

Urbroj: 708/11-2022
Komiža, 07. studenog 2022. godine

Sukladno čl. 422. Zakona o trgovačkim društvima i čl. 26. st. 5. Zakona o zaštiti potrošača (NN 19/22 u daljnjem tekstu; Zakon), Brigita Fiamengo, Predsjednica Uprave Nautičkog centra Komiža d.o.o., dana 07. studenog 2022. godine donosi

ODLUKA O IMENOVANJU POVJERENSTVA ZA RJEŠAVANJE REKLAMACIJA POTROŠAČA - KORISNIKA JAVNIH USLUGA

Članak 1.

Ovom Odlukom imenuje se Povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača Nautičkog centra Komiža d.o.o., pružatelja javnih usluga na području Grada Komiže, unutarnje ustrojstvo, djelokrug rada, ovlasti i način donošenja Odluka Povjerenstva.

Članak 2.

Povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača (u daljnjem tekstu; Povjerenstvo) je drugostupanjsko tijelo nadležno za rješavanje reklamacija potrošača u svezi s **pružanjem javnih usluga** u nadležnosti Nautičkog centra Komiža d.o.o. (u daljnjem tekstu: Društvo) koje sukladno članku 25. Zakona o zaštiti potrošača obuhvaćaju sljedeće gospodarske djelatnosti:

1. Usluga prijevoza putnika u javnom linijskom cestovnom prijevozu
2. Usluga prijevoza putnika u javnom linijskom pomorskom prijevozu na državnoj liniji br. 612
3. Prikupljanje miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada na području Grada Komiže
4. Usluga parkiranja na uređenoj javnoj površini - Parking Rogači

Članak 3.

Reklamacija u odnosu na javnu uslugu podrazumijeva svaku pisanu reklamaciju koja se odnosi na:

1. Reklamaciju na visinu izračuna (račun) troška za obavljenu javnu uslugu,
2. Reklamaciju na kvalitetu i kvantitetu (dinamiku) pružanja javne usluge,
3. Reklamaciju na ostale faktore usko vezane uz javnu uslugu u nadležnosti Pružatelja usluge.

Članak 4.

Povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača se sastoji od 5 (slovima: pet) članova.

Ovom Odlukom imenuju se 4 (slovima: četiri) člana Povjerenstva u funkciji predstavnika Društva iz redova zaposlenika:

1. Paola Božanić – predsjednica Povjerenstva
2. Francis Mariani – zamjenica predsjednice Povjerenstva
3. Ivana Matulić – član Povjerenstva
4. Zdravka Ivić – član Povjerenstva

Predstavnik Udruge za zaštitu potrošača kao 5 (slovima: peti) član Povjerenstva imenuje se u skladu s čl. 26. st. 5. i st. 7. Zakona o zaštiti potrošača.

Udruga za zaštitu potrošača uz predloženog člana Povjerenstva može imenovati i njegovu zamjenu kako bi se osiguralo da na svim sjednicama Povjerenstva bude prisutan jedan predstavnik potrošača.

Članak 5.

Povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača – korisnika javnih usluga ovlašteno je:

1. preinačiti prvostupanjsku odluku, rješenje ili odgovor u cijelosti ili djelomično;
2. prihvatiti u cijelosti ili djelomično reklamaciju u korist podnositelja;
3. potvrditi prvostupanjsku odluku, rješenje ili odgovor i odbiti reklamaciju kao neosnovanu,
4. odbaciti reklamaciju ako ista nije podnesena od ovlaštene osobe, ako ista nije podnesena pravodobno ili je ista manjkava ili podnositelj reklamacije ne otkloni nedostatke u određenom roku ili ako je o istoj reklamaciji već donesena odluka Povjerenstva;
5. u slučaju sumnje u ispravnost prvostupanjske odluke, rješenja ili odgovora, odgoditi donošenje odluke Povjerenstvo do prikupljanja dodatnih podataka u kojem slučaju se može produžiti rok za najviše 8 dana a o čemu se obavještava podnositelja reklamacije (u navedenom slučaju obveza je prvostupanjskog tijela dostaviti Predsjedniku Povjerenstva bez odlaganja sve potrebne dopune dokumentacije ili pisano očitovanje na traženi zahtjev).

Članak 6.

Predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva bira Predsjednik Uprave na mandat od 4 (slovima: četiri) godine sa mogućnošću reizbora.

Članak 7.

Sjedište Povjerenstva nalazi se na adresi centralnog ureda Društva na adresi Hrvatskih mučenika 17, 21485 Komiža.

Članak 8.

