Prevara oglas

Примљено

https://lh3.googleusercontent.com/cm/AAkdduqa49dsrDsRqVKowwMBY2R7mmwRkrbaTv_uapH3_rk460M-qf5M0OqCtqtM-JIn=s40-p

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Mitar Zope <krsticmitar13@gmail.com>** | | уто, 1. феб 2022. 05:31 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Poštovani,

29.1.2022 sam kupio kengur nosiljku ergobaby preko oglasa koji sam video na kupujem prodajem naime prodali su mi nosiljku za 9000,00 rsd koja je navodno original a saznao sam da je kopija koja je puna metala i štetnih materija opasne po bebino zdravlje...... nisam dobio ni kutiju niti papire uputstvo za upotrebu sto mi je bilo sumnjivo i kada sam pretražio po internetu i raspitao se našao sam da je kopija i da je prevara u pitanju.....čovek koji mi je prodao sada se ne javlja na telefon izbegava da vrati pare......kako možete da mi pomognete i zaštite moja prava i da povratim svoje pare? Hvala puno unapred..... srdačan pozdrav......

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Natalija V Beograd <op.hram.bg.rs@gmail.com>** | | уто, 1. феб 2022. 10:25 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме Mitar  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Postovani,

Pre odluke o kupovini preko interneta, potrosac treba da proveri ko je prodavac, da li ima registrovanu firmu u APR u, PIB i maticni broj, kako bi se zastititio od eventualnih prevara, ali i obezbedio zastitu u slucaju nesaobraznosti proizvoda kog namerava da kupi. Sve o prodaji na daljinu i van poslovnih prostorija mozete naci na sajtovima Udruzenja za zastitu potrosaca, kao i MTTT, oblast Zastita potrosaca.

U vasem slucaju, gde ne mozete vise da kontaktirate prodavca, radi se ocigledno o prevari i mozete se jedino obratiti policijskim organima koji se bave ovom vrstom prevara.

Nadam se da sam pomogla, makar u delu preporuke da se informisete o svojim pravima i postupanju za dalje u nameri kupovine preko interneta ili oglasa.

Srdacan pozdrav

Za OPHram

Natalija Vranesevic

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Natalija Stanic <natalijastanic12@gmail.com>** | | Прилозипон, 14. феб 2022. 14:52 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Poštovani, imam problem sa Telenorom, molim za savet i zastupanje u daljoj proceduri pred trgovcem.

Br telefona 069683779

U prilogu vam dostavljam screenshot mog prigovora kao i odgovor od strane Telenora.

Srdačan pozdrav,

Natalija Stanić

Postovana,

Pozvace Vas nas advokat u najskorije vreme I preduzeti sve potrebne radnje

Srdacan poydrav

OP Hram

Fw: Ваш одговор на приговор

Примљено

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Aleksandra.D.Djordjevic@telenor.rs** | | Прилозипон, 21. феб 2022. 16:53 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме ја, acs.bgd  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Poštovani,  
  
U prilogu je Izjašnjenje u vezi sa situacijom o kojoj je pisala gospođa Stanić.  
  
Ukoliko je potrebna još neka informacija, na raspolaganju smo.  
  
  
Pozdrav,  
Aleksandra Djordjevic  
Customer Care Regulatory Specialist  
Advanced Customer Support  
Customer Care Department  
  
Telenor d.o.o  
+381 63 8686645  
[aleksandra.d.djordjevic@telenor.rs](mailto:aleksandra.d.djordjevic@telenor.rs)  
Omladinskih Brigada 90  
11070 Beograd, Srbija  
  
  
  
  
------------------------------------------------------  
From: Natalija V Beograd  
Sent: Mon, 14 Feb 2022 15:01:30 +0100  
To: [reklamacije@telenor.rs](mailto:reklamacije@telenor.rs)  
Subject: Ваш одговор на приговор  
------------------------------------------------------  
  
Поштовани, молимо Вас да поступите по дописима који су у прилогу.  
Заступник организације потрошача ,,Храм"  
Virus-free.  
[www.avast.com](http://www.avast.com/)  
<#DAB4FAD8-2DD7-40BB-A1B8-4E2AA1F9FDF2>  
Poštovani, imam problem sa Telenorom, molim za savet i zastupanje u daljoj  
proceduri pred trgovcem.  
Br telefona 069683779  
U prilogu vam dostavljam screenshot mog prigovora kao i odgovor od strane  
Telenora.  
Srdačan pozdrav,  
Natalija Stanić  
Poštovani, imam problem sa Telenorom, molim za savet i zastupanje u daljoj  
proceduri pred trgovcem.  
Br telefona 069683779  
U prilogu vam dostavljam screenshot mog prigovora kao i odgovor od strane  
Telenora.  
Srdačan pozdrav,  
Natalija Stanić

Pomoć u vezi sa reklamacijom kupljene neispravne robe

Примљено

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Aleksandar Sijacic <aleksandar.sijacic@gmail.com>** | | пон, 7. мар 2022. 08:52 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | |  | | | |

Poštovani,  
  
Našao sam vaš kontakt na sajtu <https://zastitapotrosaca.gov.rs/udruzenja>.  
Obraćam vam se sa ciljem da saznam šta mogu da uradim po pitanju problema koji imam sa kupljenim artiklom koji nije ispravan a prodavac se ne odaziva.  
  
Naime, kupio sam mašinu za sušenje veša na internet prodavnici <https://bazzar.rs/>.  
Mašina je stigla na adresu 20. februara, isto veče je isprobana i primetili smo da curi voda iz mašine, a potom smo primetili i da je deo odakle curi napukao.  
Mašinu smo naravno odmah otpakovali kad je stigla i to oštećenje koje pominjem nije bilo moguće uočiti pre nego što je došlo do curenja, pošto se nalazi sa donje zadnje strane mašine.  
  
Sve ovo ispričao sam i prodavcu već 21. februara i rečeno mi je da je prihvaćena reklamacija i da će neko iz kurirske službe ubrzo doći da odnese mašinu nazad u magacin, a kada mašina bude stigla u magacin, meni će novac biti vraćen.  
  
Naravno to što su obećali nisu ispunili i tim povodom vas i kontaktiram.  
  
Šta ja u ovoj situaciji kao oštećeni kupac mogu da uradim kako ne bih ostao bez svog novca sa mašinom koja ne radi?  
Da li uopšte mogu da uradim nešto?  
  
Srdačan pozdrav,

Aleksandar Šijačić

2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Natalija V Beograd <op.hram.bg.rs@gmail.com>** | | пон, 7. мар 2022. 15:46 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме Aleksandar  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Ukoliko Vam reklamacija ne bude

 resena u roku od 30 dana(to je rok za tehnicku robu), obratite se trzisnoj inspekciji koja ce preduzeti mere u smislu kazne koja sleduje zbog nepostovanja zakona i u smislu povracaja novca ili zamene uredjaja

Srdacan pozdrav

N.V.

https://ssl.gstatic.com/ui/v1/icons/mail/images/cleardot.gif

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Aleksandar Sijacic <aleksandar.sijacic@gmail.com>** | | пон, 7. мар 2022. 16:52 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | |  | | | |

Postovana Natalija,

Hvala najlepse na pruzenim informacijama.

