

На основу члана 55. у вези са чланом 82. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021 даље: Закон), и члана 40. Статута Јавног предузећа „Комуналац“ у Руми, бр. 996 од 14.02.2017. године, Надзорни одбор Јавног предузећа „Комуналац“ у Руми, на седници одржаној дана 23.02.2022. године, доноси:

## ПРАВИЛНИК О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА

### Предмет правилника

#### Члан 1

Овим правилником уређују се услови и начин решавања рекламација потрошача код Јавног предузећа „Комуналац“ у Руми, (даље: Пружалац услуга), које обавља следеће комуналне делатности:

1. управљање комуналним отпадом,
2. одржавање чистоће на јавним површинама,
3. управљање гробљима, сахрањивање и погребну делатност,
4. управљање пијацама и управљање вашаром,
5. одржавање јавних зелених површина,
6. димничарске услуге,
7. делатност зоохигијене,
8. чишћење улица, уклањање снега и леда и
9. управљање јавним паркиралиштима.

### Значење израза

#### Члан 2

Поједини изрази употребљени у овом правилнику имају следећа значења:

- "потрошач" је физичко лице које користи услуге Пружаоца услуга у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;

- "услуга" је услуга коју Пружалац услуга пружа у оквиру своје пословне делатности;

- "овлашћено лице Пружаоца услуга" је запослено или друго радно ангажовано лице Пружаоца услуга задужено за одређени објект или све објекте у којима Пружалац делатности обавља пословну делатност и који је општим актом Пружаоца услуга овлашћено да прима рекламације потрошача.

### Примена у складу са законима и другим прописима

#### Члан 3

Овај правилник примењује се у складу са одредбама Закона о заштити потрошача, Закона о облигационим односима и других закона којима се уређује пословање Пружаоца услуга и других прописа којима се уређује рекламација, заштита потрошача, привредно пословање и правни положај привредних субјеката.

### Обавештавање потрошача о правима у вези са рекламацијом

#### Члан 4

Потрошач може да изјави рекламацију Пружаоцу услуге лично у објекту Пружаоца услуга, телефоном или преко електронске поште Пружаоца услуга. Адресу електронске поште за рекламације, Пружалац услуга објављује на својој интернет страници и чини доступном потрошачима на други начин.

Пружалац услуга обавештава потрошача на ваљан начин о обиму и условима за изјављивање рекламције, где и коме се подноси рекламација, као и о осталим подацима с тим у вези, одредбама закона које се односе на рекламацију и овом правилнику.

Пружалац услуга у објекту у коме се пружају услуге има видно истакнуто обавештење о начину и месту пријема рекламација и обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена.

## **Место и начин изјављивања рекламације и услови за рекламацију**

### **Члан 5**

Потрошач може да изјави рекламацију усмено у објекту у коме се услуга пружа, односно другом месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем у папирном или електронском облику, односно на трајном носачу записа.

Да би остварио право на рекламацију потрошач је обавезан да као доказ достави на увид рачун, односно фискални рачун, копију рачуна, односно фискалног рачуна, слип, административну забрану, односно извод пословне банке у којој има отворен текући рачун као доказ да је плаћање извршено платном картицом, чеком или другим финансијским инструментом грађана у корист Пружаоца услуга или други документ који је ваљан доказ о пружању услуге од стране Пружаоца услуга, у папирном или електронском облику, односно у облику у коме га поседује.

Потрошач нема право на рекламацију ако нема рачун, односно други доказ о пружању услуга у складу са ставом 2. овог члана, о чему се Потрошач без одлагања обавештава.

### **Евиденција о примљеним рекламацијама**

#### **Члан 6**

Пружалац услуга води евиденцију примљених рекламација и чува је 3 године од дана подношења рекламације потрошача.

Пружалац услуга потрошачу издаје писану потврду у папирном облику или електронским путем потврђује пријем рекламације, односно саопштава број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

Писана потврда из става 2. овог члана се попуњава у три примерка, и то један примерак за објект у коме се услуга пружа, један примерак за потрошача и један примерак за Комисију за рекламације.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге, односно електронски, и садржи име и презиме подносиоца и датум пријема рекламације, податке о услузи, кратком опису и захтеву из рекламације, датуму издавања потврде о пријему рекламације, одлуку о рекламацији (прихватање или одбијање рекламације), датуму достављања те одлуке, уговореном примереном року за решавање на који се сагласио потрошач, начину и датуму решавања рекламације, информације о продужавању рока за решавање рекламације, датум добијања сагласности потрошача за продужавање рока и напомене.