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti:

1. opozivom Predsjednika Uprave (u odnosu na člana iz redova zaposlenika),
2. opozivom ovlaštene osobe Udruge za zaštitu potrošača (u odnosu na predstavnika Udruge za zaštitu potrošača,
3. prestankom radnog odnosa (u odnosu na člana iz redova zaposlenika),
4. iz drugog opravdanog razloga (stegovne mjere, kazneno djelo, neprofesionalno obavljanje dužnosti, i sl. u odnosu na člana iz redova zaposlenika),

Članak 9.

Povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača dužno je profesionalno, objektivno i cjelovito pristupiti rješavanju svake pisane reklamacije zaprimljene na propisani način sa obvezom donošenja drugostupanjskog rješenja ili odluke.

Članak 10.

Temeljem čl. 10. Zakona o zaštiti potrošača, reklamacije potrošača podnose se Društvu u pisanom obliku u skladu sa Obavijesti o načinu podnošenja prigovora potrošača koja je dostupna i javno objavljena na prodajnim mjestima i u uredima Društva.

Članak 11.

U postupku prvostupanjskog rješavanja reklamacije Društvo je obvezno zatražiti prethodno očitovanje neposredno ovlaštene osobe - voditelja organizacijske jedinice nadležne za uslugu na koju potrošač podnosi reklamaciju.

Odgovor na reklamaciju u svezi javnih usluga iz čl. 2. i čl. 3. ove odluke, obvezno sadrži navod o pravnom lijeku kojim se potrošaču daje mogućnost daljnjeg podnošenja pisane reklamacije Povjerenstvu kao drugostupanjskom tijelu nadležnom za rješavanje reklamacija.

Povjerenstvo je u skladu s čl. 27. st. 5. dužno razmotriti zaprimljenu reklamaciju i donijeti drugostupanjsko rješenje ili odluku najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije odnosno od datuma otklanjanja nedostataka u reklamaciji (ukoliko je reklamacija bila nejasna, nepotpuna i za istu zatražena nadopuna).

Ako je reklamacija nepotpuna ili nejasna, Povjerenstvo će od podnositelja reklamacije zatražiti pisanim putem otklanjanje nedostataka i dopunu u roku od 15 dana od dana primitka pod uvjetom da je podnositelj ostavio potpune i točne kontakt podatke.

U navedenom slučaju rok za rješavanje nadopunjene reklamacije započinje teći od datuma kada je ista naknadno zaprimljena na propisani način.

U slučaju da podnositelj u okviru dodijeljenog mu roka ne dostavi dodatno pojašnjenje i nadopunu reklamacije i ne otkloni nedostatke na koje mu je Povjerenstvo ukazalo, smatrat će se da je podnositelj odustao od reklamacije što će Povjerenstvo evidentirati kroz službenu zabilješku.

Članak 12.

Predsjednik Povjerenstva a u slučaju njegova odsustva Zamjenik, sazivaju po potrebi sjednice Povjerenstva i presjedaju istima.

Sjednica Povjerenstva održava se isključivo u uvjetima postignutog kvoruma.

Poziv za sjednicu dostavlja se minimalno 3 radna dana prije planirane sjednice putem elektroničke pošte ili osobno na adresu članova Povjerenstva.

Sjednice Povjerenstva mogu biti organizirane i kao elektronske sjednice.

Poziv za sjednicu mora sadržavati dnevni red, prijedloge odluka te pripadajući materijal nužan za analizu i detaljno razmatranje reklamacija koje su predmet donošenja odluka.

Članak 13.

Sjednice Povjerenstva nisu otvorene za javnost.

Predsjednik Povjerenstva a u njegovoj odsutnosti Zamjenik, može pozvati podnositelja reklamacije na sjednicu ukoliko smatra da će iznošenje podnositelja u znatnome doprinjeti objektivnosti uvida u cjelokupni spis reklamacije (Podnositelj reklamacije može biti nazočan samo u dijelu sjednice u kojem se vodi rasprava i donosi odluka o njegovoj reklamaciji).

Predsjednik Povjerenstva a u njegovoj odsutnosti Zamjenik, može pozvati druge predstavnike Društva ili vanjske stručnjake bez prava glasovanja u svrhu iznošenja dodatnih obrazloženja u svezi pojedinih reklamacija sve u cilju meritornog odlučivanja Povjerenstva.

Članak 14.

Povjerenstvo donosi konačne odluke većinom glasova.