Srdacan pozdrav,

Aleksandar

Pomoc za resavanje reklamacije

Примљено

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Stevica Kujundzic <stevica.kujundzic@gmail.com>** | | Прилозиуто, 8. мар 2022. 13:22 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме zastita.potrosaca, скривена копија: ја  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Postovani,

kupili smo vise stvari kao i obicno u Zari, za decu , nas, poklone za prijatelje, itd.

Proslo 4 meseci od kupovine, vratili smo se do radnje u Knez Mihajlovoj ulici gde smo reklamirali proizvode koji su potpuno novi, sa etiketama, ne noseni i trazili zamenu za druge velicine ili druge artikle. Velicine koje smo kupili ne odgovaraju i to smo naveli kao razlog zamene. Rekli su da to nije moguce i na nase insistiranje da nam daju reklamacionu prijavu, istu smo popunili i ostavili sa stvarima u maloprodaji.

Posle par dana nam od strane druge firme  stiglo obavestenje da ne priznaju reklamaciju i da mozemo doci po stvari gde smo ih i ostavili.

Koja su moja prava i dalji koraci kako bi sebe zastitio i trazio osnovno pravo na  zamenu artikla ili povrat para?

Napominjem da nismo trazili povrat para ili koristili kupljene artikle.

U ovom slucaju prodavac zanemaruje ili zloupotrebljava izraz garancija, neposteno posluje.

U radnjama je u momentu kupovine bila zabrana probe obuce i odece zbog Kovid situacije.

Unapred hvala na pomoci i odgovoru.

U prilogu Vam dostavljam:

- reklamacioni list,

- odgovor na mejl od strane Inditex-a

- porudzbenica.

Srdacan pozdrav,

Steva +381638033435

**3 прилога** • Скенирао Gmail

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Natalija V Beograd <op.hram.bg.rs@gmail.com>** | | Прилозиуто, 8. мар 2022. 14:45 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме Stevica  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Postovani,

Pojam reklamacije Vam nije dovoljno jasan. Reklamacija se odnosi na nesaobraznost proizvoda, sto podrazumeva fabricko ostecenje ili drugu manjkavost koja nije izazvana fizickim ostecenjem od strane korisnika i u tom smislu niste imali primedbi. Kad je u pitanju zamena novog, nekoriscenog proizvoda, iz bilo kog drugog razloga, velicina, boja, predomislilinste se itd. zakon ne obavezuje trgovca da proizvod zameni odnosno izvrsi povrat novca. "Politika kuce" nekih trgovaca je da izlazi potrosacima u susret pa tako i izvrsi zamenu ili povrat sredstava. Kod nekih je to odredjeno, pa na prodajnom mestu i dobijete informaciju koji je to period u kome mozete zameniti kupljenu stvar, naravno ako niste koristili, sto kod garderobe podrazumeva sacuvanu etiketu i bez tragova nosenja. Obicno je taj period u radnjama poput Zare 30 dana. Vi ste u docnji prema tome 3 meseca, ukoliko je takva politika njihove kuce. A imaju pravo da vam bez obrazlozenja odbiju ovaj zahtev, ukoliko nemaju istaknuto obavestenje o periodu i mogucnoscu zamene.

Zato ubuduce, uvek se raspitajte o takvoj mogucnosti i necete imati problem sa zamenom.

Srdacan pozdrav

Za OPHram

N. Vranesevic

(без наслова)

Примљено

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Djordje Vuksanovic <vdjordje85@gmail.com>** | | уто, 22. мар 2022. 15:06 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Poštovana,

Našao sam Vaš mail na sajtu za zaštitu potrošača, pa bih Vas zamolio za pomoć.

Pre 10 dana, poručio sam trenerku preko Instangrama. Nije prvi put da to radim, i do sad je sve bilo ok, uvek se radilo o nalozima firmi.

Nažalost, ovaj put nisam proverio da li je firma, pošto je nalog bio sponzorisan, tj. plaćena reklama. Trenerka je stigla brzom poštom i bila mi je mala.

Kada sam se obratio stranici, rekli su da ne vraćaju novac i blokirali me.

Kada sam pozvao broj koji sam dobio u brzoj pošti ispostavilo se da ne postoji.

Lažno ime, lažno broj, lažna adresa.

Zamolio bih Vas za pomoć, iznos je mali 3.000 din , ali oni su prevarili ko zna koliko ljudi.

U brzoj pošti moraju da znaju o kome je reč, nemoguće da primaju pošiljke od NN lica, to znači da mogu i drogu da šalju bez problema.

Nasjlepše bih Vas zamolio za savet kako ovo da rešim. Nije pitanje novca, ne moram nikad da ga dobijem nazad.

Hvala.

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | Poštovani Djordje, Za ovakvu vrstu kupovine isključivo je na Vama odgovornost, drugim rečima, najpre morate proveriti prodavca, da li je registrovan u APR u, da | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Natalija V Beograd <op.hram.bg.rs@gmail.com>** | | сре, 23. мар 2022. 11:42 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме Djordje  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Постовани,

Позвала сам Пошту и питала све у вези података пошиљаоца, они наравно имају податке и број телефона који пошиљалац оставља, међутим по закону о заштити података о личности то не могу Вама дати већ само службеном лицу по налогу. Остаје Вам само пријава Полицији.

Срдачан поздрав

Наталија ОП ХРАМ

Molba

Примљено

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Branko Markovic <branko.m.06@gmail.com>** | | пет, 5. авг 2022. 14:56 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |

Da li postoji osnov za prigovor, žalbu ili sl. u slučaju kašnjenja odlaznog leta iz Beograda?

1) Aranžman (smeštaj + avio prevoz) je ugovoren i plaćen turističkoj agenciji.

2) Informacija o vremenu poletanja (30.07.,12.20h) dobijena je od agencije dan ranije.

3) Po dolasku na aerodrom u zahtevano vreme (9.50h), već je stajalo obaveštenje na displeju da se let pomera na 13.50h. Istu informaciju je agencija (naknadno?) dostavila mejlom u 11.11h.

4) Do poletanja aviona u 14.30h (?) nije bilo nikakve naknadne informacije, bilo na samom aerodromu, bilo od agencije.

5) Po dolasku na odredište, od predstavnika agencije je (usmeno, neposredno) zatražena informacija o uzroku kašnjenja u pisanoj/elektronskoj formi, a koja (do ovog trenutka) nije dobijena, i pored inicijalnog odgovora predstavnika agencije "da će kontaktirati kolege iz Beograda radi pribavljanja zahtevane informacije".

Hvala unapred,

Branko Marković

Beograd

https://lh3.googleusercontent.com/a/AGNmyxZlL8pOHCkaIntvipatoDmmKMfSfH9HMKiPiBao=s40-p

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Natalija V Beograd <op.hram.bg.rs@gmail.com>** | | уто, 9. авг 2022. 15:02 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме Branko  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Postovani,

Imate pravo na prigovor ako smatrate da ste bili osteceni zbog kasnjenja planiranog leta. Kako to nije u ingerenciji agencije vec je to odgovornost aviokompanije, to ce vas verovatno turisticka agencija i uputiti na aviokompaniju kojoj trebate uputiti prigovor, u krajnjoj liniji aerodromu ili kontroli leta u zavisnosti zbog cega je doslo do pomeranja leta. Ukoliko nameravate da trazite neku odstetu, trebate je navesti i dokazati da ste pretrpeli odredjenu materijalnu stetu koju zahtevate.