Лице које је код Пружаоца услуга задужено за упис података у евиденцију о примљеним рекламацијама уписује у ову евиденцију и обрађује оне податке о личности подносиоца рекламације који су неопходни за остварење сврхе уписа у ову евиденцију и рекламације, и то име и презиме и контакт детаље подносиоца. Лице задужено за упис података у ову евиденцију претходно, у складу са одредбама Закона о заштити података о личности, обавештава подносиоца о обради тих података и прибавља пуноважан пристанак за обраду ових података у сврху рекламације. Обавештење о обради података о личности и пуноважан пристанак за обраду констатују се у напоменама у евиденцији о примљеним рекламацијама.

Образац евиденције о примљеним рекламацијама је одштампан уз овај правилник и чини његов саставни део.

## Одговор на рекламацију

### Члан 7

Пружалац услуга дужан је да, без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним путем у електронском или папирном облику, одговори потрошачу на изјављену рекламацију.

Одговор Пружаоца услуга на рекламацију потрошача садржи одлуку да ли прихвата или одбија рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача и конкретан предлог и рок за решавање рекламације. Рок не може да буде дужи од 15 дана од дана подношења рекламације.

~~Модел одлука о прихватању и одбијању рекламације су одштампани уз овај правилник и чине његов саставни део.~~

## Решавање рекламације од стране Комисије за решавање рекламације

### Члан 8

О рекламацији решава Комисија за решавање рекламација коју чине пет чланова од којих је један члан представник евидентираног удружења за заштиту потрошача код министарства надлежног за послове заштите потрошача.

Комисија за решавање рекламација испитује рекламацију, разматра предмет рекламације, утврђује чињенице и доноси одлуку о рекламацији.

Ако је то потребно ради доношења одлуке о рекламацији, Комисија за рекламације може да прибави налаз и мишљење стручног лица о питањима која чине предмет рекламације.

Када Комисија за решавање рекламација утврди да је рекламација оправдана, прихвата рекламацију, изјашњава се о захтеву потрошача и даје му конкретан предлог и рок за решавање рекламације.

Ако утврди да рекламација није оправдана, Комисија за решавање рекламација одбија рекламацију. Ако су недостаци у пружању услуге настали кривицом Потрошача, рекламација није оправдана.

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, који се налазе на линку:

<https://mtt.gov.rs/extfile/sr/33309/ha12.pdf>.

## Приговор против одлуке о одбијању рекламације

### Члан 9

Против одлуке о одбијању рекламације Потрошач може изјавити приговор, у року од осам дана од дана пријема одлуке.

О приговору из става 1. овог члана одлуке решава директор Пружаоца услуге, у року од осам дана од дана пријема приговора.

Пружалац услуга обавештава потрошача о одлуци о приговору писаним путем у електронском или папирном облику, без одлагања.

## Прихватање рекламације

### Члан 10

У случају прихватања рекламације, а сагласно условима прописаним Законом, Комисија за решавање рекламација потрошачу може дати предлог за умањење цене услуге, са повраћајем дела новчаног износа плаћеног за услугу.

## Поступање у случају када потрошач одбије предлог решавања рекламације

### Члан 11

Када потрошач одбије предлог решавања рекламације Комисија за решавање рекламација ће, у складу са законом и другим прописом, општим актима, добром пословном праксом и начелом савесности и поштења, настојати да са потрошачем пронађе најбољи начин решавања рекламације.

### Испуњење захтева и продужење рока

### Члан 12

Пружалац услуга је дужан да поступи у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача.

Ако Пружалац услуга из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у року који је договорен, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести потрошача и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што бележи у евиденцији примљених рекламација.

Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном. Рок за решавање рекламације престаје када Пружалац услуге не добије сагласност потрошача и наставља се када Пружалац услуге добије одговор потрошача. Потрошач је дужан у року од три дана од дана пријема одговора Пружаоца услуге да се изјасни на исти. Уколико се не изјасни, сматраће се као да није дао сагласност.

### Трошкови рекламације

### Члан 13

Трошкове који настану по основу рекламације сноси Пружалац услуга.

