



ПИБ: 100133006 Матични број: 07049455



ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ
„ПОГРЕБНЕ УСЛУГЕ”

ЈКП „ПОГРЕБНЕ УСЛУГЕ” БЕОГРАД

Бр. 10452

05.08.2026.

БЕОГРАД, Рузвелтова 50 год.

У складу са чланом 63. став 4. и став 12, и чланом 173. став 3. Закона о заштити потрошача (“Сл.гласник РС”,бр.35/2026), ЈКП “ПОГРЕБНЕ УСЛУГЕ” БЕОГРАД објављује

ОБАВЕШТЕЊЕ О НАЧИНУ И МЕСТУ ПРИЈЕМА РЕКЛАМАЦИЈА И ОБАВЕШТЕЊЕ О ПРАВУ ПОТРОШАЧА НА ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКОГ СПОРА

Обавештавамо потрошаче да у складу са чланом 63. Став 4. Закона о заштити потрошача рекламацију могу изјавити у току радног времена овлашћеном лицу за пријем рекламација, писаним или усменим путем, и то:

1. Директно у пословницама предузећа;
2. Путем улазне поште на адресу за пријем поште Рузвелтова 50 Београд 11000;
3. Електронским путем на мејл адресу reklamacije@beogradskagroblja.rs;
4. На телефонски број 0800 112 212.

ЈКП “Погребне услуге” Београд је у обавези да прими рекламацију и 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, као и да без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију. Одговор на рекламацију потрошача мора да садржи одлуку да ли се прихвата рекламација, образложење ако се не прихвата, изјашњење о захтеву потрошача о начину решавања и конкретан предлог у ком року ће се и како решити прихваћена рекламација. Рок за решавање рекламације не може да буде дужи од 15 дана, односно 30 дана за надгробне плоче, споменике и гробнице, 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 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. 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.

У складу са чланом 63. Став 12. и чланом 173. Став 3. Закона о заштити потрошача, обавештавамо потрошаче да у случају незадовољства одговором на изјављену рекламацију, имају могућност решавања спора вансудским путем пред надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова објављеним на сајту Министарства унутрашње и спољне трговине <https://vansudsko.must.gov.rs/> Овај поступак је бесплатан за потрошаче.

У Београду, дана 02.08.2026. године



ЈКП “Погребне услуге” Београд
В.д. директора Владан Ђукић