

Јавно комунално предузеће "Чистоћа и зеленило"  
са п.о. Зрењанин

|                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| Број: 01-652/11    |                 |
| Датум: 21 DEC 2021 | Место: Зрењанин |

**ПРАВИЛНИК**  
**О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА**  
**РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА**  
**ЈКП „ЧИСТОЋА И ЗЕЛЕНИЛО“ ЗРЕЊАНИН**

Зрењанин, децембар 2021.г.

*П р а в и л н и к о у с л о в и м а и н а ч и н у р е ш а в а њ а р е к л а м а ц и ј а п о т р о ш а ч а*  
*ЈКП "Чистоћа и Зеленило" Зрењанин*

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 72 Статута ЈКП „Чистоћа и зеленило“ Зрењанин, Надзорни одбор на својој седници одржаној дана 21.12. 2021.године, доноси:

**П Р А В И Л Н И К**  
**О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА**  
**ЈКП „ЧИСТОЋА И ЗЕЛЕНИЛО“ ЗРЕЊАНИН**

**I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ**

**Члан 1.**

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања рекламација/приговора потрошача (у даљем тексту: рекламација) на услуге које пружа ЈКП „Чистоћа и зеленило“ Зрењанин, са седиштем у Зрењанину, Београдска 17 као услуге од општег економског интереса.

**Члан 2.**

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

**II ПРАВА ПОТРОШАЧА НА РЕКЛАМАЦИЈУ**

**Члан 3.**

Потрошач има право на подношење рекламације на извршене услуге ЈКП „Чистоћа и Зеленило“ Зрењанин у складу са Законом и овим Правилником.

Потрошач има право на рекламацију на извршену услугу ако се рекламација односи на износ рачуна, као и право на рекламације на сам квалитет пружене услуге према критеријумима прописаним Законом, подзаконским актима, општинском Одлуком и интерним актима ЈКП „Чистоћа и Зеленило“ Зрењанин.

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 рекламација односи.

### III НАЧИН ПОДНОШЕЊА И ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈЕ

#### Члан 4.

Потрошач може да изјави рекламацију лично у просторијама писарнице (Београдска бр.17), телефоном, писаним путем, електронским путем, односно на трајном носачу записа уз доставу рачуна на увид или ознаке корисничке шифре на коју се рекламација односи.

Рекламација физичког лица ће се сматрати валидном уколико је иста својеручно потписана од стране подносиоца рекламације.

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

Рекламација 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.

Рекламација потрошача треба да садржи адресу пребивалишта подносиоца рекламације на коју ће бити послат одговор на рекламацију.

Писаним путем, рекламација се подноси:

- поштом на адресу, ЈКП „Чистоћа и Зеленило“ Зрењанин, Београдска 17
- путем телефона на број: +38123 523 640
- путем бесплатне телефонске линије: 0800/000-023
- путем Е-маил: [reklamacije@jkpciz.co.rs](mailto:reklamacije@jkpciz.co.rs)
- лично у писарници, у пословном објекту ЈКП „Чистоћа и Зеленило“ Зрењанин.

#### Члан 5.

Предузеће обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламације у току радног времена. За пријем рекламације овлашћени су запослени у Служби рекламација. Овлашћено лице за пријем рекламације, одмах по пријему усмене (поднете телефоном) и писмене рекламације и рекламације путем мејла, рекламацију уводи у прописане образце рекламације и евиденције о примљеним рекламацијама који садрже следеће податке:

- Подаци о подносиоцу ( име презиме адреса и шифра),
- Датум пријема и број рекламације,
- Подаци о услугама 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

Подносиоцу рекламације овлашћено лице одмах издаје оверену потврду о пријему рекламације, 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 и Зеленило“ Зрењанин.

Комисија за рекламације и саветодавно тело се састоји од чланова 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 евидентираних 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.

Чланови Комисије за рекламације дужни су да обавесте 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 градском 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 Комисија за решавање рекламација ЈКП „Чистоћа и Зеленило“ Зрењанин, на остављену адресу, или на електронску адресу потрошача.

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.

#### **Члан 10.**

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

Као први дан рока из претходног става (рока одређеног на дане) сматра се први дан после дана пријема валидне рекламације 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 рекламацији истиче протеком првог наредног радног дана.

#### **Члан 11.**

У случају да се рекламација не може решити у року од осам дана од дана пријема рекламације, односно за чије решавање и образложење је потребно прибавити извештаје и/или информације од трећих лица изван ЈКП „Чистоћа и Зеленило“ Зрењанин, подносилац рекламације 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 и Зеленило“ Зрењанин. је обавезно да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом.

ЈКП „Чистоћа и Зеленило“ Зрењанин 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 прихватања арбитражног споразума, посебно о обавезности одлуке арбитраже и трошковима овог поступка.

Поступак пред телом може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламацију или приговор ЈКП „Чистоћа и Зеленило“ Зрењанин.

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

*Правилник о условима и начину решавања рекламација потрошача  
ЈКП „Чистоћа и Зеленило“ Зрењанин*

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 и Зеленило“ Зрењанин ће са овим Правилником ускладити интерне процедуре рада комисије за решавање рекламација и овлашћених лица предузећа.

### **Члан 14.**

ЈКП „Чистоћа и Зеленило“ Зрењанин задржава право да, у складу са измењеним 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.

Даном ступања на снагу овог Правилника, престаје да важи Правилник о условима и начину решавања рекламација потрошача ЈКП „Чистоћа и Зеленило“ Зрењанин од 20.07.2018.г.

За спровођење овог Правилника задужује се комисија за решавање рекламација ЈКП „Чистоћа и Зеленило“ Зрењанин.

У Зрењанину, \_\_ децембар 2021.године



Зрењанин, децембар 2021.г.