

**ЈКП „Чистоћа“ Жабалъ**  
Жабалъ, Светог Николе 7

На основу члана 55. став 4, 6, 7, 9 и 12. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021), и члана 4. Правилника о условима и начину решавања рекламација потрошача ЈКП „Чистоћа“ Жабалъ издајемо

## **ОБАВЕШТЕЊЕ О НАЧИНУ И МЕСТУ ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈА**

Пријем рекламација се врши сваког радног дана од 08 до 14 часова на шалтеру за пријем рекламација на адреси ЈКП „Чистоћа“ Жабалъ, Светог Николе 7,

Рекламације потрошача могу се поднети усменим и писменим путем уз доставу рачуна, или другог доказа, на услуге на које се рекламација односи и то:

- лично на писарницу у пословном објекту ЈКП „Чистоћа“ Жабалъ, Светог Николе 7
- поштом на адресу, ЈКП „Чистоћа“ Жабалъ, Светог Николе 7
- путем факса на број: +381
- путем бесплатне телефонске линије 0800 100 504
- путем Е-маил:

Уз поднету рекламацију потрошач добија потврду о пријему рекламације и саопштава му се под којим бројем је рекламација заведена, о чему се води посебна евиденција.

Рок за давање одговора на рекламацију износи 8 дана.

Рок за решавање рекламација је 15 дана од дана подношења. могућност продужења могућа је уз писмену сагласност потрошача.

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.

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

**СТРУЧНА СЛУЖБА ЈКП „ЧИСТОЋА“ ЖАБАЉ**



**ЈКП „Чистоћа“ Жабалъ**  
Жабалъ, Светог Николе 7

На основу члана 91. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021)  
издајемо следеће:

## **ОБАВЕШТЕЊЕ**

**ОБАВЕШТАВАМО ПОТРОШАЧЕ ДА ЈЕ УВЕДЕН БЕСПЛАТАН  
ТЕЛЕФОНСКИ БРОЈ НА КОЈИ МОГУ ДА ПРИЈАВЕ РЕКЛАМАЦИЈУ  
ЈКП „ЧИСТОЋА“ ЖАБАЉ**

**БРОЈ ЈЕ: 0800 100 504**

### **Важна напомена:**

Сви разговори се снимају, коришћење телефона је дозвољено само због пријаве рекламација, коришћење у било које друге сврхе повлачи са собом материјалну и кривичну одговорност!

**СТРУЧНА СЛУЖБА ЈКП „ЧИСТОЋА“ ЖАБАЉ**



## Потврда о пријему рекламације

Подаци о подносиоцу (име презиме адреса и шифра)	
Датум пријема и број рекламације	
Подаци о услугама или роби на коју се рекламација односи	
Кратак опис несаобразности и захтева из рекламације	
Датум издавања потврде о пријему рекламације	

## Евиденција о примљеним рекламацијама

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

**ЈКП „Чистоћа“ Жабалъ**  
Жабалъ, Светог Николе 7

На основу члана 55. став 12. и члан 92. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021), и члана 12. Правилника о условима и начину решавања рекламација потрошача ЈКП „Чистоћа“ Жабалъ издајемо

### **ОБАВЕШТЕЊЕ**

#### **О МОГУЋНОСТИМА РЕШАВАЊА СПОРА ВАНСУДСКИМ ПУТЕМ И О НАДЛЕЖНИМ ТЕЛИМА ЗА ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА.**

Потрошач може покренути судски или вансудски поступак решавања потрошачког спора тек након пријема одговора на изјављену рекламацију у складу са законом или након пријема одлуке трговца који пружа услуге од општег економског интереса по изјављеном приговору у складу са законом којим се уређује општи управни поступак.

Потрошачки спор може се решити вансудским путем пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова, као 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 прихватања арбитражног споразума, посебно о обавезности одлуке арбитраже и трошковима овог поступка,

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,

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.

**СТРУЧНА СЛУЖБА ЈКП „ЧИСТОЋА“ ЖАБАЉ**

ЈКП „Чистоћа“ Жабалъ  
Жабалъ, Светог Николе 7  
Бр:  
Дана: \_\_\_\_\_ .2021.г.  
Зрењанин

На основу члана 82. став 4. 5. 6. и 7. 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 9. Правилника о условима и начину решавања рекламација потрошача ЈКП „Чистоћа“ Жабалъ, Светог Николе 7, решавајући по рекламацији потрошача \_\_\_\_\_ из \_\_\_\_\_, ул. \_\_\_\_\_ изјављеној на Рекламационом листу бр. \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ године, Комисија за решавање рекламације на састанку одржаном дана \_\_\_\_\_ године донела је следећу

### ОДЛУКУ

1. Рекламација потрошача \_\_\_\_\_ из \_\_\_\_\_ ул. \_\_\_\_\_ бр. \_\_\_\_\_, изјављена на Рекламационом листу бр. \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ године се \_\_\_\_\_ (усваја или одбија)
2. Ова одлука је коначна са даном доношења.

### Образложење

Потрошач \_\_\_\_\_ из \_\_\_\_\_ ул. \_\_\_\_\_ бр. \_\_\_\_\_ поднео је рекламацију на Рекламационом листу бр. \_\_\_\_\_ дана \_\_\_\_\_ године у којој наводи: \_\_\_\_\_

Комисија је у законском року анализирао основаност навода из рекламације и закључила да је рекламација потрошача \_\_\_\_\_ (основана/несонована), односно да је услуга од општег економског интереса саобразна/несаобразна уговору о пружању услуга па је одлучила као у диспозитиву.

