

На основу члана 55 и члана 82. став 4. 5. и 6. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021), у складу са одредбама члана 14. и 18. Закона о комуналним делатностима ("Сл.гласник РС" бр. 88/11 и 104/2016 и 95/2018) и члана 44. А у вези са чланом 70. Статута ЈКП „Чистоћа“ Жабаљ, Светог Николе 7, Надзорни одбор на својој седници одржаној дана 15.12.2021. године, доноси:

## **ПРАВИЛНИК О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА ЈКП „ЧИСТОЋА“ ЖАБАЉ**

### **I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Члан 1.**

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања рекламија/ приговора потрошача (у даљем тексту: рекламија) на комуналне услуге које пружа ЈКП „Чистоћа“ Жабаљ, са седиштем у Жабљу, Светог Николе 7 као услуге од општег економског интереса.

#### **Члан 2.**

Потрошач је физичко и/или правно лице које користи услуге које пружа ЈКП „Чистоћа“ Жабаљ.

### **II ПРАВА ПОТРОШАЧА НА РЕКЛАМАЦИЈУ**

#### **Члан 3.**

Потрошач има право на подношење рекламије на извршене ЈКП „Чистоћа“ Жабаљ, у складу са Законом и овим Правилником.

Потрошач има право на рекламију на извршену услугу ако се рекламија односи на износ рачуна, као и право на рекламије на сам квалитет пружене услуге према критеријумима прописаним Законом, подзаконским актима, општинском Одлуком и интерним актима ЈКП „Чистоћа“ Жабаљ.

Потрошач је дужан да плати неспоран део износа рачуна, а ако оспорава цео рачун, дужан је да плати просечно месечно задужење за последња три месеца који су претходили периоду на који се рекламија односи.

### **III НАЧИН ПОДНОШЕЊА И ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈЕ**

#### **Члан 4.**

Потрошач може да изјави рекламију усмено на шалтеру за пријем рекламија, телефоном, писаним путем, електронским путем, односно на трајном носачу записа уз доставу рачуна на увид или ознаке корисничке шифре на коју се рекламија односи.

Рекламија физичког лица ће се сматрати валидном уколико је иста својеручно потписана од стране подносиоца рекламије.

У случају да рекламију изјављује правно лице (привредни субјект), иста ће се сматрати валидном, уколико је потписана од стране овлашћеног заступника правног лица.

Рекламија правног лица може се, уз одговарајуће овлашћење и под условима из претходног става, упутити и од стране лица које је за то овластио заступник правног лица.

Рекламија потрошача треба да садржи адресу пребивалишта подносиоца рекламије на коју ће бити послат одговор на рекламију.

Писаним путем, рекламија се подноси:

- поштом на адресу, ЈКП „Чистоћа“ Жабаљ, Жабљу, Светог Николе 7
- путем бесплатне телефонске линије: 08000 100 504
- путем Е-маил: [reklamacije@cistocazabalj.rs](mailto:reklamacije@cistocazabalj.rs)
- лично на писарницу у пословном објекту ЈКП „Чистоћа“ Жабаљ, Жабљу, Светог Николе 7.

#### **Члан 5.**

Предузеће обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламије у току радног времена. Лице овлашћено за пријем рекламије је Горан Николин.

Овлашћено лице за пријем рекламије, одмах по пријему усмене (поднете телефоном) и писмене рекламије и рекламије путем мејла, рекламију уводи у прописане образце рекламије и евидентије о примљеним рекламијама који садржи следеће податке:

- Подаци о подносиоцу (име презиме адреса и шифра),
- Датум пријема и број рекламије,
- Подаци о услугама на коју се рекламија односи,
- Кратак опис несаобразности и захтева из рекламије,
- Датум издавање потврде о пријему рекламије,
- Одлука о одговору потрошачу,
- Датум достављања Одлуке,
- Уговорени примеран рок на који се сагласио потрошач,
- Начин и датум решавања рекламије,
- Информације о продужењу рока за решавање рекламије

Подносиоцу рекламије овлашћено лице одмах издаје оверену потврду о пријему рекламије, која садржи деловодни број, датум и време пријема.

Предузеће води евиденцију примљених рекламација и чува их најмање две године од дана подношења рекламација потрошача. Приликом обраде података о личности потрошача, предузеће поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

#### **Члан 6.**

Рекламација се почетком наредног дана доставља Комисији за рекламације, осим у хитним случајевима, када се одмах обавештавају директор и надлежни руководиоц организационе јединице.

### **IV ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА**

#### **Члан 7.**

По рекламацијама поступа и исте решава Комисија за рекламације, коју решењем образује директор, ЈКП „Чистоћа“ Жабаљ.