### Достављање решених рекламација надлежној служби

### Члан 14

Решене рекламације достављају се са одговарајућим раздужењима и другом припадајућом документацијом објекту у коме се пружа услуга и служби задуженој за рачуноводство.

### Објављивање и достављање овог правилника


### Члан 15

зај правилник, као и његове измене и допуне, објављују се на интернет страници Пружаоца услуга и достављају објектима у којима Пружалац услуга обавља делатност.

### Ступање на снагу

### Члан 16

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли предузећа.

 Председник Надзорног одбора  
Горан Сучевић,



(меморандум)

**ПОТВРДА  
О ПРИЈЕМУ РЕКЛАМАЦИЈЕ**

БРОЈ: \_\_\_\_\_

ДАТУМ: \_\_\_\_\_

КОРИСНИК УСЛУГЕ - ПОТРОШАЧ: \_\_\_\_\_

АДРЕСА: \_\_\_\_\_

БРОЈ ТЕЛЕФОНА : \_\_\_\_\_

ОПИС РЕКЛАМАЦИЈЕ:

---

---

---

---

---

---

---

---

Потрошач својим потписом потврђује:

1. да је сагласан да му пружалац услуге Одлуку о поднетој рекламацији достави (заокружити)
  - електронским путем
  - СМС поруком на број телефона
  - Путем поште на адресу.
2. Потрошач је обавештен од стране ЈП " КОМУНАЛАЦ " у Руми о обради података личности у складу са Законом о заштити података личности ради евидентирања подносиоца захтева и даје изричит пристанак за прикупљање ,обраду и коришћење његових личних података у сврху за коју су издати.

Сагласан са унетим подацима  
Потрошач – корисник услуге

---

Потпис овлашћеног лица  
за пријем рекламације

---

## РЕКЛАМАЦИЈА

ПОДНОСИЛАЦ: \_\_\_\_\_

АДРЕСА: \_\_\_\_\_

БРОЈ ТЕЛЕФОНА : \_\_\_\_\_

ОПИС РЕКЛАМАЦИЈЕ:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Датум

Име ,презиме и потпис

- Подносилац захтева је обавештен од стране ЈП " КОМУНАЛАЦ " у Руми о обради података личности у складу са Законом о заштити података личности ради евидентирања подносиоца захтева и даје изричит пристанак за прикупљање ,обраду и коришћење његових личних података у сврху за коју су издати.

ЈП „Комуналац“ у Руми

Број:

Дана, \_\_\_\_\_

На основу чл. 7 и 8. Правилника о условима и начину решавања рекламација потрошача у вези са чланом 55. и чланом 82. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021 - даље: Закон), Комисија за решавање рекламација ЈП „Комуналац“ у Руми, из Руме, поводом рекламације коју је изјавио потрошач \_\_\_\_\_ (идентификациони подаци) (даље: Потрошач) на услугу \_\_\_\_\_ (назив услуге), која је пружена \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ године доноси следећу

#### ОДЛУКУ

1. Рекламација Потрошача се одбија.
2. Трошкове по основу ове рекламације сноси Пружалац услуга.

#### Образложење

Потрошач је \_\_\_\_\_ године поднео рекламацију на услугу Пружаоца услуге, и то \_\_\_\_\_ (опис услуге, место, време и начин пружања услуге), наводећи да

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(наводи рекламације Потрошача - опис предмета рекламације).

Као доказ о пружању услуге, Потрошач је поднео рачун / други доказ.

Разматрајући поднету рекламацију, Комисија за рекламације извршилоа је увид у \_\_\_\_\_ (навести документе) као и \_\_\_\_\_ (опис других предузетих радњи, по потреби, ради утврђивања чињеница), на основу чега је утврдило/а следеће:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(нпр. Није било недостатака у пружању услуге, услуга је извршена саобразно уговору - одлуци, недостаци у пружању услуге настали су кривицом Потрошача.)

Из утврђеног произлази да рекламација није оправдана, па је Комисија за рекламације Пружаоца услуга одбила рекламацију и донела одлуку као у тачки 1. диспозитива ове одлуке.

УПУТСТВО О ПРАВНОМ СРЕДСТВУ: Против одлуке о одбијању рекламације Потрошач може изјавити приговор, у року од осам дана од дана пријема одлуке. О приговору решава директор Пружаоца услуге, у року од осам дана од дана пријема приговора.

