

KOMUNALNO PODUZEĆE KRIŽEVCI d.o.o.
Donji Cubinec 30A, Cubinec
48260 Križevci

POSLOVNIK O RADU
POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA

Cubinec, svibanj 2026.

Na temelju članka 26. stavka 10. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 19/22 i 59/23) i Odluke o imenovanju Povjerenstva za reklamacije potrošača KLASA: 337-01/26-01/04, URBROJ: 2137-105-01/26-1 od 29. 4. 2026. godine Povjerenstvo za reklamacije potrošača trgovačkog društva KOMUNALNOG PODUZEĆA KRIŽEVCI d.o.o. je na sjednici održanoj _____ 2026. godine donijelo je

POSLOVNIK O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA TRGOVAČKOG DRUŠTVA KOMUNALNO PODUZEĆE KRIŽEVCI d.o.o.

UVODNE ODREDBE

Članak 1.

(1) Ovim Poslovníkom o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva KOMUNALNO PODUZEĆE KRIŽEVCI d.o.o. (u daljnjem tekstu: Poslovník) uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način rada Povjerenstva za reklamacije potrošača u trgovačkom društvu KOMUNALNO PODUZEĆE KRIŽEVCI d.o.o. (u daljnjem tekstu: Društvo), Donji Cubinec 30a, Cubinec (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo).

(2) Povjerenstvo se osniva u skladu sa člankom 26. stavkom 5. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 19/22 i 59/23) kao stalno tijelo Društva.

SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA

Članak 2.

(1) Povjerenstvo se sastoji od dva (2) člana i dva (2) zamjenika od kojih dva (2) člana i (2) zamjenika imenuje Uprava Društva iz reda zaposlenih, a jednoga (1) člana Uprava imenuje na prijedlog Udruge za zaštitu potrošača.

(2) Mandat članovima i zamjenicima Povjerenstva traje četiri godine, a članovi mogu ponovno biti imenovani za sljedeće mandatno razdoblje.

(3) Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:

- na vlastiti zahtjev
- opozivom imenovanja
- prestankom radnog odnosa za člana Povjerenstva kojeg imenuje Uprava Društva

Članak 3.

Zamjenik člana preuzima prava i obveze člana Povjerenstva u slučaju odsutnosti ili spriječenosti člana Povjerenstva.

IMENOVANJE PREDSJEDNIKA I ZAMJENIKA PREDSJEDNIKA

Članak 4.

(1) Članovi Povjerenstva između sebe biraju predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva.

SJEDIŠTE

Članak 5.

(1) Sjedište Povjerenstva je u Donjem Cubincu 30A, Cubinec.

ULOGA STRUČNE SLUŽBE DRUŠTVA

Članak 6.

(1) Administrativne poslove za Povjerenstvo (priprema sjednica, stručni i drugi poslovi), kao i komunikaciju između potrošača i Povjerenstva obavlja Stručna služba Društva.

DJELOKRUG I NAČIN RADA

Članak 7.

(1) Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javnu uslugu iz djelatnosti Društva.

(2) Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku ili osobno na Odjelu za upite, zahtjeve i reklamacije u Donjem Cubincu 30A, Cubinec u roku od osam dana od primitka odgovora na pisani prigovor.

(3) Na pisane prigovore potrošača u prvom stupnju odgovara Uprava Društva na prijedlog stručnih službi u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora, a u drugom stupnju povodom podnesene reklamacije Povjerenstvo.

(4) Odgovor na prigovor dostavlja se potrošaču u pisanom obliku uz obavezno navođenje mogućnosti podnošenja reklamacije na dostavljeni odgovor Povjerenstvu za reklamacije potrošača.

(5) Do okončanja postupka Povjerenstva odgađaju se financijske obveze koje su predmetom reklamacije.

(6) Reklamaciju potrošača Povjerenstvu podnosi Stručna služba Društva ako pisani prigovor nije u prvostupanjskom postupku riješen povoljno na zadovoljstvo potrošača, odnosno kompromisno, te ako je potrošač stoga izjavio reklamaciju.

(7) O podnesenoj reklamaciji Povjerenstvo mora u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije odgovoriti podnositelju reklamacije u pisanom obliku.

(8) Ukoliko je prigovor ili reklamacija manjkava, Stručna služba će od podnositelja reklamacije zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 8 dana.

(9) Pisane odgovore potrošačima u ime Povjerenstva, a na temelju odluke Povjerenstva potpisuje predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik.

Članak 8.

(1) Odlučivanjem o reklamaciji Povjerenstvo može:

- odbiti reklamaciju kao neosnovanu i potvrditi prvostupanjsko rješenje Uprave Društva,
- prihvatiti reklamaciju kao osnovanu i predložiti Upravi Društva da preispita svoju odluku uz preporuku o načinu rješenja reklamacije
- ukinuti prvostupanjsko rješenje i preinačiti ga
- u slučaju sumnje u ispravnost prvostupanjske odluke, odgoditi donošenje odluke Povjerenstva do prikupljanja dodatnih podataka, o čemu se obavješćuje podnositelja reklamacije.

