

„ROZP“ – regionalna organizacija zaštite potrošača

„ZAKON O TRŽIŠTU TOPLINSKE ENERGIJE – potrošač (NN 8/13)

- Izgradnja i razvoj centralnih toplinskih sustava i proizvodnja toplinske energije u kogeneracijskim postrojenjima na visokoučinkovit način, kao i njihovo održavanje i korištenje, od interesa su za Republiku Hrvatsku.
- Energetske djelatnosti distribucija toplinske energije obavlja se kao javna usluga, a proizvodnja i opskrba toplinskom energijom su tržišne djelatnosti.
- Vlasnici samostalnih uporabnih cjelina, u zgradi/građevini izgrađenoj prije stupanja na snagu ovoga Zakona, dužni su radi racionalnijeg korištenja energije ugraditi uređaje za regulaciju odavanja topline i uređaje za lokalnu razdiobu isporučene toplinske energije (razdjelnik) ili mjerila za mjerenje potrošnje toplinske energije najkasnije do 31.12.2015. Zgrade koje imaju više od 70 uporabnih cjelina, a ostali do 31.12.2016. (kazna za neizvršenje je 10.000,00 do 50.000,00 kuna)

Izdvajanje iz toplinskog sustava: krajnji kupac, na zajedničkom mjerilu toplinske energije, može se izdvojiti iz zajedničkog toplinskog sustava uz ispunjavanje sljedećih uvjeta:

1. ishodište pisane suglasnosti za izdvajanje s toplinskog sustava temeljem odluke većine glasova suvlasnika koja se računa po suvlasničkim dijelovima, a ne po broju suvlasnika unutar zgrade/građevine,
2. nakon pribavljene suglasnosti iz točke 1. ovoga stavka, pisanu suglasnost za izdvajanje iz zajedničkog toplinskog sustava ovlaštenu predstavnik suvlasnika dužan je ovjeriti i dostaviti kupcu,
3. radovi za izdvajanje samostalne uporabne cjeline krajnjeg kupca iz zajedničkog toplinskog sustava smatraju se jednostavnim radovima koji se mogu izvoditi bez lokacijske dozvole i akta kojim se odobrava građenje, a u skladu s glavnim projektom, izrađenim po ovlaštenom inženjeru,
4. izvođenje radova za izdvajanje samostalne uporabne cjeline iz zajedničkog toplinskog sustava može izvoditi izvođač koji ispunjava uvjete za obavljanje tih djelatnosti prema posebnom zakonu,
5. nakon izvedbe radova za izdvajanje samostalne uporabne cjeline iz zajedničkog toplinskog sustava izvođač je obavezan izraditi izvješće o izvedenim radovima i dati pisanu izjavu da su izvedeni radovi sukladni glavnom projektu i pravilima struke za ovu vrstu radova,
6. po završetku radova za izdvajanje samostalne uporabne cjeline iz zajedničkog toplinskog sustava i njihovu pregledu, projektant glavnog projekta obavezan je dati izjavu da su izvedeni radovi sukladni glavnom projektu i pravilima struke za ovu vrstu radova,
7. izjave izvođača i projektanta čuva upravitelj zgrade/građevine i obvezni su dio obavijesti opskrbljivaču energije o izdvajanju samostalne uporabne cjeline iz zajedničkog toplinskog sustava,
8. nakon provedenog postupka izdvajanja potrebno je izvijestiti opskrbljivača toplinske energije. Izvješćivanje i dostava dokumentacije iz točke 7. ovog stavka obaveza je kupca.



Acti labores iucundi.
Dovršeni su poslovi ugodni.



IZBOR OPSKRBLJIVAČA ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

Koji je opskrbljivač najpovoljniji za potrošača? Informacije dolaze sa različitih strana, ograničene uglavnom na usporedne analize pojedinih tarifnih modela za tipske potrošače, dijelom autorizirane, a dijelom ne, što odmah s razlogom izaziva našu sumnju u ispravnost takvih informacija – izračuna. Na najbolju opciju, da HERA bude ta koja će objavljivati usporedne izračune, te svojim autoritetom jamčiti potrošačima točnost istih, izgleda nećemo dočekati, te će udruge za zaštitu potrošača do kraja 2013. tu odgovornost preuzeti na sebe.

