

## Članstvo u Povjerenstvu za reklamacije potrošača u tvrtki MURVICA, Crikvenica

Poštovani gospodine,

5. Zahvaljujemo za Vaše pismo od 30. rujna 2003. kao i za priloženu pisanu suglasnost za sudjelovanje u radu Povjerenstva za reklamacije u GKTD "Murvica", Crikvenica.
6. Za sada još nisu napisani materijali koji bi bili 'putokaz' članovima udruga potrošača koji će sudjelovati u radu Povjerenstava za reklamacije potrošača u trgovačkim društvima koji pružaju javne usluge.
7. No, mišljenja smo da bi svi članovi HUZP-a diljem Hrvatske trebali biti upoznati sa sadržajem Zakona o zaštiti potrošača, a naročito s člancima 22. do 27., kao i s prekršajnim odredbama u članku 111., podstavak 9. do 17.  
Pritom ističemo da za neudovoljavanje odredbi iz članka 23. ne postoji prekršajna odredba. Čitav Zakon o zaštiti potrošača nalazi se na našim web stranicama.
8. Prigodom početka sudjelovanja u radu Povjerenstva bilo bi potrebno da članovi udruga potrošača provjere zakonitost akta dotičnog poduzeća, tj. je li taj akt (Odluka o obračunu i naplati usluga...) donesen u skladu s važećim zakonom (Zakon o komunalnom gospodarstvu, Zakon o otpadu,...).
9. A već na prvoj sjednici član HUZP-a bi trebao inzistirati:
  - \* na naknadi za dangubu i prijevozne troškove
  - \* da (član HUZP-a) bude predsjednik Povjerenstva
  - \* da se ne mogu donijeti odluke bez predsjednika
  - \* da se odluke donose većinom članova Povjerenstva, a ako je podjednak broj glasova 'za' i 'protiv', treba prevagnuti mišljenje predsjednika
  - \* da se donese Poslovnik o radu Povjerenstva
10. Uz ovaj dopis naći ćete izvod iz uputa za provedbu inspekcijskog nadzora Državnog inspektorata od 25. rujna 2003. koji se odnosi na članak 22. Zakona o zaštiti potrošača. Vjerujemo da će Vam sadržaj tog izvoda korisno poslužiti.
11. Mišljenja smo da bi za *Koordinaciju* bilo korisno da od Povjerenstava za reklamaciju potrošača dobivaju sažete mjesečne izvještaje s podacima o broju riješenih (pozitivnih i negativnih) reklamacija.

---

12. Također smo mišljenja da bi trgovačka društva koja pružaju javne usluge ponajprije trebala samostalno pozitivno rješavati prigovore potrošača, a samo ako je njihovo stajalište negativno, da ga proslijede na rješavanje *Povjerenstvima*.
13. Bit će nam drag svaki Vaš komentar, jer će nam poslužiti pri daljnjem usmjeravanju članova Povjerenstava.

S poštovanjem

p.o. predsjednice HUZP-a  
član Upravnog odbora