У складу са чланом 63. Закона о Заштити потрошача („Службени гласник РС"број 35/2026) привредни субјект **ЈКП „ВОДОВОД“ СРЕМСКА МИТРОВИЦА (матични број 08234779, ПИБ 100791615),** чије је седиште у Сремској Митровици, улица Стари шор број 114, издаје

Јавно комунално предузеће "Водовод" Сремска Митровица
Број 1512/2
Датум 03.08.2026 год.
СРЕМСКА МИТРОВИЦА

ОБАВЕШТЕЊЕ

о начину и месту пријема рекламација

Потрошач може да изјави рекламацију усмено на месту у **Сремској Митровици, Стари шор број 114**, телефоном позивом на број 0800/122-129 (од 08 до 12 часова), писаним путем на адресу Стари шор број 114, 22000 Сремска Митровица, електронским путем на мејл reklamacije@vodovodsm.rs, уз доставу рачуна на увид или другог доказа о извршеном плаћању (копија рачуна и сл.).

Рекламације се достављају у току радног времена лицу овлашћеном за пријем рекламација, као и одговорном лицу у поступку вансудског решавања потрошачких спорова Светлани Ђукић.

Упутство о правном средству:
Линк за вансудско решавање потрошачких спорова https://vansudsko.must.gov.rs

У Сремској Митровици, 01.08.2026. године

ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ "ВОДОВОД" * Сремска Митровица *

Светлана Ђукић

Јавно комунално предузеће
"Водовод"
Сремска Митровица
Број 1512/3
Датум 03.08.2026. год.
СРЕМСКА МИТРОВИЦА

Закон о Заштити потрошача („Службени гласник РС"број 35/2026)

Рекламација и начин решавања рекламације
Члан 63

Потрошач може да изјави рекламацију трговцу ради остваривања својих права из чл. 56. и 102. овог закона, као и због погрешно обрачунате цене и других недостатака.

Потрошач може да изјави рекламацију трговцу ради остваривања својих права из члана 61. овог закона у року у коме је предвиђена одговорност трговца по основу несаобразности, а после истека тог рока рекламација се изјављује издаваоцу комерцијалне гаранције. Ако је давалац комерцијалне гаранције произвођач, потрошач може да изјави рекламацију произвођачу по основу дате комерцијалне гаранције током временског периода важности исте.

Трговац је дужан да прими изјављену рекламацију. Забрањено је да трговац наплаћује утврђивање несаобразности.

Трговац је дужан да на продајном месту и интернет страници (у случају даљинске трговине) видно истакне обавештење о начину и месту пријема рекламација, као и да обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена.

Потрошач може да изјави рекламацију усмено на продајном месту где је роба купљена или на другом месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем или на трајном носачу података, уз достављање рачуна на увид или другог доказа о куповини (копија рачуна, слип и сл.).

Трговац је дужан да води евиденцију примљених рекламација и да је чува најмање две године од дана подношења рекламација потрошача. Приликом обраде података о личности потрошача, трговац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Трговац је дужан да потрошачу без одлагања изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламације, односно саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге или у електронском облику и садржи нарочито име и презиме подносиоца и датум пријема рекламације, податке о роби, кратком опису несаобразности и захтеву из рекламације, датуму издавања потврде о пријему рекламације, одлуци о одговору потрошачу, датуму достављања те одлуке, уговореном примереном року за решавање на који се сагласио потрошач, начину и датуму решавања рекламације, као и информације о продужавању рока за решавање рекламације.

Трговац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију. Одговор трговца на рекламацију потрошача мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, образложење ако не прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача о начину решавања и конкретан предлог у ком року ће и како решити рекламацију уколико је прихвата. Рок за решавање рекламације не може да буде дужи од 15 дана, односно 30 дана за техничку робу и намештај, од дана подношења рекламације.

Трговац је дужан да поступи у складу са одлуком и предлогом за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача. Рок за решавање рекламације застаје када потрошач прими одговор трговца из става 9. овог члана и наставља да тече када трговац прими изјашњење потрошача. Потрошач је дужан да се изјасни на одговор трговца најкасније у року од три дана од дана пријема одговора трговца. Трговац је дужан да у одговору на рекламацију изричито обавести потрошача о обавези изјашњења, последицама пропуштања тог рока и о застоју рокова. Уколико се потрошач у прописаном року не изјасни, сматраће се да није сагласан са предлогом трговца из става 9. овог члана.

Уколико трговац из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у прописаном року, 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 је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација. Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном.