Licno, ne vidim razlog za zalbu, tuzbu i sl. Takodje imam informacije da je stanje na mnogim aerodromima katastrofalno iz mnogo razloga i da letovi kasne satima, a problem je i prtljaga za koji se ceka kako na utovar tako na istovar zbog manjka radne snage i niza drugih okolnosti

Naravno, Vase je pravo da trazite i zahtevate da vam se nadoknadi neka steta ukoliko smatrate da ste osteceni. Ukoliko Vam trgovac(pruzalac usluge)odbije prigovor, imate pravo da preko portala MTTT-a zahtevate medijaciju (mirno resavanje sporova).

Srdacan pozdrav

Za OPHram

Natalija Vranesevic

Nesaobraznost telefona

Примљено

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Aleksandra Rakich <aleksandra0rakich@gmail.com>** | | Прилози25. 10. 2022. 03:14 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме ја  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Поштована Наталија,

У прилогу шаљем историју мог проблема са документацијом.

Срдачан поздрав,

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | Поштована Наталија, Вечерас сам вратила телефон и добила новац натраг. Хвала на свему. Надам се да ће се указати некада прилика да се видимо неким лепим поводом | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Natalija V Beograd <op.hram.bg.rs@gmail.com>** | | 26. 10. 2022. 09:43 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме Aleksandra  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Draga i uvazena profesorka,

Iskreno mi je drago da sam Vam pomogla, makar savetima i podrskom. Svakako ce biti prilike i da se sretnemo. U fazi smo preseljenja u prostor kod Vuka  u bul. Kralja Aleksandra i uskoro ce na nasem sajtu biti objavljeno radno vreme i prijem potrosaca. Svakako mozemo popiti kafu i kod Hrama ako Vam je to cesta destinacija kako ste mi cini mi se rekli.

Radujem se da ste resili problem i zelim srecu pri izboru novog telefona. Mozda je najbolje da uzmete neki paket od vaseg operatora cije usluge vec koristite, ali to je opet mac sa dve ostrice, tu vec imate ugovornu obavezu od 2 godine i otvaraju se drugi problemi u slucaju nesaobraznosti. Tu smo da pomognemo. Sve najbolje, srdacan pozdrav,

S postovanjem

Natalija

Поштовани,  
  
Прослеђујемо вам захтев корисника комуналних услуга упућен ЈКП Инфостан технологије Београд, а који се односи на пружене услуге из домена ваше надлежности у циљу решавања истог. Молимо вас да нам, у складу са Законом о заштити потрошача (,,Сл. гласник РСˮ, бр.  88/21) доставите изјашњење на захтев корисника у што краћем року, како бисмо поступили по законском року од осам дана за одговор.  
  
   
  
  
JКП  Инфостан технологије Београд  
Сектор наплате  
Служба експозитуре  
Експозитура Звездара  
Суботичка 16  
011/3837290

------------------- Original Message -------------------  
**Od:** [milangojkovic@yahoo.com](mailto:milangojkovic@yahoo.com);  
**Received:** Fri Nov 04 2022 13:50:19 GMT+0100 (Средњеевропско стандардно време)  
**Za:** [zvezdara@infostan.rs](mailto:zvezdara@infostan.rs); [zvezdara@infostan.rs](mailto:zvezdara@infostan.rs);  
**Tema:** Zahtev za dostavljanje clanova Komisije koja odlucuje o zalbama gradjana, 17. januar 16a, Vrcin  - PREDMET-2022/105614 INFOSTAN:00200000987

**Shodno clanu 82. Zakona o zastititi potrosaca (stav 5), reklamacije potrosaca moraju biti razmatrane od strane Komisije za resavanje reklamacije potrosaca. S tim u vezi, molim da mi dostavite sastav Komisije preduzeca EKOGROCKA koja je odgovarala na moje reklamacije poslate tokom 2021. i 2022. godine. Shodno Zakonu o zastiti potrosaca, nepostojanje Komisije povlaci novcanu kaznu u visini do 300.000 dinara.**

U slucaju da i dalje ne pokazete spremnost da nadjete adekvatno resenje za situaciju na koju sam vise desetina puta pismenim putem (reklamacijama) ukazivao i ponovo sada ukazujem, bicu prinudjen da o tome obavestim trzisnu inspekciju.

U prilogu ponovo dostavljam pregled potrosnje struje u datom objektu (0 kw). Voda je takodje iskljucena, posto u objektu niko ne boravi. Molim hitno resenje za ovu situaciju, kao i dostavu clanova Komisije za resavanje reklamacije potrosaca, pre nego sto se obratim Trzisnoj inspekciji.

Milan Gojkovic

On Friday, November 4, 2022, 01:30:26 PM GMT+1, Zvezdara [<zvezdara@infostan.rs>](mailto:zvezdara@infostan.rs) wrote:

Поштовани,  
  
у наставку Вам достављамо одговор Еко Гроцка доо, а везано за Вашу рекламацију.  
  
  
Odgovor na Vaš dopis naš broj 562/2022 od dana 27.10.2022. godine  
Poštovani,  
  
**Održavanje čistoće je komunalna delatnost od opšteg** **interesa** (Odluka grada Beograda o održavanju čistoće, Sl.list grada Beograda, br. 27/2002, 11/2005, 6/2010 i dr.odluka 2/2011, 10/2011 i dr. Odluka 42/2012, 31/2013, 44/2014, 79/2015 i 19/2017). Shodno članu 2. navedene Odluke, način održavanja čistoće na teritoriji Opštine Grocka odredjuje GO Grocka.

Shodno Zakonu o komunalnim delatnostima, jedinica lokalne samouprave uredjuje u skladu sa zakonom uslove obavljanja komunalnih delatnosti, prava i obaveze korisnika komunalnih usluga, obim i kvalitet komunalnih usluga i vršenje nadzora nad obavljanjem komunalnih delatnosti.

**Ukoliko odlukom skupštine jedinice lokalne samouprave o obavljanju komunalne delatnosti nije predvidjeno zaključenje pojedinačnih ugovora izmedju vršioca i korisnika komunalnih usluga, smatra se da je ugovorni odnos o pružanju komunalne usluge nastao započinjanjem korišćenja komunalne usluge, odnosno početkom pružanja komunalne usluge u skladu sa propisima kojima se bliže odredjuje obavljanje te komunalne delatnosti.**

Iz svih gore navedenih navoda Zakona o komunalnim delatnostima, preduzeće „EKO GROCKA“ d.o.o. Grocka nije u obavezi sklapanja pojedinačnih ugovora sa korisnicima, pravnim ili fizičkim licima, o korišćenju usluga koje pruža, sa korisnicima na teritoriji Opštine Grocka, obzirom da ova mera nije predviđena od strane GO Grocka.

Preduzeće Eko Grocka doo Grocka redovno i uredno obavlja uslugu na celoj teritoriji GO Grocka.

**Korisnici komunalne usluge jesu vlasnici, korisnici i zakupci stanova i drugih delova zgrade, odnosno vlasnici, korisnici i zakupci poslovnih prostorija i drugih objekata (Odluka o održavanju čistoće, član 7).**  
  
  
Na teritoriji cele opštine su podeljene besplatne kante za odlaganje komunalnog otpada, koje su namenjene korisnicima usluga koji stanuju u objektima za individualno stanovanje. Ukoliko neko od korisnika nije preuzeo svoju kantu u periodima kada su one deljene na terenu, usled odsutnosti, to može učiniti svakog radnog dana u periodu od 07.30 do 15.30 časova, u prostorijama preduzeća „Eko Grocka“ doo Grocka, na adresi u ulici Petra Drapšina 21, Grocka.  
  