**Правна поука:** По пријему ове одлуке потрошач, коме је одбијена рекламација, се може обратити надлежном телу ради посредовања у вансудском решавању спора.

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

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.

\_\_\_\_\_  
председник Комисије за рекламације

ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ

"ЧИСТОЋА" ЖАБАЉ

Жабалј, улица Светог Николе 7

Број: 146-н/21

Датум: 21.12.2021. године

Жабалј

На основу члана 84. став 4 Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 62/2014, 6/2016 и 88/2021, даље: Закон) и Статута предузећа, директор Јавног комуналног предузећа "Чистоћа" Жабалј. доноси следећу

### О Д Л У К У

I. Овом Одлуком оснива се Саветодавно тело за заштиту потрошача (даље: Савет) као стручно саветодавно тело Јавног комуналног предузећа "Чистоћа" Жабалј које пружа услугу од општег економског интереса у области комуналне привреде.

II. Савет обавља следеће послове:

1. даје стручна мишљења у погледу права потрошача дефинисаних Законом о комуналној делатности, Законом о заштити животне средине, Законом о заштити потрошача, другим референтним прописима, Општим условима ЈКП "Чистоћа" Жабалј о пружању услуга.
2. даје стручна мишљења о измени општих услова уговора, садржају пакета намењених потрошачима, измени методологије формирања цена, промени цена, условима закључења и раскида уговора и сл.
3. предлаже и иницира мере и активности на унапређењу политике заштите потрошача и предлаже активности на унапређењу саветовања и помоћи потрошачима у остваривању потрошачких права.

III. Одлуке у области заштите потрошача у пружању услуга ЈКП "Чистоћа" Жабалј доносе се по добијању мишљења Савета, и то на транспарентан, објективан и недискриминирајући начин.

IV. Савет се састоји од укупно 3 члана од којих 2 члана чине представници ЈКП "Чистоћа" Жабалј, а 1 члан је представник Удружења за заштиту права потрошача „Просперитет“ Нови Сад, Каменичка 8/а, матични број 08806462, ПИБ, 103234320, а које удружење је уписано у Евиденцију министарства надлежног за заштиту потрошача, са којим предузеће има уговор о пословно техничкој сарадњи и едукацији.

V. У Савет се именују следећи чланови:

- Горан Николин, представник ЈКП "Чистоћа" Жабалј;
- Сандра Крајнов, представник ЈКП "Чистоћа" Жабалј;
- Теодора Голубовић, Ђурђево, Доситеја Обрадовића 3, представник Удружења за заштиту права потрошача "Просперитет" Нови Сад.

VI. Ова одлука ступа на снагу дана 21.12.2021. године и почиње да се примењује одмах након ступања на снагу.

VII. Одлуку доставити свим члановима Савета.

У Жабљу, 21.12.2021. године

Директор  
дипл. прав. Радомир Злоковица



ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ  
"ЧИСТОЋА" ЖАБАЉ  
Жабалъ, улица Светог Николе 7  
Број: 147-н/21

Датум: 21.12.2021. године

Жабалъ

На основу члана 92. став 2 Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 62/2014, 6/2016 и 88/2021, даље: Закон) и Статута предузећа, директор Јавног комуналног предузећа "Чистоћа" Жабалъ. доноси следећу

### ОДЛУКУ

I. Овом одлуком оснива се Комисија за решавање рекламација потрошача (даље: Комисија) код Јавног комуналног предузећа "Чистоћа" Жабалъ које пружа услугу од општег економског интереса у области комуналне привреде.

II. Комисија обавља следеће послове:

1. разматра рекламације потрошача и одлучује о њиховој основаности;
2. изјашњава се о захтеву потрошача наведеном у изјављеној рекламацији, и у свему поступа према важећем Правилнику о условима и начину решавања рекламација потрошача Јавног комуналног предузећа "Чистоћа" Жабалъ.
3. припрема одговоре на изјављене рекламације у складу са захтевима прописаним чланом 56. став 7. Закона и Правилника и доставља их писаним/електронским путем потрошачима.

III. Комисија се састоји од 3 члана од којих су 2 члана представници Јавног комуналног предузећа "Чистоћа" Жабалъ а преостали један члан је представник Удружења за заштиту права потрошача „Просперитет“ Нови Сад, Улица каменичка 8/а, матични број 08806462, ПИБ, 103234320, а које удружење је уписано у евиденцију министарства надлежног за заштиту потрошача, са којим предузеће има уговор о пословно техничкој сарадњи и едукацији.

IV. У Комисију се именују следећи чланови:

- Горан Николин, представник ЈКП "Чистоћа" Жабалъ;
- Сандра Крајнов, представник ЈКП "Чистоћа" Жабалъ;
- Теодора Голубовић, Ђурђево, Доситеја Обрадовића 3, представник Удружења за заштиту права потрошача "Просперитет" Нови Сад.

V. Ова одлука ступа на снагу дана 21.12.2021. године и почиње да се примењује одмах након ступања на снагу.

VI. Одлуку доставити свим члановима Комисије.

У Жабљу, 21.12.2021.године

Директор

дипл.прав. Радомир Злоколица

