

Дел.број 3001/1
Датум 02.8.2026 год.
ЈКП "СОПОТ" Сопот

JKP SOPOT KNEZA MILOŠA BR.45A

U skladu sa članom 63. stav 4. i stav 12, i članom 173. stav 3. Zakona o zaštiti potrošača ("Sl.glasnik RS", br.35/2026), JKP "SOPOT", Matični broj:07006888, PIB:100224435 objavljuje

**OBAVEŠTENJE O NAČINU I MESTU PRIJEMA REKLAMACIJA I OBAVEŠTENJE O PRAVU
POTROŠAČA NA VANSUDSKO REŠAVANJE POTROŠAČKOG SPORA**

Obaveštavamo potrošače da u skladu sa članom 63. Stav 4. Zakona o zaštiti potrošača reklamaciju mogu izjaviti u toku radnog vremena ovlašćenom licu za prijem reklamacija, pisanim ili usmenim putem, i to:

1. Direktno u poslovnicaма preduzeća;
2. Putem ulazne pošte na adresu za prijem pošte Kneza Miloša 45A Sopot;
3. Elektronskim putem na mejl adresu office@jkpsopot.rs
4. Na telefonski broj/centrala 0118251212.

JKP "SOPOT" je u obavezi da primi reklamaciju i da potrošaču bez odlaganja izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija, kao i da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li se prihvata reklamacija, obrazloženje ako se ne prihvata, izjašnjenje o zahtevu potrošača o načinu rešavanja i konkretan predlog u kom roku će se i kako rešiti prihvaćena reklamacija. Rok za rešavanje reklamacije ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu, od dana podnošenja reklamacije.

Trgovac je dužan da postupi u skladu sa odlukom i predlogom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača. Rok za rešavanje reklamacije zastaje kada potrošač primi odgovor trgovca i nastavlja da teče kada trgovac primi izjašnjenje potrošača. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor trgovca najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora trgovca. Trgovac je dužan da u odgovoru na reklamaciju izričito obavesti potrošača o obavezi izjašnjenja, posledicama propuštanja tog roka i o zastoju rokova. Ukoliko se potrošač u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom trgovca. Ukoliko trgovac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u propisanom roku, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

U skladu sa članom 63. Stav 12. i članom 173. Stav 3. Zakona o zaštiti potrošača, obaveštavamo potrošače da u slučaju nezadovoljstva odgovorom na izjavljenu reklamaciju, imaju mogućnost rešavanja spora vanskudskim putem pred nadležnim telima za vanskudsko rešavanje potrošačkih sporova objavljenim na sajtu Ministarstva unutrašnje i spoljne trgovine <https://vanskudsko.must.gov.rs/> Ovaj postupak je besplatan za potrošače.

U Sopotu, dana 02. 08.2026. godine

JKP "Sopot"
Direktor Vesna Vujanović