

На основу члана 82. став 5. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“ бр. 88/2021), директор „Јаковљевић и Син“ ДОО Сокобања доноси

О Д Л У К У

о образовању комисије за решавање рекламација потрошача

1. Образује се Комисија за решавање рекламација потрошача (у даљем тексту: Комисија) у следећем саставу:
 - 1) Дејан Јаковљевић – председник Комисије,
 - 2) Милош Марјановић – члан комисије и
 - 3) Леа Кечан, представник Центра за заштиту потрошача ФОРУМ – члан Комисије.
2. Задатак Комисије је да решава поднете рекламације потрошача – корисника услуга, уз пружање помоћи у вези са коришћењем услуга које врши „Јаковљевић и Син“ ДОО Сокобања као и да сачини и води евиденцију примљених рекламација и да исте чува у облику укоричене књиге или у електронском облику.
3. За лица овлашћена за пријем рекламација потрошача одређују се:
 - 1) Дејан Јаковљевић и
 - 2) Милош Марјановић
4. У случају одсуства лица овлашћених за пријем рекламација, исту може примити било ко из канцеларије уз обавезу да обавести лице или лице овлашћена за пријем рекламације у року од 24 (двадесетчетири) часа.
5. Лице које прими рекламацију дужно је да:
 - 1) Изда потрошачу потврду о пријему рекламације,
 - 2) Заведe рекламацију у књигу примљених рекламација или у електронском облику и саопши, односно у потврди за пријем рекламације упише број под којим је рекламација заведена и
 - 3) Председнику Комисије достави рекламацију потрошача истог дана у коме је примљена.
6. За рекламације се води јединствена евиденција. Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге или у електронском облику и садржи податке о:
 - 1) Подносиоцу и датуму пријема рекламације,
 - 2) Услузи која је предмет рекламације,
 - 3) Датуму издавања потврде о пријему рекламације,
 - 4) Одговору корисника и датуму достављања одговора те одлуке и
 - 5) Начину и датуму решавања рекламације.
7. Комисија је дужна да у року од 8 (осам) дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори кориснику услуге на рекламацију.

Сокобања 15.04.2024.