



Јавно комунално предузеће

ЧИСТОЃА
СОМБОР

Раде Дракулића 12
25101 Сомбор
ПИБ: 101841922 Матични: 08046816
Т.Р.: 205-506230-30

Тел: +381 (0)25 415788 • Факс: +381 (0)25 414326 • <http://www.cistoca.co.rs> • office@cistoca.co.rs

Дана: 27.02.2026. године

Број: 01-15/2

На основу члана 55. у вези са чланом 82. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021 - даље: Закон), директор ЈКП „Чистоћа“ Сомбор из Сомбора *доноси*:

**ПРАВИЛНИК
О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА
ЈКП „Чистоћа“ Сомбор**

Предмет правилника

Члан 1.

Овим правилником уређују се услови и начин решавања рекламација потрошача код из ЈКП „Чистоћа“ Сомбор (даље: Пружалац услуга), које обавља делатност: управљање комуналним отпадом.

Члан 2.

Значење израза :

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 објекат 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, која гласи: reklamacije@cistoca.co.rs - 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 рекламације, где и коме се подноси рекламација, као и о осталим подацима с



Јавно комунално предузеће

ЧИСТОŃА
СОМБОР

Раде Дракулића 12
25101 Сомбор
ПИБ: 101841922 Матични: 08046816
Т.Р.: 205-506230-30

Тел: +381 (0)25 415788 • Факс: +381 (0)25 414326 • <http://www.cistoca.co.rs> • office@cistoca.co.rs

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, слик, 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 (три) 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 објекат у коме се услуга пружа, један примерак за потрошача и један примерак за Комисију за рекламације.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у - у електронском облику или у облику **укорићене књиге** 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



Јавно комунално предузеће

ЧИСТОŃА
COMBOR

Раде Дракуића 12
25101 Сомбор
ПИБ: 101841922 Матични: 08046816
Т.Р.: 205-506230-30

Тел: +381 (0)25 415788 • Факс: +381 (0)25 414326 • <http://www.cistoca.co.rs> • office@cistoca.co.rs

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 три члана од којих један члан је 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



Јавно комунално предузеће

ЧИСТОЃА
СОМБОР

Раде Дракулића 12
25101 Сомбор
ПИБ: 101841922 Матични: 08046816
Т.Р.: 205-506230-30

Тел: +381 (0)25 415788 • Факс: +381 (0)25 414326 • <http://www.cistoca.co.rs> • office@cistoca.co.rs

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.

Члан 15.

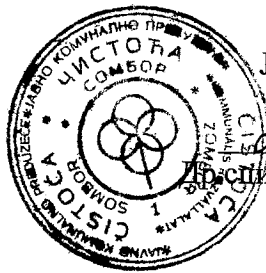
Овај правилник ступа на снагу 8 (осмог) дана од дана доношења и објављивања на огласној табли предузећа .

Овај правилник, као и његове измене и допуне, објављују се на интернет страници Пружаоца услуга.

Члан 16.

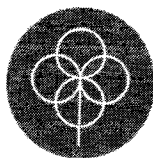
Саставни део овог Правилника чине Додатак 1, Додатак 2

У Сомбору, 27.02.2026. године



ЈКП „Чистоћа“ Сомбор

Др Драган Радојчић, директор



Јавно комунално предузеће

ЧИСТОŦА
СОМБОР

Раде Дракулића 12
25101 Сомбор
ПИБ: 101841922 Матични: 08046816
Т.Р.: 205-506230-30

Тел: +381 (0)25 415788 • Факс: +381 (0)25 414326 • <http://www.cistoca.co.rs> • office@cistoca.co.rs

Додатак 1

Дана:

Број:

На основу члана 10. 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), _____ (име и презиме), Комисија за решавање рекламација (нпр. ЈКП) _____ из _____ поводом рекламације коју је изјавио потрошач _____ (идентификациони подаци) (даље: Потрошач) на услугу _____ (назив услуге), која је пружена _____, _____ године доноси следећу

ОДЛУКУ

О ПРИХВАТАЊУ РЕКЛАМАЦИЈЕ ПОТРОШАЧА

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:



Јавно комунално предузеће

ЧИСТОЃА
СОМБОР

Раде Дракулића 12
25101 Сомбор
ПИБ: 101841922 Матични: 08046816
Т.Р.: 205-506230-30

Тел: +381 (0)25 415788 • Факс: +381 (0)25 414326 • <http://www.cistoca.co.rs> • office@cistoca.co.rs

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 рекламације.



Јавно комунално предузеће

ЧИСТОЃА
СОМБОР

Раде Дракулића 12
25101 Сомбор
ПИБ: 101841922 Матични: 08046816
Т.Р.: 205-506230-30

Тел: +381 (0)25 415788 • Факс: +381 (0)25 414326 • <http://www.cistoca.co.rs> • office@cistoca.co.rs

Додатак 2.

Дана:

Број:

На основу члан 9. 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), _____ (име и презиме), Комисија за решавање рекламација (нпр. ЈКП) _____ из _____ поводом рекламације коју је изјавио потрошач _____ (идентификациони подаци) (даље: Потрошач) на услугу _____ (назив услуге), која је пружена _____, _____ године доноси следећу :

ОДЛУКА

О ОДБИЈАЊУ РЕКЛАМАЦИЈЕ ПОТРОШАЧА

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, 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.



Јавно комунално предузеће

ЧИСТОЋА
СОМБОР

Раде Дракулића 12
25101 Сомбор
ПИБ: 101841922 Матични: 08046816
Т.Р.: 205-506230-30

Тел: +381 (0)25 415788 • Факс: +381 (0)25 414326 • <http://www.cistoca.co.rs> • office@cistoca.co.rs

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.

ЈКП „Чистоћа“ Сомбор

Списак надлежних тела за вансудско решавање потрошачких спорова налазе се на линку:
<https://mtt.gov.rs/extfile/sr/33309/ha12.pdf>



Јавно комунално предузеће
ЧИСТОЋА
СОМБОР

Раде Дракулића 12
25101 Сомбор
ПИБ: 101841922 Матични: 08046816
Т.Р.: 205-506230-30

Тел: +381 (0)25 415788 • Факс: +381 (0)25 414326 • <http://www.cistoca.co.rs> • office@cistoca.co.rs

Објављено на огласним таблама организационих јединица ЈКП „Чистоћа“ Сомбор дана
27.02.2026.године

1/Синагога J. K. H. H. H. H.
2/Машинска [Signature]
3/Депонија [Signature]
4/Косовска Kilomur Ivan
5/Азил [Signature]

Доставити:

1. Помоћник директора за правне и опште послове
2. Општи сектор-Руководиоцу
3. Архива