Do cjelovitije informacije evo što je ono što bi za sada potrošači morali znati prije donošenje odluke o izboru opskrbljivača:

1. Računi za opskrbu i s čim opskrbljivači međusobno konkuriraju jedan drugom:

Razlika u ponudama opskrbljivača je jedino u visini tarifnih stavki (dio za proizvodnju) koje oni zaračunavaju kupcima, situacija je sa „osnovnim“ tarifnim stavkama (one koje će sadržavati račun – bez bonusa i dodatnih popusta) za dvotarifne potrošače kućanstva bila slijedeća:

Doba dana	HEP Opskrba	GEN-I	RWA Start	RWA Bonus	RWA Ideal
Veća tarifa	0,50	0,49	0,53	0,52	0,50
Niža tarifa	0,25	0,25	0,27	0,26	0,25

(sve u kunama bez PDV-a, zaokruženo na dvije decimalne)

U situaciji „uvjetnog“ ugovaranja koje nudi RWE, kupci dobivaju dodatnu pogodnost, te su u prvoj godini isporuke tarifni stavci dodatno niži. U toj situaciji stanje je slijedeće:

Doba dana	HEP Opskrba	GEN-I	RWA Start	RWA Bonus	RWA Ideal
Veća tarifa	0,50	0,49	0,52	0,51	0,49
Niža tarifa	0,25	0,25	0,26	0,25	0,25

(sve u kunama bez PDV-a, zaokruženo na dvije decimalne)

Kao što se vidi iz navedenog, razlike u visini tarifnih stavki za „osnovni proizvod“ (cijena za proizvodnju) su skromne.

Razlike između ponuda opskrbljivača nastaju u modelima privlačenja kupaca, gdje novi opskrbljivači nude nagradu za prijelaz kod njih (i ovdje se sada „transfer“ može naplatiti), RWE 150 kuna za potpis ugovora putem Web stranice, a GEN-I „besplatnu električnu energiju u prvom mjesecu korištenja“. Na kraju, račun kojeg ćemo primiti od opskrbljivača sadržavat će dio koji se odnosi na proizvodnju i opskrbu, i on će otprilike iznositi 55% računa kojeg smo do sada primali od HEP-a, a drugi račun, od HEP Distribucije (dio za prijenos i distribuciju) iznositi će preostalih, približno 45% (navedeni postoci se postižu kod prosječnih potrošača – troše 3.000 kWh na godinu).



Abusus abusum invocat.
Jedna greška vuče drugu za sobom.



IZBOR OPSKRBLJIVAČA ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

2. Opći uvjeti opskrbljivača i cjenik nestandardnih usluga za opskrbu

Općim uvjeti opskrbljivača reguliraju međusobne odnose se kupcima samo u dijelu koji se odnose na opskrbu, odnosno, onaj račun koji se dobije od opskrbljivača, a potpisom ugovora pristali ste da se isti primjenjuju i na Vas, uključivo i cjenik. U istima provjerite:

- što je besplatno, a što nije,
- koliko traje koji popust, i koliko iznosi,
- da li se besplatno naplati, a popust izgubi, ako se mijenja opskrbljivač prije isteka ugovorenog roka na kojeg ste zaključili ugovor s opskrbljivačem,
- kad su rokovi dospjeća plaćanja računa i akontacija, i da li je opskrbljivač predvidio zaračunati zateznu kamatu u slučaju kašnjenja kod plaćanja,
- kolike su naknade po cjeniku nestandardnih usluga, jer u općim uvjetima stoji da ćete plaćati sve ono što nije standardna usluga,
- je li Vam je cjenik uopće dostupan,
- je li je dostatno da se Vama potrebne informacije nalaze samo na web stranici opskrbljivača
- što znači besplatan mjesec. Je li to utrošak električne energije registriran na brojilu u tom mjesecu, a potrošnja utvrđena obračunom na osnovu početnog i konačnog očitavanja, ili nešto drugo,
- Je li u tom besplatnom mjesecu plaćate dio koji se odnosi na „prijenos“ i „distribuciju“ HEP Operatoru distribucijskog sustava, ili to plaća opskrbljivač koji Vam je obećao „besplatnu električnu energiju u prvom mjesecu korištenja“, ili ćete to platiti Vi,
- Kad provjerite navedeno, te sve ono što Vas još može zanimati da bi se odlučili, slobodno birajte, na Vama je da se odlučite kojoj ćete se opciji izbora prikloniti, i uživajte u tom dugo čekanom trenutku.