У складу са чл. 148. и 149. Закона, Потрошач може покренути парнични поступак пред надлежним судом или поднети захтев за вансудско решавање потрошачког спора.

Списак надлежних тела за вансудско решавање потрошачких спорова налазе се на линку:

<https://mtt.gov.rs/extfile/sr/33309/ha12.pd>

ПРЕДСЕДНИК КОМИСИЈЕ

\_\_\_\_\_



ЈП „Комуналац“ у Руми

Број:

Дана, \_\_\_\_\_

На основу члана 7. и 8. Правилника о условима и начину решавања рекламација потрошача у вези са чл. 55. и 82. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021 - даље: Закон), Комисија за решавање рекламација ЈП „Комуналац“ у Руми из Руме, поводом рекламације коју је изјавио потрошач \_\_\_\_\_ (идентификациони подаци) (даље: Потрошач) на услугу \_\_\_\_\_ (назив услуге), која је пружена \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ године доноси следећу

#### ОДЛУКУ

1. Рекламација Потрошача се прихвата.

2. Предлог и рок за решавање рекламације:

\_\_\_\_\_

(Опис конкретног предлога и навођење рока за решавање рекламације. Рок за решавање рекламације не може да буде дужи од 15 дана од дана подношења рекламације.)

3. Трошкове по основу ове рекламације сноси Пружалац услуга.

#### Образложење

Потрошач је \_\_\_\_\_ године поднео рекламацију на услугу Пружаоца услуге, и то \_\_\_\_\_ (опис услуге, место, време и начин пружања услуге), наводећи да

\_\_\_\_\_

(наводи рекламације Потрошача - опис предмета рекламације).

Као доказ о пружању услуге, Потрошач је поднео рачун / други доказ.

Разматрајући поднету рекламацију, Комисија за рекламације извршила је увид у \_\_\_\_\_ (навођење докумената) и као и \_\_\_\_\_ (опис других предузетих радњи, по потреби, ради утврђивања чињеница), на основу чега је утврдила следеће:

\_\_\_\_\_

Из утврђеног произлази да је рекламација оправдана, па је Комисија за решавање рекламације Пружаоца услуга прихватила рекламацију и донела одлуку као у тачки 1. диспозитива ове одлуке.

С обзиром да је рекламација оправдана и да је прихваћена, Потрошачу се даје конкретан предлог и рок за решавање рекламације као у тачки 2. диспозитива ове одлуке.

Ако потрошач одбије предлог решавања рекламације, Комисија за рекламације Пружаоца услуга ће, у складу са законом и другим прописом, општим актима, добром пословном праксом и начелом савесности и поштења, настојати да са Потрошачем пронађе најбољи начин решавања рекламациј

ПРЕДСЕДНИК КОМИСИЈЕ

\_\_\_\_\_



(меморандум)

**ПОТВРДА  
О ПРИЈЕМУ РЕКЛАМАЦИЈЕ**

БРОЈ: \_\_\_\_\_

ДАТУМ: \_\_\_\_\_

КОРИСНИК УСЛУГЕ - ПОТРОШАЧ: \_\_\_\_\_

АДРЕСА: \_\_\_\_\_

БРОЈ ТЕЛЕФОНА : \_\_\_\_\_

ОПИС РЕКЛАМАЦИЈЕ:

---

---

---

---

---

---

---

---

Потрошач својим потписом потврђује:

1. да је сагласан да му пружалац услуге Одлуку о поднетој рекламацији достави (заокружити)
  - електронским путем
  - СМС поруком на број телефона
  - Путем поште на адресу.
2. Потрошач је обавештен од стране ЈП " КОМУНАЛАЦ " у Руми о обради података личности у складу са Законом о заштити података личности ради евидентирања подносиоца захтева и даје изричит пристанак за прикупљање ,обраду и коришћење његових личних података у сврху за коју су издати.

Сагласан са унетим подацима  
Потрошач – корисник услуге

\_\_\_\_\_

Потпис овлашћеног лица  
за пријем рекламације

\_\_\_\_\_

ЈП „Комуналац“ у Руми

Број:

Дана, \_\_\_\_\_

На основу чл. 7 и 8. Правилника о условима и начину решавања рекламација потрошача у вези са чланом 55. и чланом 82. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021 - даље: Закон), Комисија за решавање рекламација ЈП „Комуналац“ у Руми, из Руме, поводом рекламације коју је изјавио потрошач \_\_\_\_\_ (идентификациони подаци) (даље: Потрошач) на услугу \_\_\_\_\_ (назив услуге), која је пружена \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ године доноси следећу

### ОДЛУКУ

1. Рекламација Потрошача се одбија.
2. Трошкове по основу ове рекламације сноси Пружалац услуга.