Kante smo delili korisnicima sukcesivno, zavisno od mogućnosti, jer ista nije naša zakonska obaveza, niti uslov za plaćanje ispostavljenih računa.  
  
Takođe napominjemo da se 300-400 m od pomenutog objekta nalazi kontejner koji naši korisnici takođe mogu koristiti.  
Po dopisu je terenska kontrola preduzeća Eko Grocka obilazila pomenuti objekat koji se nalazi u asfaltiranoj ulici u kojoj osim korisnika Milana Gojkovića ima i ostalih korisnika naše usluge. Terenskom kontrolom je ustanovljeno da se radi o vikendici koja se održava, koja je funkcionalna i po rečima komšija često posećivana od strane vlasnika.

Usluga sakupljanja, transporta i odlaganja komunalnog otpada je usluga od opšteg interesa, te činjenica da u objektu u kojem naši korisnici borave povremeno ne oslobadja ih od izmirenja navedene komunalne obaveze.  
Svi stanovnici koji imaju prijavljeno prebivalište ili boravište na teritoriji gradske opštine Grocka, kao i lica koja imaju u vlasništvu stambene objekte na teritoriji gradske opštine Grocka, a da nemaju prijavljeno prebivalište ili boravište na teritoriji gradske opštine Grocka, tj. Na teritoriji na kojoj se vrši komunalna delatnost jesu korisnici usluga.  
Korisnik je u više navrata obavešten da  na osnovu potvrde elektrodistribucije o stavljanju brojila na mirovanje može biti oslobođen plaćanja, međutim takav dokaz do danas nismo dobili.  
  
U vezi sa svim gore navedenim nema uslova za isključenje korisnika iz sistema naplate.  
Srdačan pozdrav,

------------------- Original Message -------------------  
**Od:** [milangojkovic@yahoo.com](mailto:milangojkovic@yahoo.com);  
**Received:** Thu Oct 27 2022 13:34:38 GMT+0200 (Central European Summer Time)  
**Za:** [infostan@infostan.rs](mailto:infostan@infostan.rs); [infostan@infostan.rs](mailto:infostan@infostan.rs);  
**Tema:** Reklamacija na racune za nepostojecu uslugu odnosenja dzubra, 17. januar 16a, Vrcin  - PREDMET-2022/105614 INFOSTAN:00200000987

Ponovo se obracam u vezi slucaja naplacivanja navodnog odvozenja smeca za vikend objekat u ulici 17. januara 16a, VRCIN.  Obracam se s obzirom da radite distribuciju racuna za navodnu uslugu odnosenja dzubra - koja se nikad nije vrsila, niti je ikada potpisan ugovor, niti dodeljena kanta za smece, niti je na bilo koji nacin trazena - niti pruzena usluga Ekogrocke. Radi se malom vikend objektu (55m2) u kojem niko ne zivi, ne postoji kanta za smece (nikad nije dodeljenja) niti kontejner u blizini, niti su vozila Ekogrocke ikada usla u malu slepu ulicu da pokupe djubre (slepa ulica na izvan sela gde nema prostora za prilaz prevoznih sredstava Ekogrocke). Potrosnja struje u objektu je 0 KW, dokaz o tome sam dostavio vise puta.

Jos jedanput trazim da se nadje adekvatno **resenje za ovakvu situaciju.**

**Shodno clanu 82. Zakona o zastititi potrosaca (stav 5), reklamacije potrosaca moraju biti razmatrane od strane Komisije za resavanje reklamacije potrosaca. S tim u vezi, molim da mi dostavite sastav Komisije koja je odgovarala na moje reklamacije poslate tokom 2021. i 2022. godine. Shodno Zakonu o zastiti potrosaca, nepostojanje Komisije povlaci novcanu kaznu u visini do 300.000 dinara.**

U slucaju da i dalje ne pokazete spremnost da nadjete adekvatno resenje za situaciju na koju sam vise desetina puta pismenim putem (reklamacijama) ukazivao i ponovo sada ukazujem, bicu prinudjen da o tome obavestim trzisnu inspekciju.

Milan Gojkovic

Postovani Bojane,

Pretnja trzisnom inspekcijom je u ovom slucaju izlisna,jer su odgovori na zalbu u skladu sa Pravilnikom preduzeca, a postojanje komisije u kojoj ucesce uzima i clan udruzenja potrosaca nesporno vec nekoliko godina, sto se vidi iz Odluka i zakljucenih Ugovora.

Sporna je samo trvrdnja da nisu dobili nikada od Vas kantu, niti obavestenje da podlezu naplati usluga i po kom osnovu, kao i da se usluga ne obavlja. Zato bi bilo uputno da se to regulise, a potom videti sta dalje. Za zalbe do sada, molim Vas konsultujte direktore i pravnu sluzbu ako je moguce prihvatiti prigovor, a za dalje postupiti po zakonu i pravilnicima.

Poslala sam skenirani ugovor iz 2022. U prethodnom mejlu.

S postovanjem

Natalija Vranesevic

OP Hram

dostavljanje racuna od strane EKOGROCKE za nepostojecu uslugu navodnog odnosenja djubra u objektu u 17. januara 16 a, Vrcin INFOSTAN:00850000314

Примљено

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Milan Gojkovic <milangojkovic@yahoo.com>** | | чет, 17. нов 2022. 18:00 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме ја  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Postovani, obracavam se zbog reklamacije za naplacivanje nepostojece usluge navodnog odnosenja djubra iz objekta u ulici 17. januara 16 a, Vrcin.Od preduzeca Ekogrocka sam obavesten da je Vas predstavnik clan Komisije koja je odgovala na moje mnogobrojne reklamacije preduzecu Ekogrocka **mesecnog naplacivanja navodnog odvozenja djubra za vikend objekat u ulici 17. januara 16a, VRCIN,**koji se uporno fakturise od strane preduzeca EKOGROCKA iz Grocke, a od 01. setpembra 2021. godine preko preduzeca Infostan- Tehnologije.

U vezi ovog slucaja obracao sam se i preduzucu Ekogrocka (preko 50 emailova i 4 telefonska poziva) i Infostanu, ali nikad nije stiglo logicno objasnjenja zasto se fakturise (nesto vise od 630 dinara mesecno) usluga koja se nikad nije vrsila i ne vrsi na predmetnom objektu.

Obratio sam se i preduzucu Infostan- Tehnologije nekoliko puta, s obzirom da je ovo preduzce preuzelo distribuciju racuna EKOGROCKE od 01. septembra 2021. godine. Infostan je evazivno odgovorio da oni samo salju racune, odnosno naplacuje usluge - ne ulazeci u to da li se ta usluga uopste vrsi. Trazio sam od Infostana da razgovara sa preduzecem Ekogrocka o logicnosti njihovih zahteva, s obzirom da je naplacivanje nepruzene, nepostojece usluge u suprotnosti sa Zakonom o obligacionim odnosima.

