

Јавно комунално предузеће за производњу и
снабдевање паром и топлом водом
„Топлана“ Књажевац

ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ
ЗА ПРОИЗВОДЊУ И СНАБДЕВАЊЕ
ПАРОМ И ТОПЛОМ ВОДОМ
„ТОПЛАНА“

Бр. 407
29 JUL 2026 18
КЊАЖЕВАЦ

ПРАВИЛНИК О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА,
НАЧИНУ И ПОСТУПКУ
РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА

Књажевац, јул 2026. год.

На основу члана 63. и члана 104. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 35/2026) и члана 58. Статута ЈКП „Топлана“ Књажевац, број 315/1 од 03. 07. 2018. године, дана 29. 07. 2026. године, директор доноси:

ПРАВИЛНИК О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА, УСЛОВИМА, НАЧИНУ И ПОСТУПКУ

РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА

Члан 1.

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања рекламација/приговора потрошача- крајњих купаца топлотне енергије (у даљем тексту: рекламација) на услуге које пружа ЈКП „Топлана“ Књажевац, Књажевац, ул. Милоша Обилића бр.1, МБ: 17217666; ПИБ: 100407422; као услуге од општег економског интереса (у даљем тексту: предузеће).

Члан 2.

Потрошач је физичко и /или правно лице које користи услуге које пружа ЈКП „Топлана“ Књажевац (у даљем тексту: потрошач).

Члан 3.

Потрошач има право да изјави рекламацију на услуге које пружа ЈКП „Топлана“ Књажевац у складу са Законом и овим Правилником.

Потрошач може изјавити рекламацију ако се рекламација односи на износ рачуна као и на сам квалитет пружене услуге према критеријумима прописаним Законом, подзаконским актима, Одлуком оснивача и интерним актима ЈКП „Топлана“ Књажевац.

Потрошач је дужан да плати неспоран део износа рачуна, а уколико оспорава цео рачун, дужан је да плати просечно месечно задужење за последња три месеца која су претходила периоду на који се рекламација односи.

Члан 4.

Рекламација се може изјавити усменим путем, у просторијама предузећа, писменим путем, предајом захтева у просторијама предузећа, поштом, телефонским путем, путем бесплатне телефонске линије и електронским путем.

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

Рекламација правног лица ће се сматрати валидном уколико је иста потписана од стране овлашћеног лица у правном лицу или лица које је за то овластио заступник правног лица.

Члан 5.

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

Члан 6.

Предузеће је дужно да на видном месту истакне обавештење о начину и месту пријема рекламација.

Предузеће је дужно да обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем захтева за рекламације у току радног времена.

Директор предузећа одлуком овлашћује лица за пријем рекламација.

Подносиоцу рекламације овлашћено лице одмах издаје оверену потврду о пријему рекламације, која садржи број под којим је заведена у евиденцији примљених рекламација и датум пријема рекламације.

Члан 7.

Овлашћено лице за пријем рекламације, одмах по пријему рекламације дужно је да рекламацију унесе у евиденцију примљених рекламација, тзв: „Књигу рекламација“, која садржи следеће податке:

1. Подаци о подносиоцу (назив/име и презиме, адреса и контакт подносиоца рекламације),
2. Датум пријема и број рекламације,
3. Подаци о услугама на које се рекламација односи,
4. Кратак опис несаобразности и захтева из рекламације,
5. Датум издавања потврде о пријему рекламација,
6. Одлука о одговору потрошачу,
7. Датум достављања Одлуке,
8. Уговорени примерен рок на који се сагласио потрошач,
9. Начин и датум решавања рекламације,
10. Информације о продужењу рока за решавање рекламације.

Члан 8.

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 се усмена рекламација реши у складу са захтевом потрошача, предузеће нема обавезу прописану чланом 6. и 7. овог Правилника.

Члан 9.

Рекламација се наредног дана доставља Комисији за решавање рекламација потрошача (у даљем тексту: Комисија), осим у хитним случајевима, када се одмах обавештавају директор и технички руководилац.