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

Немогућност потрошача да достави трговцу амбалажу робе не може бити услов за решавање рекламације, ни разлог за одбијање отклањања несаобразности.

Уколико трговац усмено изјављену рекламацију реши у складу са захтевом потрошача приликом њеног изјављивања, није дужан да поступи на начин предвиђен ст. 7. и 9. овог члана.

Јавно комунално предузеће
"В О Д О В О Д"
СРЕМСКА МИТРОВИЦА

Број: 1512 од 03.08.2026. год.

На основу члана 104. Закона о заштити потрошача ("Сл.гласник Републике Србије" бр. 35/2026) д о н о с и м

РЕШЕЊЕ
о образовању Комисије за решавање рекламација

Образује се Комисија за решавање рекламација потрошача.

У Комисију за решавање рекламација потрошача именују се:

1. Светлана Ђукић, извршни директор за фин.-комерц. послове, за председника,
2. Драган Матић, референт правних послова, за члана,
3. Александра Јаношевић, шеф службе обрачуна и наплате, за члана,
4. Љиљана Јанковић, референт за односе са јавношћу, за члана
5. Горана Средановић, представник из Удружења за заштиту потрошача Војводине.

Комисија из става 2. овог Решења је дужна да размотри све рекламације потрошача и дужна је да сваку појединачну рекламацију реши у року од осам дана рачунајући од дана подношења рекламације, на начин да директору достави свој предлог решења рекламације.

О б р а з л о ж е њ е

Чланом 104. став 5. Закона о заштити потрошача, трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да образују комисије за решавање рекламација потрошача у чијем саставу морају да буду и представници евидентираних удружења и савеза из члана 162. Закона.

С обзиром да се Јавно комунално предузећа "Водовод" Сремска Митровица бави сакупљањем, пречишћавање и дистрибуцијом воде којом снабдева своје кориснике као купце, те да је услуга коју врши дефинисана Законом о заштити потрошача као услуга од општег економског интереса образовао сам Комисију која ће проверити наводе из сваке конкретне рекламације и исту решити на тај начин што ће директору предложити начин решавања сваке рекламације, с образложењем да се рекламација прихвата или одбија.

Достављено:
1.Комисији, Удружењу потрошача
2.У досије,
3. Архиви.

в.д.директора ЈКП „Водовод" Сремска Митровица

Драган Деспотовић

ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ "ВОДОВОД" Сремска Митровица

Јавно комунално предузеће
"В О Д О В О Д"
СРЕМСКА МИТРОВИЦА
Број: 1512
Датум: 03.08. 2026. год.
Сремска Митровица

На основу члана 104. Став 4. .Закона о заштити потрошача ("Сл.гласник Републике Србије" бр. 35/2026) и члана 15. Правилника о начину и роковима решавања рекламација, в.д. директора ЈКП „Водовод" Сремска Митровица доноси:

ОДЛУКУ
о образовању саветодавног тела за заштиту потрошача

Члан 1.

Образује се саветодавно тело за заштиту потрошача (у даљем тексту: Тело) ради унапређења квалитета комуникације са потрошачима, разматрања питања од значаја за кориснике услуга и пружања предлога руководству предузећа.

Члан 2.

Тело има саветодавну улогу и бави се питањима која се односе на:
1. Заштиту права потрошача,
2. Унапређење квалитета услуга,
3. Праћење притужби потрошача и њихових учесталих проблема,
4. Давање мишљења о плановима, програмима и одлукама које се односе на потрошаче.

Члан 3.

Тело се састоји од 3 члана и ради у следећем саставу:
1. Светлана Ђукић, извршни директор за фин.-комерц. послове, председник
2. Драган Матић, референт правних послова, члан
3. Горана Средановић, представник из Удружења за заштиту потрошача Војводине, члан

Члан 4.

Задаци Тела су нарочито:
1. Разматрање извештаја и података о притужбама потрошача,
2. Давање предлога за унапређење поступања по рекламацијама,
3. Иницирање мера за побољшање квалитета комуникације са корисницима,
4. Израда периодичних извештаја о раду Тела.

Члан 5.

Тело се састаје према потреби, а најмање једном у три месеца.
Радом Тела руководи председник, који заказује састанке, утврђује дневни ред и потписује записник.

Члан 6.

Ова одлука ступа на снагу даном доношења.

Доставити:
1. Именованим лицима,
2. Удружењу потрошача,
3. Огласна табла,
4. Архиви

в.д.директора ЈКП „Водовод"
Сремска Митровица
Драган Деспотовић

ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ "ВОДОВОД" Сремска Митровица