*Beneficia non obtruduntur.
Dobra djela ne štete.*



POTROŠAČKI VJESNIK BR 2 GODINA 2013

Organizacija „ROZP“

UDRUGE ZA ZP SAVJETUJU

Nude vam da štedite na ime svoje djece ili unuka, pazite bez odobrenja socijalnog radnika neće moći podignuti novac ako vam zatreba !!

Udruge za zaštitu potrošača su tu da Vas upute, usmjere, podrže i savjetuju kako da ostvarite svoja prava, a Vi sami trebate poduzeti nešto za sebe.

Dobili ste ovrhu na Vaša primanja, a da uopće niste upoznati s pokretanjem ovršnog postupka, požalite se Ministarstvu pravosuđa, Javnom pravobranitelju, javnom bilježniku koji je poslao ovršni prijedlog i kopiju pošaljite Udruzi za zaštitu potrošača gdje ste član.

Čuvajte vaše računa jer Vam oni služe prilikom reklamacije proizvoda i usluga

Prodavač je dužan o svom trošku u jamstvenom roku prevesti neispravan uređaj u servis i vratiti ga kupcu

Trebate li majstora za neke veće poslove u stanu, svakako tražite predračun i ugovorom detaljizirajte radove.

Pregledajte rokove namirnica koje kupujete. Koji puta su dulje na policama nego što je dozvoljeno.

Bliži se vrijeme svinjokolje. Ne kupujte svinju u područjima registrirane zaraze i od prekupaca bez valjane dokumentacije. Odaberite seosko domaćinstvo čije higijenske navike i način uzgoja domaćih životinja dobro poznajete. Pregled na trihinelozu je obavezan. Cijena je oko 37 kuna

Naoko primamljive prednosti znatno niže cijene svinje "žive vage" u startu valja dodati i do 40% kala (otpada) pri klanju i gruboj obradi.

Kupili ste nekakav uređaj, od trgovca trebate dobiti jamstveni list, uputu za uprabu i popis servisera sve na hrvatskom jeziku. Ako to niste dobili obratite se Državnom inspektoratu

Nude vam da štedite na ime svoje djece ili unuka, pazite bez odobrenja socijalnog radnika neće moći podignuti novac ako vam zatreba !!

Zakon o zaštiti potrošača je lex specialis, a Zakon o obveznim odnosima je lex generalis, te treba naglasiti da ako neko pitanje između trgovca i potrošača nije ugovorom uređeno primjenjivat će se Zakon o zaštiti potrošača, kao poseban propis, a tek supsidijarno Zakon o obveznim odnosima kao opći propis obveznog prava.

Sukladno članku 81. Zakona o zaštiti potrošača-ZZP (NN 96/03) ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra se nepoštenom ako, suprotno načelu savjesnosti i poštenja uzrokuje značajnu neravnotežu pravima i obvezama ugovorenih strana na štetu potrošača.

Nepoštenom ugovornom odredbom temeljem članka 82. stavak 11. ZZP smatra se ona odredba kojom se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja ugovorne odredbe bez valjanog ugovorom predviđenog razloga.

Kupujete nešto na prezentaciji pazite imate rok za pisani raskid ugovora 8 dana (preporučenom poštom)

Dostava i očitavanje brojila HEP-a (elektra) nije ograničena datumom u mjesecu za potrošače koji sami očitavaju brojila, a očitavanje se može dostaviti u pisnom obliku ili osobno na šalteru informacija.

Pažljivo kupujte meso u trgovačkim lancima. Na naljepnici zna pisati PROIZVODI I PAKIRA -"naziv trgovačkog lanca", a u nastavku piše da je zemlja porijekla npr. Nizozemska

Kada u trgovini vidite obavijest da je PRAVILO KUĆE takvo i takvo (npr. neispravnu robu možete zamijeniti samo u roku 8 dana) u većini slučajeva žele Vas prevariti i oduzeti Vam prava koja imate. Izbjegavajte kupovinu u takvim trgovinama.

Trebate bankovni kredit. Izračunajte kolika bi vam bila mjesečna otplata kredita. Pokušajte nekoliko mjeseci taj novac staviti na stranu, pa ako uspijete onda znači da se nećete prezadužiti.