Infostan Tehnologije distribuira racun EKOGROCKE za uslugu (navodnog odnosenja dzubra na predmetnog objektu) koja se nikad nije vrsila, niti je ikada potpisan ugovor, niti dodeljena kanta za dzubre, niti je na bilo koji nacin trazena niti pruzena usluga Ekogrocke. Plus, radi se malom vikend objektu u kojem niko ne zivi (potrosnja struje je 0 kW mesecno, racuni dostavljeni Ekogrockoj i Infostanu - bez reakcije), ne postoji kanta za smece (nikad nije dodeljenja) niti kontejner u blizini, niti su vozila Ekogrocke ikada usla u malu slepu ulicu da pokupe djubre (koje nema ni gde da se stavi - nema kante, plus je slepa mala krivudava ulica izvan sela u sumi, gde nema prostora za prilaz prevoznih sredstava). Vikend objekat je 55 m2, bivsi vlasnik je moj otac koji je preminuo prosle godine, a majka (89 godina) nije u stanju da odlazi u taj objekat. Ja, kao sin jedinac, sam do septembra o.g. bio sluzbeno odsutan i nisam mogao da odlazim u objekat.

Molim za objasnjenje kako je i na osnovu kojih argumenata Vas clan odbacio moje reklamacije u vezi sa fakturisanjem nepostojece usluge od strane preduzeca Ekogrocka iz Grocke. Zahvalan na brzom odgovoru.

Milan Gojkovic

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Natalija V Beograd <op.hram.bg.rs@gmail.com>** | | пет, 18. нов 2022. 18:38 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме Milan  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Poštovani gospodine Gojković

Preduzeće Eko-Grocka koje vrši usluge od opšteg ekonomskog interesa, gde mi imamo učešće u Komisiji za prigovore i reklamacije korisnika usluga, radi po propisima i pravilnicima kojima se reguliše njihovo poslovanje. S obzirom da je na teritoriji Opštine Grocka mnogo vikend kuća u kojima vlasnici ne borave tokom cele godine, za tu vrstu objekata omogućen je popust uz dokaz računa za struju koji bi pokazivao da se struja ne koristi. Računi za predmetni objekat su redovno izmirivani, što znači da ih je plaćao Vaš otac, samim tim znao je za ovu obavezu i prihvatio je. Nije poznat tačan razlog koji je doveo do toga da kanta nije primljena. Plaćanje ove obaveze na ovaj način, omogućava korisnicima objekata da imaju benefit u plaćaju svojih obaveza u mesecima kada ne koriste objekat. Vi zahtevate da budete oslobodjeni bilo kakvog plaćanja, ali s obzirom da objekat postoji, da je neizvesno da li će ga neko koristiti i kada, a Eko-Grocka nema mogućnost da to stalno proverava niti da ima uvid kada ce i da li će neko koristiti objekat i samim tim imati potrebu da iznosi smeće.

Ne znam zašto  kanta za smeće do sad nije preuzeta, ljubazno Vas molim da imate strpljenje da sa Eko-Grockom još jednom razmotrimo Vaše dopise i situaciju, nakon čega Vam možemo reći da li smo napravili propust ili je odluka da se Vaš zahtev odbije ispravna, jer trenutno nemam uvid u taj predmet.

Sa uvažavanjem

Natalija Vranešević

Organizacija potrošača Hram

https://ssl.gstatic.com/ui/v1/icons/mail/images/cleardot.gif

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Milan Gojkovic <milangojkovic@yahoo.com>** | | пет, 18. нов 2022. 21:05 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме ја  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Draga gospodjo,

moj otac je preminuo prosle godine u decembru mesecu u 93 godini. Ja sam do septembra meseca ove godine sluzbeno bio van Beograda, te sam sporadicno - kada sam dolazio u Beograd da posetim oca - placao te racuni, jer je EKOGROCKA slala opomene pred tuzbu mog oca (od 93!!!!) sa zahtevima da se momentalno izmire ti racuni -  sto je jako uzbudjivalo moje stare i bolesne roditelje  (majka ima 89), koji uopstnisu ni razumeli za kakvu vrstu usluga se trazi placanje i ko to preti starim ljudima tuzbama (!). Mozete pretpostaviti da u takvoj situaciji ne koristimo mali vikend objekat sagradjen ´70. godina, ima 60 kvadrata i nalazi se na obroncima sume (na kraju sela). Ja racune i dalje placem, ali to osecam (kao i moja majka) kao nepravdu, da ne upotrebim neki drugi izraz. Ne znam kako bi Vi nazvali uporno fakturisanje nepostojece usluge i ignorisanje svih mojih zalbi?

Od prosle godine traju moje prepiske i zalbe koje upucujem preduzecu EKOGROCKA - pretpostavljam da ste Vi svaki put ucestvovali u radu Komisije . sto je zakonska obaveza - koja je razmatrala moje zalbe, ili? Molim da navedete datume zasedanja Komisija za razmatranje mojih prituzbi, kako bi ih uporedio sa datumima slanja mojih zalbi preduzecu EKOGROCKA. Zahvaljujem unapred na dostavljanju informacije.

O besmislenosti fakturisanja nepostojece usluge (koja se nikad nije vrsila, niti je trazena, niti je potpisan ugovor, niti postoji kanta, niti postoji kontejner u blizini - Ekogrocka nikad nije dostavila koordinate kontejnera u tom kraju Vrcina uprkos mojim upornim zahtevima!). Apsurdnost je jos veca jer se objekat nalazi u maloj, slepoj ulici na kraju sela (obronku sume) gde nema tehnickih mogucnost za pristup takvih vozila niti za njihovo manevrisanje. Da u kuci niko ne boravi potkrepio sam cinjenicom da su racuni za struju u poslednjih godinu dana 0 kW - sto sam uredno dostavio preduzecu Ekogrocka, bez adekvatne rakcije ili predloga za nalazenje resenja.

Trazim samo razumno i pravedno resnje, jedno od tih je bilo na snazi do avgusta prosle godine, kada su se racuni smanjivali za 50 % za objekte cija je potrosnja struje mesecno manja od 35 kW. To je ukinuto bez razumnog obrazlozenja, pretpostvaljam u cilju povecanja procenta naplate preduzeca Ekogrocka DOO.

Vi kao predstavnica drustva za zastitu potrosaca sigurno razumete ove argumente i cvrsto verujem da cete se zaloziti da se nadje resenje za ovu veoma neprijatnu situaciju, koja traje duze od godinu dana i svodi se na dostavljanje copy/paste odgovora Ekogrocke gde se pozivaju na neka opstinska pravila i regulative.

Hvala Vam na Vasem angazmanu i trudu da zastitite prava potrosaca i stavite se na njihovu stranu!

Milan Gojkovic

On Friday, November 18, 2022, 06:38:30 PM GMT+1, Natalija V Beograd <[op.hram.bg.rs@gmail.com](mailto:op.hram.bg.rs@gmail.com)> wrote:

am

https://ssl.gstatic.com/ui/v1/icons/mail/images/cleardot.gif

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Teodora Marinkovic <teodora.marinkovic@ekogrocka.rs>** | | Прилозиуто, 22. нов 2022. 12:30 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | |  | | | |

Poštovana Natalija,

Dostavljamo Vam jedan od mnogobrojnih odgovora gospodinu Milanu Gojkoviću, 17. januara 16 a, Vrčin

U prilogu mejla Vam dostavljamo Odluku i napominjemo da otac Milana Gojkovića nije plaćao račune, već se gospodin Milan Gojković pozvao na zastarelost istig, te je izvršio uplatu preostalog duga koji nije zastareo, takođe je dostavio EDB račune radi umanjenja.

