

Na osnovu člana 5. stav 1. tačka 24) i člana 82. Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 88/2021), člana 13 Odluke o osnivanju Društva za pružanje usluga interneta CDFnet doo (u daljem tekstu: CDFnet) od 28.10.2019. godine i Pravilnika o postupku osnivanja, načinu rada, pravima i obavezama članova savetodavnog tela za zaštitu potrošača i komisije za rešavanje reklamacija potrošača od 23.4.2024. godine, direktor **CDFneta** 23.4.2024. godine donosi

ODLUKU o formiranju Komisije za rešavanje reklamacija potrošača

Komisija za rešavanje reklamacija potrošača (u daljem tekstu: Komisija) radi u sastavu koga sačinjava predsednik Komisije i dva člana od kojih je jedan predstavnik evidentiranog udruženja odnosno saveza iz člana 140. Zakona i ima mandat dve godine.

Komisija je dužna da:

- Vršiti nadzor nad rešavanju prigovora/reklamacija od strane rezidencijalnih korisnika usluga CDFneta u skladu sa Pravilnikom za rešavanje reklamacija;
- Zauzima načelne stavove i daje uputstva u pogledu rešavanja prigovora/reklamacija rezidencijalnih korisnika CDFneta;
- Učestvuje u rešavanju pojedinačnih reklamacija kada je to neophodno;
- Po zahtevu direktora CDFneta sačinjava izveštaj o radu Komisije.

CDFnet je dužan da:

- Donese Pravilnik o rešavanju reklamacija i objavi ga na svom portalu;
- Rešava reklamacije potrošača na transparentan, objektivan i nediskriminatoran način.

Direktor CDFneta posebnom odlukom imenuje lica koja će činiti sastav Komisije. Članstvo u Komisiji prestaje na lični zahtev, odlukom direktora CDFneta i istekom mandata s tim da isti članovi mogu biti ponovo imenovani.

Odluka stupa na snagu danom donošenja.

Milan Teofilović
direktor