### Образложење

Потрошач је \_\_\_\_\_ године поднео рекламацију на услугу Пружаоца услуге, и то \_\_\_\_\_ (опис услуге, место, време и начин пружања услуге), наводећи да

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(наводи рекламације Потрошача - опис предмета рекламације).

Као доказ о пружању услуге, Потрошач је поднео рачун / други доказ.

Разматрајући поднету рекламацију, Комисија за рекламације извршилоа је увид у \_\_\_\_\_ (навести документе) као и \_\_\_\_\_ (опис других предузетих радњи, по потреби, ради утврђивања чињеница), на основу чега је утврдило/а следеће:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(нпр. Није било недостатака у пружању услуге, услуга је извршена саобразно уговору - одлуци, недостаци у пружању услуге настали су кривицом Потрошача.)

Из утврђеног произлази да рекламација није оправдана, па је Комисија за рекламације Пружаоца услуга одбила рекламацију и донела одлуку као у тачки 1. диспозитива ове одлуке.

УПУТСТВО О ПРАВНОМ СРЕДСТВУ: Против одлуке о одбијању рекламације Потрошач може изјавити приговор, у року од осам дана од дана пријема одлуке. О приговору решава директор Пружаоца услуге, у року од осам дана од дана пријема приговора.  
У складу са чл. 148. и 149. Закона, Потрошач може покренути парнични поступак пред надлежним судом или поднети захтев за вансудско решавање потрошачког спора.  
Списак надлежних тела за вансудско решавање потрошачких спорова налазе се на линку:

<https://mtt.gov.rs/extfile/sr/33309/ha12.pd>

ПРЕДСЕДНИК КОМИСИЈЕ

\_\_\_\_\_

ЈП „Комуналац“ у Руми

Број:

Дана, \_\_\_\_\_

На основу члана 7. и 8. Правилника о условима и начину решавања рекламација потрошача у вези са чл. 55. и 82. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021 - даље: Закон), Комисија за решавање рекламација ЈП „Комуналац“ у Руми из Руме, поводом рекламације коју је изјавио потрошач \_\_\_\_\_ (идентификациони подаци) (даље: Потрошач) на услугу \_\_\_\_\_ (назив услуге), која је пружена \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ године доноси следећу

#### ОДЛУКУ

1. Рекламација Потрошача се прихвата.
2. Предлог и рок за решавање рекламације:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(Опис конкретног предлога и навођење рока за решавање рекламације. Рок за решавање рекламације не може да буде дужи од 15 дана од дана подношења рекламације.)

3. Трошкове по основу ове рекламације сноси Пружалац услуга.

#### Образложење

Потрошач је \_\_\_\_\_ године поднео рекламацију на услугу Пружаоца услуге, и то \_\_\_\_\_ (опис услуге, место, време и начин пружања услуге), наводећи да

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(наводи рекламације Потрошача - опис предмета рекламације).

Као доказ о пружању услуге, Потрошач је поднео рачун / други доказ.

Разматрајући поднету рекламацију, Комисија за рекламације извршила је увид у \_\_\_\_\_ (навођење докумената) и као и \_\_\_\_\_ (опис других предузетих радњи, по потреби, ради утврђивања чињеница), на основу чега је утврдила следеће:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Из утврђеног произлази да је рекламација оправдана, па је Комисија за решавање рекламације Пружаоца услуга прихватила рекламацију и донела одлуку као у тачки 1. диспозитива ове одлуке.

С обзиром да је рекламација оправдана и да је прихваћена, Потрошачу се даје конкретан предлог и рок за решавање рекламације као у тачки 2. диспозитива ове одлуке.

Ако потрошач одбије предлог решавања рекламације, Комисија за рекламације Пружаоца услуга ће, у складу са законом и другим прописом, општим актима, добром пословном праксом и начелом савесности и поштења, настојати да са Потрошачем пронађе најбољи начин решавања рекламациј

ПРЕДСЕДНИК КОМИСИЈЕ

\_\_\_\_\_