Korisnik Milan Gojković je na avedenoj adresi koristio subvencija računa na osnovu potrošnje električne energije koja je nakon prelaska u objedinjenu naplatu sa JKP “Infostan Tehnologije” ukinuta od dana 01.09.2021.godine, nakon čega su svi naši korisnici u obavezi plaćanja punog iznosa računa.

Korisnik se takođe pozivao na zastarelost računa, koja je uvažena od strane preduzeća Eko Grocka.

**Održavanje čistoće je komunalna delatnost od opšteg** **interesa** (Odluka grada Beograda o održavanju čistoće, Sl.list grada Beograda, br. 27/2002, 11/2005, 6/2010 i dr.odluka 2/2011, 10/2011 i dr. Odluka 42/2012, 31/2013, 44/2014, 79/2015 i 19/2017). Shodno članu 2. navedene Odluke, način održavanja čistoće na teritoriji Opštine Grocka odredjuje GO Grocka.

Shodno Zakonu o komunalnim delatnostima, jedinica lokalne samouprave uredjuje u skladu sa zakonom uslove obavljanja komunalnih delatnosti, prava i obaveze korisnika komunalnih usluga, obim i kvalitet komunalnih usluga i vršenje nadzora nad obavljanjem komunalnih delatnosti.

**Ukoliko odlukom skupštine jedinice lokalne samouprave o obavljanju komunalne delatnosti nije predvidjeno zaključenje pojedinačnih ugovora izmedju vršioca i korisnika komunalnih usluga, smatra se da je ugovorni odnos o pružanju komunalne usluge nastao započinjanjem korišćenja komunalne usluge, odnosno početkom pružanja komunalne usluge u skladu sa propisima kojima se bliže odredjuje obavljanje te komunalne delatnosti.**

Iz svih gore navedenih navoda Zakona o komunalnim delatnostima, preduzeće „EKO GROCKA“ d.o.o. Grocka nije u obavezi sklapanja pojedinačnih ugovora sa korisnicima, pravnim ili fizičkim licima, o korišćenju usluga koje pruža, sa korisnicima na teritoriji Opštine Grocka, obzirom da ova mera nije predviđena od strane GO Grocka.

Preduzeće Eko Grocka doo Grocka redovno i uredno obavlja uslugu na celoj teritoriji GO Grocka.

Posude za odlaganje komunalnog otpada u ulici 17.januara u Vrčinu se prazne četvrtkom, redovno po planu i programu preduzeća Eko Grocka Doo, Grocka.

**Korisnici komunalne usluge jesu vlasnici, korisnici i zakupci stanova i drugih delova zgrade, odnosno vlasnici, korisnici i zakupci poslovnih prostorija i drugih objekata (Odluka o održavanju čistoće, član 7).**

Vlasnici ili naslednici objekata na teritoriji GO Grocka dužni su da u roku od 8 (osam) dana pisanim putem obaveste preduzeće Eko Grocka doo Grocka o svakoj eventualnoj izmeni nosioca prava korišćenja usluga koje pruža naše preduzeće.

Usluga sakupljanja, transporta i odlaganja komunalnog otpada je usluga od opšteg interesa, te činjenica da u objektu u kojem naši korisnici borave povremeno ne oslobadja ih od izmirenja navedene komunalne obaveze.

Na teritoriji cele opštine su podeljene besplatne kante za odlaganje komunalnog otpada, koje su namenjene korisnicima usluga koji stanuju u objektima za individualno stanovanje. Ukoliko neko od korisnika nije preuzeo svoju kantu u periodima kada su one deljene na terenu, usled odsutnosti, to može učiniti svakog radnog dana u periodu od 07.30 do 15.30 časova, u prostorijama preduzeća „Eko Grocka“ doo Grocka, na adresi u ulici Petra Drapšina 21, Grocka.

Kante smo delili korisnicima sukcesivno, zavisno od mogućnosti, jer ista nije naša zakonska obaveza, niti uslov za plaćanje ispostavljenih računa.

Takođe napominjemo da se 300-400 m od pomenutog objekta nalazi kontejner koji naši korisnici takođe mogu koristiti.

Po dopisu je terenska kontrola preduzeća Eko Grocka obilazila pomenuti objekat koji se nalazi u asfaltiranoj ulici u kojoj osim korisnika Milana Gojkovića ima i ostalih korisnika naše usluge. Terenskom kontrolom je ustanovljeno da se radi o vikendici koja se održava, koja je funkcionalna i po rečima komšija posećivana od strane vlasnika.

Gospodinu Milanu Gojkoviću je predočeno da je način da bude oslobođen plaćanja komunalne usluge na datoj adresi da strujno brojilo bude stavljeno  na mirovanje/da je prestala isporuka električne energije i da  preduzeću Eko Grocka dostavi  potvrdu elektrodistibucije o tome. Što do danas nije učinjeno.

Za sva ostala pitanja stojimo Vam na raspolaganju.

Srdačan pozdrav,

On 18.11.2022 12:47, Bojan Radosavljevic wrote:

-------- Forwarded Message --------

|  |  |
| --- | --- |
| **Subject:** | Fwd: dostavljanje racuna od strane EKOGROCKE za nepostojecu uslugu navodnog odnosenja djubra u objektu u 17. januara 16 a, Vrcin INFOSTAN:00850000314 |
| **Date:** | Fri, 18 Nov 2022 12:02:34 +0100 |
| **From:** | Natalija V Beograd [<op.hram.bg.rs@gmail.com>](mailto:op.hram.bg.rs@gmail.com) |
| **To:** | Bojan Radosavljevic [<bojan.radosavljevic@ekogrocka.rs>](mailto:bojan.radosavljevic@ekogrocka.rs) |

Poštovani Bojane,

Molim Vas da mi posaljete vas odgovor na reklamaciju ovog gospodina kako bih znala na sta se pozivate, odnosno da se i ja pozovem na pravilnik koji je donet  ili odluka a u vezi naplate u vikend naseljima. Takodje mi potvrdite do kada su placani racuni, secate se da smo utvrdili  da je njegov otac sve uredno placao, dakle znao je za obavezu placanja, saglasio se sa tim, ne znam razlog zasto nije preuzeta kanta i kako se preuzima i da li u blizini ima neki zajednicki kontejner toga se ne secam znam da ste mi rekli, i da li mu je racun bio do sada smanjivan u vreme kad ne boravi, odnosno da li je dostavljao dokaze racuna za struju po tom osnovu. Njegov sin, koji se sad zali je ocigledno ziveo u inostranstvu i sada sam donosi zakljucke da ne treba da plati uslugu za koju  kako on kaze, ne postoji. Svakako bih volela da se cujemo i dogovorimo oko nekih stvari , pre nego sto mu napisem odgovor.

Srdacan pozdrav

Natalija

Dostavljanje računa od strane preduzeća Eko Grocka

Примљено

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Natalija V Beograd <op.hram.bg.rs@gmail.com>** | | сре, 23. нов 2022. 13:25 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме Milan  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Поштовани,

Обратили сте се нашем удружењу јер нисте задовољни одговором на Ваш приговор у вези наплате услуге за одношење смећа на адреси ул. 17 јануара 16 а Врчин.