Члан 10.

По рекламацијама поступа и решава их Комисија. Комисија испитује рекламацију, разматра предмет рекламације, утврђује чињенице и доноси одлуку о рекламацији.

Комисија се образује одлуком директора предузећа. У саставу Комисије један члан мора да буде представник удружења за заштиту потрошача.

Комисија и Саветодавно тело се састоји од чланова запослених у предузећу, укључујући, на основу члана 104. став 4., 5., 6. и 7. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 35/2026), једног представника евидентираних удружења из члана 162. закона.

Предузеће и Удружење за заштиту потрошача остварују сарадњу на основу потписаног Уговора о пословној сарадњи (Уговор о пружању услуга).

Чланови Комисије дужни су да обавесте члана комисије из удружења за заштиту потрошача одмах по пријему рекламације, а најкасније два дана пре решавања конкретне рекламације. У случају да се делегирани члан не одазове позиву до истека рока за решавање рекламација, Комисија пуноправно одлучује у његовом одсуству.

Члан 11.

Одлуке о образовању Комисије и Саветодавног тела морају бити јавно објављене на интернет страници предузећа.

Члан 12.

Уколико Комисија утврди да је рекламација оправдана, **прихвата** рекламацију, изјашњава се о захтеву потрошача и даје му конкретан предлог и рок за решавање рекламације. Продужавање рока за решавање рекламације могуће је само једном. Продужени рок не може бити дужи од петнаест дана.

Рекламација потрошача је оправдана уколико потрошач докаже да пружена услуга није саобразна уговору.

Потрошач може да оствари право на рекламацију уколико недостатак није настао његовом кривицом или да одговорност за недостатак није условљена општим комуналним условима или вишом силом.

Члан 13.

Уколико Комисија утврди да рекламација није оправдана, **одбија** рекламацију.

Рекламација потрошача није оправдана уколико је за њу одговоран потрошач или ако нема одговарајућег доказа.

Комисија може и **одбацити** рекламацију уколико се утврди да има формалних недостатака, због неблаговремености или уколико захтев за рекламацију поднесе лице које нема активну легитимацију за подношење захтева.

Члан 14.

О исходу поднете рекламације Комисија је дужна да обавести потрошача, у писаној форми, на исти начин на који је рекламација примљена.

Члан 15.

Рок за доношење одлуке изјављеној рекламацији је осам дана од дана пријема рекламације.

Као први дан рока рачуна се први дан после дана пријема валидне рекламације потрошача.

Уколико последњи дан рока за доношење одлуке пада на нерадан дан, рок за одговор по рекламацији истиче протеком првог наредног радног дана.

Решене рекламације достављају се са одговарајућом документацијом надлежним службама предузећа ради даљег спровођења и архиви предузећа.

Члан 16.

Предузеће је дужно да обавести потрошача о могућности решавања спора вансудским путем и о телима за вансудско решавање потрошачких спорова.

Поступак пред телом може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламацију предузећу.

Вансудски поступак решавања потрошачког спора потрошач може покренути тек по добијању одговора на поднету рекламацију.

Вођење вансудског поступка решавања потрошачког спора не искључује могућност судске заштите.

Члан 17.

Измене и допуне овог правилника врше се по поступку за његово доношење.

На све што није посебно регулисано овим Правилником, сходно ће се примењивати релевантне одредбе Закона о облигационим односима и Закона о заштити потрошача.

Члан 18.

Овај правилник ступа на снагу даном доношења и примењује се почев од 02. 08. 2026. године. Исти се објављује на огласној табли и интернет страници предузећа.

Члан 19.

Ступањем на снагу и почетком примене овог Правилника престаје да важи Правилник о заштити потрошача, начину и поступку решавања рекламација потрошача број 113 од 23. 03. 2022. год.



директор,


Небојша Цветковић, дипл.маш.инж.