

Broj: 42-01/2020  
Tkon, 14. listopada 2020. godine

Sukladno čl. 422. Zakona o trgovačkim društvima i čl. 25. st. 5. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15, 14/19, u daljnjem tekstu; Zakon) i čl. 28. Statuta Orlić d.o.o. direktor dana 14. listopada 2020. godine donosi

**ODLUKU  
O IMENOVANJU POVJERENSTVA ZA RJEŠAVANJE  
REKLAMACIJA POTROŠAČA - KORISNIKA JAVNIH USLUGA**

---

**Članak 1.**

Ovom Odlukom imenuje se Povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača Orlić d.o.o., pružatelja javnih usluga na području Općine Tkon, 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 prigovora potrošača na prvostupanjske odluke, rješenja ili odgovore isključivo u svezi pružanja javnih usluga Orlić d.o.o. (u daljnjem tekstu: Društvo) koje sukladno članku 24. Zakona o zaštiti potrošača obuhvaćaju sljedeće gospodarske djelatnosti:

1. Prikupljanje miješanog komunalnog i biorazgradivog otpada na području Općine Tkon

**Članak 3.**

Povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača se sastoji od 3 (slovima: tri) osobe. Ovom Odlukom imenuju se 3 (slovima: tri) člana Povjerenstva u funkciji predstavnika Društva iz redova zaposlenika:

1. Julijana Radović Longin
2. Antonia Grdaš Ljubanović
3. Član - Predstavnik Udruge za zaštitu potrošača imenuje se u skladu s čl. 25. st. 6. Zakona o zaštiti potrošača.

**Članak 4.**

Sjedište Povjerenstva nalazi se na adresi ureda Društva na adresi Mulina 7, 23212 Tkon.

**Članak 5.**

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti:

- Opozivom Direktora Društva (za članove iz redova zaposlenika) ili ovlaštene osobe Udruge za zaštitu potrošača (za člana - predstavnika Udruge za zaštitu potrošača),
- Prestankom radnog odnosa,
- Na vlastiti zahtjev,

- Iz drugog opravdanog razloga

#### Članak 6.

Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o reklamacijama potrošača. Po primitku odgovora na pisani prigovor, potrošač može podnijeti reklamaciju Povjerenstvu.

Reklamacije potrošači mogu podnijeti pisanim putem:

- Osobno u prostorijama Orlic d.o.o. na adresi Mulina 7, Tkon
- Putem pošte na adresu: Orlic d.o.o., Mulina 7, 23212 Tkon
- Putem emaila na adresu: [orlic@tkon.hr](mailto:orlic@tkon.hr)

Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije odnosno uklanjanja njezinih nedostataka.

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

#### Članak 7.

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 u uredima Društva i na web stranici [www.orlic.hr](http://www.orlic.hr)

O podnesenom prigovoru Stručna služba Društva kao prvostupanjsko tijelo mora odgovoriti podnositelju istog u pisanom obliku u roku od 15 dana od primitka prigovora odnosno uklanjanja nedostataka.

O radu i odluci Povjerenstva vezane za prigovor potrošača vodi se zapisnik kojeg potpisuju članovi iste.

Odgovor na prigovor u pisanom obliku dostavlja se podnositelju istog navodeći mogućnost podnošenja reklamacije na dostavljeni odgovor Povjerenstvu.

Nakon primitka odgovora na pisani prigovor, potrošač – korisnik javne usluge može podnijeti pisanu reklamaciju Povjerenstvu koje je dužno istu razmotriti i donijeti drugostupanjsku odluku najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije odnosno 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 uklanjanje 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.

#### Članak 8.

Povjerenstvo za rješavanje reklamacija potrošača obvezuje se na prvoj sjednici imenovati predsjednika i zamjenika Povjerenstva.

Predsjednik i zamjenik predsjednika te članovi Povjerenstva imenuju se na vrijeme od četiri godine sa mogućnošću reizbora.

#### Članak 9.

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 10.

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 11.

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

- Preinačiti prvostupanjsku odluku, rješenje ili odgovor u cijelosti ili djelomično;
- Prihvatiti u cijelosti ili djelomično reklamaciju u korist Podnositelja;
- Potvrditi prvostupanjsku odluku, rješenje ili odgovor i odbiti reklamaciju kao neosnovanu,
- 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;
- 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 12.

Povjerenstvo donosi konačne odluke većinom glasova.

Predsjednik Povjerenstva obvezuje se u pisanoj formi obavijestiti Direktora / Predsjednika Uprave Društva o konačnim odlukama Povjerenstva radi daljnjeg postupanja prema korisniku javne usluge i možebitnim budućim zaduženjima.

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

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 13.

Zapisnik Povjerenstva donosi se po završetku sjednice te isti potpisuju predsjednik Povjerenstva odnosno Zamjenik predsjednika u slučaju njegova odsutstva 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 14.

Članovi Povjerenstva nisu ovlašteni iznositi svoje odluke u javnosti, komentirati javno reklamacije potrošača ili odluke Povjerenstva.

Predsjednik Povjerenstva ovlašten je za kontakt sa javnošću i davanje izjava o radu i odlukama Povjerenstva te izradu godišnjeg izvješća o radu Povjerenstva koje podnosi Direktor / Predsjedniku Uprave Društva.

#### Članak 15.

Povjerenstvo je dužno voditi i čuvati sve reklamacije potrošača i cjelokupnu dokumentaciju o radu Povjerenstva u periodu od 5 (slovima: pet) godina u pismohrani Društva.

#### Članak 16.

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja.

#### Članak 17.

Ova Odluka objavit će se na oglasnoj ploči Društva i Internet stranici [www.orlic.hr](http://www.orlic.hr)

Stupanjem na snagu ove Odluke prestaju važiti Pravilnik o postupku zaprimanja i rješavanja žalbi na usluge odvoza smeća i postupak naplate parkinga na području Općine Tkon, broj: 53-01/19 i Izmjene i dopune Pravilnika broj: 53-02/19.

Orlić d.o.o.

Direktor:

Dino Smoljan, v.r.