Комисија за рекламације и саветодавно тело се састоји од четири члана из Предузећа, укључујући, на основу члана 82. Став 4, 5, 6 и 7 Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021), једног представника евидентираног удружења из члана 140. овог Закона са којим предузеће има потписан Уговор о пословној техничкој сарадњи и едукацији и које испуњава Законом прописане услове.

Одлуке о формирању саветодавног тела и комисије за решавање рекламације морају бити јавно објављене од стране предузећа.

Председник Комисије за рекламације дужан је да обавести члана комисије из Удружења потрошача најкасније два дана пре решавања конкретне рекламације. У случају да се делегирани члан не одазове позиву, Комисија пуноправно одлучује у његовом одсуству.

#### **Члан 8.**

Рекламација потрошача је оправдана уколико потрошач докаже да пружена услуга није саобразна уговору.

Рекламација потрошача није оправдана за који је одговоран потрошач.

У случају оправдане рекламације, потрошач има право на отклањање констатованог недостатка, а уколико то није могуће, на умањење цене-рачуна сразмерно недостатку извршене услуге, у складу са Законом и општинском Одлуком.

Потрошач може да оствари права из овог члана под условом да недостатак није настао његовом кривицом или да одговорност за недостатак није условљена општим комуналним условима и вишом силом.

#### **Члан 9.**

О исходу изјављене рекламације, потрошача у писаној форми обавештава председник комисије за решавање рекламација ЈКП „Чистоћа“ Жабаљ, на остављену адресу, или на електронску адресу потрошача.

Уколико комисија за решавање рекламија одбије рекламију, дужна је да потрошача обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова.

#### **Члан 10.**

Рок за доношење одлуке по поднетој рекламији из члана 3.овог Правилника, износи 8 (осам) дана од дана пријема рекламије.

Као први дан рока из претходног става (рока одређеног на дане) сматра се први дан после дана пријема валидне рекламије од стране потрошача.

Ако последњи дан рока из првог става овог члана пада на државни празник, дане викенда, или у неки други нерадан дан, рок за одговор по рекламији истиче протеком првог наредног радног дана.

#### **Члан 11.**

У случају да се рекламија не може решити у року од осам дана од дана пријема рекламије, односно за чије решавање и образложење је потребно прибавити извештаје и/или информације од трећих лица изван ЈКП „Чистоћа“ Жабаљ, подносилац рекламије ће бити обавештен о продужењу рока, који не може бити дужи од 15 (петнаест) дана, по прибављању неопходних извештаја и/или информација.

### **V ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ СПОРОВА**

#### **Члан 12.**

ЈКП „Чистоћа“ Жабаљ је обавезно да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом.

ЈКП „Чистоћа“ Жабаљ је дужно да на продајном месту видно и јасно истакне обавештење да је обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова (у даљем тексту: тело).

Потрошачки спор се може решавати и пред арбитражом, када потрошач и предузеће закључе споразум о арбитражи након настанка спора.

Предузеће је дужно да потрошача пре потписивања споразума о арбитражи упозна са правним последицама прихваташа арбитражног споразума, посебно о обавезноти одлуке арбитраже и трошковима овог поступка.

Поступак пред телом може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламију или приговор ЈКП „Чистоћа“ Жабаљ,

Свака странка у поступку вансудског решавања потрошачког спора плаћа своје трошкове (трошкови заступања, путни трошкови и сл.).

Вансудско решавање потрошачког спора у складу са законом о зп може да траје најдуже 90 дана од дана подношења предлога, а у оправданим случајевима, када је предмет спора сложен, рок од 90 дана може продужити за највише још 90 дана, о чему тело без одлагања обавештава потрошача и трговца

Сви подаци, предлози и изјаве из поступка вансудског решавања потрошачког спора или у вези са поступком су поверљиви, ако се стране нису другачије споразумеле, осим оних којих се морају открити у складу са законом или у циљу примене или спровођења споразума о вансудском решавању потрошачког спора, као и када то јавни интерес налаже.

Потрошач може одустати од даљег учешћа у вансудском решавању потрошачког спора до окончања поступка,

Покретање и вођење поступка вансудског решавања потрошачког спора, не искључује и не утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом,

Учешће потрошача у вансудском решавању спора не утиче на право потрошача да захтева накнаду штете у судском поступку.

## VI ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

### Члан 13.

ЈКП „Чистоћа“ Жабаљ ће са овим Правилником ускладити интерне процедуре рада комисије за решавање рекламација и овлашћених лица предузећа.

### Члан 14.

ЈКП „Чистоћа“ Жабаљ задржава право да, у складу са измене у условима пословања, и према својој пословној политици, врши измене и допуне овог Правилника, у складу са позитивним законским прописима.

### Члан 15.

Овај Правилник ступа на снагу даном доношења.

За спровођење овог Правилника задужује се комисија за решавање рекламација ЈКП „Чистоћа“ Жабаљ.

У Жабљу, 15.12.2021. године