Прегледом Вашег Захтева констатовано је да је Комисија поступала по закону, правилнику и одлуци. Добили сте разуман и по Закону основан одговор на Ваш захтев . Све Вам је објашњено и појашњено  и достављена Вам је одлука по основу које немате право на  попуст услуга. На комисији се сагледавају сви приговори и усвајају, делимично усвајају  или одбацују у зависности од основаности. Уколико нисте задовољни одговором, имате право по Закону од заштити потрошача (Сл.Гланик РС 88/2021) да покренете поступак мирног решавања потрошачких спорова пред Медијаторним телом у Министарству за унутрашњу и спољну трговину.

Ово су закључци поводом вашег приговора:

Korisnik Milan Gojković je na navedenoj adresi koristio subvenciju računa na osnovu potrošnje električne energije koja je nakon prelaska u objedinjenu naplatu sa JKP “Infostan Tehnologije” ukinuta od dana 01.09.2021.godine, nakon čega su svi naši korisnici u obavezi plaćanja punog iznosa računa.

Korisnik se takođe pozivao na zastarelost računa, koja je uvažena od strane preduzeća Eko Grocka.

**Održavanje čistoće je komunalna delatnost od opšteg** **interesa** (Odluka grada Beograda o održavanju čistoće, Sl.list grada Beograda, br. 27/2002, 11/2005, 6/2010 i dr.odluka 2/2011, 10/2011 i dr. Odluka 42/2012, 31/2013, 44/2014, 79/2015 i 19/2017). Shodno članu 2. navedene Odluke, način održavanja čistoće na teritoriji Opštine Grocka odredjuje GO Grocka.

Shodno Zakonu o komunalnim delatnostima, jedinica lokalne samouprave uredjuje u skladu sa zakonom uslove obavljanja komunalnih delatnosti, prava i obaveze korisnika komunalnih usluga, obim i kvalitet komunalnih usluga i vršenje nadzora nad obavljanjem komunalnih delatnosti.

**Ukoliko odlukom skupštine jedinice lokalne samouprave o obavljanju komunalne delatnosti nije predvidjeno zaključenje pojedinačnih ugovora izmedju vršioca i korisnika komunalnih usluga, smatra se da je ugovorni odnos o pružanju komunalne usluge nastao započinjanjem korišćenja komunalne usluge, odnosno početkom pružanja komunalne usluge u skladu sa propisima kojima se bliže odredjuje obavljanje te komunalne delatnosti.**

Iz svih gore navedenih navoda Zakona o komunalnim delatnostima, preduzeće „EKO GROCKA“ d.o.o. Grocka nije u obavezi sklapanja pojedinačnih ugovora sa korisnicima, pravnim ili fizičkim licima, o korišćenju usluga koje pruža, sa korisnicima na teritoriji Opštine Grocka, obzirom da ova mera nije predviđena od strane GO Grocka.

Preduzeće Eko Grocka doo Grocka redovno i uredno obavlja uslugu na celoj teritoriji GO Grocka.

Posude za odlaganje komunalnog otpada u ulici 17.januara u Vrčinu se prazne četvrtkom, redovno po planu i programu preduzeća Eko Grocka Doo, Grocka.

**Korisnici komunalne usluge jesu vlasnici, korisnici i zakupci stanova i drugih delova zgrade, odnosno vlasnici, korisnici i zakupci poslovnih prostorija i drugih objekata (Odluka o održavanju čistoće, član 7).**

Vlasnici ili naslednici objekata na teritoriji GO Grocka dužni su da u roku od 8 (osam) dana pisanim putem obaveste preduzeće Eko Grocka doo Grocka o svakoj eventualnoj izmeni nosioca prava korišćenja usluga koje pruža naše preduzeće.

Usluga sakupljanja, transporta i odlaganja komunalnog otpada je usluga od opšteg interesa, te činjenica da u objektu u kojem naši korisnici borave povremeno ne oslobadja ih od izmirenja navedene komunalne obaveze.

Na teritoriji cele opštine su podeljene besplatne kante za odlaganje komunalnog otpada, koje su namenjene korisnicima usluga koji stanuju u objektima za individualno stanovanje. Ukoliko neko od korisnika nije preuzeo svoju kantu u periodima kada su one deljene na terenu, usled odsutnosti, to može učiniti svakog radnog dana u periodu od 07.30 do 15.30 časova, u prostorijama preduzeća „Eko Grocka“ doo Grocka, na adresi u ulici Petra Drapšina 21, Grocka.

Kante smo delili korisnicima sukcesivno, zavisno od mogućnosti, jer ista nije naša zakonska obaveza, niti uslov za plaćanje ispostavljenih računa.

Takođe napominjemo da se 300-400 m od pomenutog objekta nalazi kontejner koji naši korisnici takođe mogu koristiti.

Po dopisu je terenska kontrola preduzeća Eko Grocka obilazila pomenuti objekat koji se nalazi u asfaltiranoj ulici u kojoj osim korisnika Milana Gojkovića ima i ostalih korisnika naše usluge. Terenskom kontrolom je ustanovljeno da se radi o vikendici koja se održava, koja je funkcionalna i po rečima komšija posećivana od strane vlasnika.

Gospodinu Milanu Gojkoviću je predočeno da je način da bude oslobođen plaćanja komunalne usluge na datoj adresi da strujno brojilo bude stavljeno  na mirovanje/da je prestala isporuka električne energije i da  preduzeću Eko Grocka dostavi  potvrdu elektrodistibucije o tome. Što do danas nije učinjeno.

С обзиром да сте и даље незадовољни одговором, имате могућност покретања мирног решавања потрошачког спора пред Медијаторним телом. Линк и детаљна објашњења можете наћи на сајту Министарства унутрашње и спољне трговине.

С поштовањем

За ОП Храм

Наталија Вранешевић

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Natalija V Beograd <op.hram.bg.rs@gmail.com>** | | сре, 23. нов 2022. 18:55 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме Milan  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Postovani,

Po ZZP predviđeno je da preduzeća od javnog značaja  imaju u svom sastavu i  člana udruženja potrošača. **Postupak osnivanja, način rada i prava i obaveze članova komisije za rešavanje reklamacija potrošača, uređuju se aktima trgovca i drugih tela. (Čl.82.st.9. ZZP)**

Preduzeće  Eko Grocka. je osnovala Komisiju, uredila njen rad i uredila prava i obaveze članova komisije.i o tome poseduje  urednu dokumentaciju, Komisija se redovno sastaje najmanje jednom mesečno i to tri godine unazad iskljucivo  u prostorijama preduzeća, a od vremena  pandemije  i  elektronskim putem, kako je preporučeno.da se održavaju kako komisije tako i seminari, predavanja, okrugli stolovi, i drugi sastanci. O odrzavanju Komisije vodi se  uredna dokumentacija.

Uloga člana udruženja je savetodavna, mi smo nezavisno udruzenje cija je uloga zaštita interesa potrošača i nemojte sumnjati da to i činimo, ali  nemamo nikakvu ingerenciju odlucivanja po prigovorima vec mozemo dati sugestiju ukoliko uočimo kršenje nekog potrošačkog prava.

Vodjenje baze pojedinačnih predmeta prigovora  takodje vrši preduzeće Eko Grocka, odnosno zaposleni službenici koji su članovi komisije. Vase tvrdnje o nepostojecim uslugama i kantama mozete dokazivati na sudu jer Eko Grocka tvrdi suprotno. U odgovoru na reklamaciju navedeni su razlozi i osnov po kome je reklamacija odbijena, Ako to smatrate netačnim imate mogućnost medijacije ili sudskog spora.