Predsjednik Povjerenstva obvezuje se elektroničkom poštom obavijestiti Predsjednika Uprave Društva i neposredno ovlaštene osobe za provedbu drugostupanjskog rješenja Povjerenstva (ukoliko je primjenjivo npr. Voditelja financija, računovodstva i kontrolinga, neposredno nadležnog voditelja organizacijske jedinice na koju se odnosi reklamacija i sl. radi daljnjeg postupanja prema korisniku javne usluge i možebitnim budućim zaduženjima).

Članak 15.

Zapisnik Povjerenstva donosi se po završetku sjednice te isti potpisuju predsjednik Povjerenstva odnosno Zamjenik predsjednika u slučaju njegova izostanka i zapisničar.

Svaki član Povjerenstva može iznijeti svoje mišljenje u zapisnik i primjedbe na zapisnik sa prethodne sjednice koji se unose u zapisnik tekuće sjednice.

Članak 16.

Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu sjednice, posebice:

1. redni broj sjednice Povjerenstva
2. datum, vrijeme i mjesto (početak i završetak) održavanja sjednice Povjerenstva
3. podaci o nazočnim / nenazočnim članovima Povjerenstva kao i ostalim osobama koje su nazočile na sjednici Povjerenstva,
4. dnevni red - prijedlog
5. prijedlozi po pojedinim točkama dnevnog reda
6. Odluke o prihvaćanju / neprihvaćanju reklamacije uz bilješke o rezultatima glasovanja po svakom predmetu
7. bitni navodi o sadržaju rasprave po točkama dnevnog reda
8. izdvojeno mišljenje člana Povjerenstva vezano uz odluku Povjerenstva po određenoj točki dnevnog reda (ako je primjenjivo)

Članak 17.

Potrošač – korisnik javne usluge može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak na drugostupanjsku odluku Povjerenstva kao daljnji pravni postupak u zaštiti svojih prava.

Članak 18.

Predsjednik Povjerenstva dostavlja godišnje izvješće o radu Povjerenstva Predsjedniku Uprave Društva.

Članak 19.

Povjerenstvo je dužno voditi i čuvati sve reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga i cjelokupnu dokumentaciju o radu Povjerenstva u pismohrani Društva u skladu s zakonski propisanim rokovima.

Članak 20.

Svi podaci koji su pribavljeni vezano za postupke po reklamaciji potrošača ili su proizašli iz istih smatraju se poslovnom tajnom.

Članovi Povjerenstva ne smiju davati javna očitovanja, komentare ili savjete vezano uz postupke koji se vode te ne smiju iznositi u javnost svoje stavove, odluke, zapisnike sa sjednica te komentirati rad i odluke Povjerenstva.

Članak 21.

Članovi Povjerenstva su upoznati s zakonskim odredbama zaštite osobnih podataka te su u svom radu dužni postupati isključivo u skladu s odredbama Opće uredbe (EU) o zaštiti osobnih podataka, Uredba 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27.04.2016. godine o zaštiti pojedinaca u svezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka.

Članovi Povjerenstva dužni su čuvati povjerljivost svih osobnih podataka kojima imaju izravan pristup kao i svih podataka koji im postanu neizravno dostupni u obavljanju poslova Povjerenstva te se u tom pogledu obvezuju isključivo koristiti iste u svrhu obrade određenog predmeta.

Članak 22.

Društvo nije ovlašteno potrošaču – korisniku javne usluge obustaviti pružanje javne usluge sve do okončanja obrade predmeta od strane Povjerenstva kao nadležnog drugostupanjskog tijela uz preduvjet da potrošač – korisnik javne usluge uredno podmiruje sve sljedeće neosporne računa u odnosu na javnu uslugu.

Odredbе iz st. 1. ovog članka ne primjenjuju se u slučaju kada potrošač – korisnik javne usluge raskine Ugovor ili drugi pravni akt s Društvom kao pružateljem javne usluge.

Članak 23.

U skladu s Zakonom o zaštiti potrošača, Društvo neće pokretati postupke prisilne naplate do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka u svezi s osporenim neplaćenim dospjelim novčanim potraživanjima po osnovi javne usluge.

Članak 24.

Stupanjem na snagu ove Odluke prestaju važiti odredbe Odluke o osnivanju povjerenstva za rješavanje reklamacija potrošača, Urbroj: 456/07-2020 od 17. srpnja 2020. godine.

Odluka objavit će se na oglasnoj ploči Društva i internet stranicama.

Ova Odluka stupa na snagu i primjenjuje se od **15. studenog 2022. godine.**

Nautički centar Komiža d.o.o.



Brigita Fiamengo
Predsjednica Uprave

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Brigita Fiamengo', written over a horizontal line.