(2) Protiv Odluka Povjerenstva potrošač može ostaviti pravnu zaštitu propisanu Zakonom o zaštiti potrošača.

SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA

Članak 9.

(1) Sjednice Povjerenstva održavaju se prema potrebi.

(2) Sjednice saziva predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik, koji im i predsjedava.

(3) Pozive za sjednice zajedno s pripadajućim materijalima bitnim za odlučivanje upućuju se članovima Povjerenstva tako da ih prime najkasnije tri (3) radna dana prije održavanja sjednice.

(4) Sjednica Povjerenstva može se održati ako je na njoj prisutna većina članova Povjerenstva ili njihovi zamjenici. Član odnosno zamjenik člana Povjerenstva ne mora biti osobno prisutan na sjednici ukoliko se je najkasnije do termina održavanja sjednice izjasnio o odluci telefonski ili elektroničkom poštom. Sazivatelj Povjerenstva može odlučiti da se sjednica Povjerenstva održi i putem najpogodnijeg sredstva komunikacije (telekonferencija, videokonferencija i slično).

(5) Povjerenstvo Odluke donosi većinom od prisutnih članova, a svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti svoje izdvojeno mišljenje koje se unosi u zapisnik.

(6) Ako je član Povjerenstva spriječen i ne može biti nazočan sjednici, dužan je pravovremeno obavijestiti Stručnu službu Društva, i to najkasnije dan prije održavanja sjednice.

(7) Sjednica Povjerenstva smatra se otkazanom u slučaju ako se u roku od 15 minuta od zakazanog početka sjednice ne postigne kvorum.

(8) Na sjednici Povjerenstva vodi se zapisnik kojeg potpisuju predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik i zapisničar. Zapisničara određuje Stručna služba Društva.

(9) Zapisnik sadrži: mjesto i datum održavanja sjednice, vrijeme početka, imena nazočnih članova Povjerenstva, dnevni red, sažetak rasprave, odluke, zaključke i mišljenja, te vrijeme završetka sjednice.

(10) Sjednica Povjerenstva može se tonski snimati.

(11) Povjerenstvo je dužno na zahtjev Uprave Društva podnijeti pisano izvješće o radu Povjerenstva.

JAVNOST RADA

Članak 10.

(1) Sjednicama Povjerenstva mogu biti nazočni predstavnici sredstava javnog priopćavanja i podnositelji reklamacije, te stručni radnici Društva i vanjski stručnjaci ako su pozvani.

(2) Sjednice Povjerenstva su javne osim ako se sjednicu ili dio sjednice proglasi zatvorenom zbog reklamacije koja je proglašena poslovnom tajnom.

Članak 11.

(1) Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom u pravilu izvan radnog vremena odnosno prema dogovoru.

(2) Sjednice Povjerenstva održavaju se u pravilu u prostorijama Društva.

(3) Sjednice Povjerenstva mogu se iznimno održavati i izvan prostorija Društva ako to zahtijeva priroda reklamacije (npr. utvrđivanje činjenica). U tom slučaju mjesto održavanja sjednice treba biti naznačeno u pozivu za sjednicu.

NAKNADA ZA RAD POVJERENSTVA

Članak 12.

- (1) Predstavnik Udruge za zaštitu potrošača ima pravo na naknadu za rad u Povjerenstvu u neto iznosu od 40,00 eura (slovima: četrdeset eura) po sjednici na kojoj je nazočan.
- (2) Članovi Povjerenstva iz reda zaposlenih radnika ostvaruju pravo na naknadu iz prethodnog stavka samo za sjednice koje se održavaju izvan radnog vremena.

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 13.

- (1) Stručna služba Društva skrbi o čuvanju i pohrani dokumentacije koja se odnosi na rad Povjerenstva.
- (2) Dokumentacija o radu Povjerenstva čuva se 5 (pet) godina.

Članak 14.

- (1) Tumačenja odredaba ovog Poslovnika donosi Povjerenstvo nakon zauzetog stajališta na sjednici Povjerenstva.

Članak 15.

- (1) Ovaj Poslovnik stupa na snagu i primjenjuje se od dana donošenja.

Članak 16.

- (1) Stupanjem na snagu ovog Poslovnika prestaju važiti odredbe Poslovnika o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva Komunalno poduzeće d.o.o. Križevci broj 832/2014 od 6. 6. 2014. godine i Poslovnik o izmjenama i dopunama Poslovnika o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača broj 832-2/2014 od 10. 1. 2024. godine.

KLASA: 337-01/26-01/05
URBROJ: 2137-105-01/26-1
Cubinec, 14. 5. 2026.

Predsjednik Povjerenstva

Stela Plantić