Kada ste nas  kontaktirali, dali smo Vam odgovore i mišljenje, kao i savete kome dalje da se obratite. Imate sada unapredjene zakonske mehanizme kao što su  Medijatorna tela, Po novom zakonu, kada trgovac odbije reklamaciju to je konačno, a vi imate mogućnost da se obratite**Medijatornom telu**i pokrenete mirno rešavanje potrošačkog spora. **Na sajtu Ministarstva trgovine postoji objašnjenje i način na koji se pokreće ovakav spor kao i obrazac koji potrošač popunjava i sa prilozima (skenirana odbijena reklamacija, račun itd) i to elektronski pošaljete Medijatornom telu koje će Vas kontaktirati, kao i trgovca. Trgovcu se šalje Vaš predlog i on je dužan da u roku od 15 dana prihvati ili ospori predlog pri čemu je dužan da ako odbije  obrazloži zašto ga je odbio i o tome podnese dokaz.**

Ukoliko se spor ne reši na ovaj način imate mogućnost pokretanja sudskog spora, sa napomenom - potrošački spor, jer se ne naplaćuju sudski troškovi za ove sporove ako  ne prelaze 500.000 dinara.

S postovanjem

Natalija Vranesevic

OPHram

Odbijena reklamacija

Примљено

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Bojan Radulović <bojan@studiotrid.net>** | | Прилозисре, 30. нов 2022. 02:11 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме ја  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Poštovani,  
  
imam jedan problem oko  kojeg  mi  je  potrebna  pomoć.  
  
Naime, početkom novembra tačnije 8.11 moj otac (Radulović Velibor) je pretraživanjem interneta došao do informacije da u Emmezeta centru na Bežanijskoj kosi postoji trpezarijski set (sto+stolice) Wotan (adresa: <https://www.emmezeta.rs/set-sto-i-stolice-140x80-hrast-wotan-1201831.html>) po ceni od  31.900 dinara.  
  
Budući da je i po  URL adresi  (**set-sto-i-stolice**), po slikama koje se na sajtu [emmezeta.rs](http://emmezeta.rs/) (na kojoj se u sve tri slike  koje postoje za taj set, prikazuje sto sa stolicama), kao i po kategoriji u kojoj je sam proizvod svrstan (**Vrsta: Trpezarijski setovi**), moj otac, sa pravom, pomislio da je pomenuti proizvod set, tj. da pored trpezarijskog stola uključuje i trpezarijske stolice.  
  
Budući da se radi o kataloškoj prodaji, tj. da sam proizvod nije izložen na prodajnom mestu, a i prodavac koji je komunicirao sa njim nije predočio da se radi samo o stolu, otac nije mogao da pretpostavi da je pomenuti set ustvari samo sto. Za nesporazum je saznao tek kada je pomenuti proizvod isporučen 18.11.  
  
Napominjem da se otac ne bi ni odlučio za kupovinu pomenutog proizvoda da je znao da je u pitanju samo sto.  
  
U prilogu prilažem slike ekrana koje pokazuju način na koji je pomenuti proizvod predstavljen  na sajtu, kao i fiskalni račun kupovine.  
  
Prvo  sam  se  obratio  sa  sličnim  email-om  i  samoj  Emmezeti  ali  na  žalost  njihov  odgovor  je  bio " Shodno tome isporucen artikal koji je po racunu placen"

Unapred  zahvalan,

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Natalija V Beograd <op.hram.bg.rs@gmail.com>** | | сре, 30. нов 2022. 12:17 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме Bojan  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Postovani,

Cesto se dogodi da postavka na sajtu gde se vrsi internet prodaja dovede kupca u zabludu. Medjutim, tekstom je ovde tacno odredjeno da je u pitanju sto, u gornjem delu nakon pretrage takodje stoji Stolovi, a ne trpezarijski setovi. Ta okolnost je opravdavajuca sa njihove strane u vezi Vase reklamacije. Stanje proizvoda se menja na dnevnom nivou, pa je s toga sajt verovatno i uredjen da se pojavljuju komadni artikli cak i u pretagama kad se traze setovi. Ocigledna je zabluda Vaseg oca, ali je i nelogicno da je cena hrastove garniture u prodavnici koja se smatra skupljom od drugih slicnih, toliko niska.

U vezi kupovine na daljinu, ukoliko niste zadovoljni ili ste bili u zabludi ili bez ikakvog obrazlozenja mozete proizvod vratiti u roku od 14 dana i o tome ste verovatno dobili adekvatan dokument prilikom isporuke.

Takodje imate mogucnost, da ukoliko niste zadovoljni odgovorom na reklamaciju, podnesete predlog za vansudsko resavanje potrosackog spora Medijatornom telu pri Ministarstvu trgovine (cl.55.st.11 Zakona o zastiti potrosaca, Sl.glasnik RS br.88/22).

S postovanjem

OP Hram

Šta posle 30-og dana?

Примљено

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Momir Nesic <mnesic@protonmail.com>** | | сре, 30. нов 2022. 15:52 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Poštovani,  
Kupio sam sudomašinu pre 18 meseci. 16.11.2022. prijavio sam elektronskom porukom kvar prodavcu, izašao je tehničar servisa, rezervni deo je naručen.  
Ukoliko se kvar ne otkloni u roku od 30 dana, mogu da tražim povraćaj novca.  
Pitanja:  
1. Da li mogu umesto povraćaja novca da tražim zamenu proizvoda istim ili sličnim, ukoliko ga prodavac ima na stanju?  
2. Da li mogu bez posledica da odbijem prodavca ako traži produženje vremena servisiranja?  
Hvala.  
Sa poštovanjem,  
Momir Nešić  
  
  
Sent from Proton Mail mobile

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  | | --- | | коме Momir  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | |  |

Poštovani,

Ukoliko je u vašem ugovoru odnosno garanciji napisano da vam se vraća novac ako se nesaobraznost ne otkloni u roku od 30 dana, onda imate pravo na povraćaj novca.

Uobičajena procedura kod reklamacija i otklanjanja  nedostataka na uredjaju (nesaobraznost), nakon isteka 6 meseci (vreme u kome ako se otkrije reklamirana nesaobraznost, kupac ima pravo da trazi nov uredjaj ili povracaj novca), u regularnom garantnom roku, rok za otklanjanje  nesaobraznosti ukoliko je reklamacija prihvačena je 30 dana. Ukoliko se radi o inostranom uredjaju i potrebno je naručiti i sačekati odredjeni rezervni deo, prodavac moze da  zatrazi produzenje  ovog  roka, iz opravdanih razloga, da navede te razloge i navede datum do kada će nesaobraznost biti otklonjenja (dakle navede jos koliko dana je potrebno da se otkloni kvar, odnosno nabavi deo).

Ako imaju isti model mašine mozete zahtevati novu, ako nemaju vracaju novac a Vi tada mozete svakako kupiti koju zelite.

Nadamo se da smo pomogli bar malu u otklanjanju Vasih nedoumica

S poštovanjem

Srdačan pozdrav

OP Hram

Pravni tim

https://ssl.gstatic.com/ui/v1/icons/mail/images/cleardot.gif

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Momir Nesic <mnesic@protonmail.com>** | | сре, 30. нов 2022. 17:09 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме ја  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Poštovana,  
  
Zahvaljujem na korisnoj informaciji i pomoći.  
Pozdrav,  
Momir

https://ssl.gstatic.com/ui/v1/icons/mail/images/cleardot.gif