Trgovine moraju poslovati prema Zakonima važećim u Hrvatskoj, a svoja pravila mogu donositi samo ako su povoljnija za potrošača.

EUROPSKI POTROŠAČKI CENTAR

Kako Vam ECC može pomoći?

Europski potrošački centar Hrvatska dio je mreže Europskog potrošačkog centra (ECC-Net) koji daje savjete i osigurava informacije o prekograničnoj kupovini te pomaže potrošačima, u suradnji s drugim Europskim potrošačkim centrima, u rješavanju prekograničnih pritužbi i sporova.

Europski potrošački centar Hrvatska MOŽE:

- dati savjete o potrošačkim pravima kada kupujete ili putujete u Europskoj uniji, Norveškoj ili Islandu;
- dati savjete o potrošačkim pravima u slučaju prekogranične pritužbe na trgovca sa sjedištem u drugoj zemlji Europske unije, Norveškoj ili Islandu;
- kontaktirati Europski potrošački centar u zemlji trgovca i tražiti da, u vaše ime, kontaktiraju trgovca i pokušaju pronaći rješenje za vašu pritužbu;
- savjetovati vas o budućim koracima ako sporazumno rješenje nije moguće, npr. uputiti vas da sklopite izvansudsku nagodbu ili poduzmete drugu odgovarajuću radnju;
- ako je vaš slučaj izvan nadležnosti Europskog potrošačkog centra, savjetovati vas kome trebate uputiti žalbu ili vam pomoći u pronalaženju odgovarajućeg nadležnog tijela;

Europski potrošački centar Hrvatska NE MOŽE:

- prisiliti trgovce da poduzmu odgovarajuće mjere
- biti vaš pravni zastupnik
- rješavati pritužbe hrvatskih potrošača na hrvatske trgovce
- rješavati pritužbe na trgovce iz zemlja izvan Europske unije, Norveške ili Islanda (npr. iz Kanade ili SAD-a)



Bene docet, qui bene distinguit.
Dobro uči, tko dobro razlikuje.



Putnici u željezničkom prometu, u slučaju značajnog kašnjenja vlaka, imaju pravo na djelomični povrat novca od cijene putne karte, čak i slučaju kašnjenja zbog loših vremenskih uvjeta, odluka je Europskog suda pravde.

Prava potrošača u autobusnom prijevozu: Nova europska regulativa na snazi od 01. ožujka 2013.

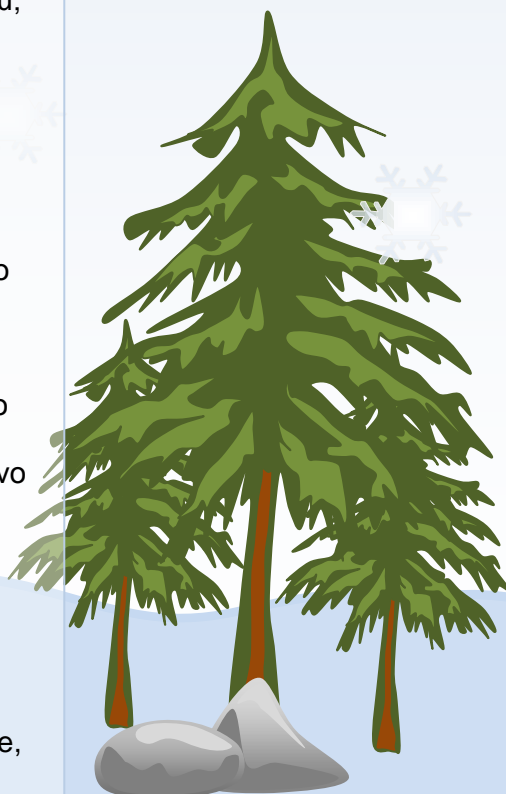
Uredba Europske unije broj 181/2011 uvodi promjene vezano uz prava putnika u autobusnom prometu na razini cijele EU. Navedena Uredba postavlja osnovne standarde u pogledu prava putnika i autobusnih kompanija, te nameće određene obveze u pogledu odgovornosti prema putnicima vezano uz navedeni način prijevoza putnika.

Nova prava uključuju:

- zabranu diskriminacije na temelju nacionalnosti u pogledu cijena i drugih općih uvjeta poslovanja;
- zabranu diskriminacije osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti. To uključuje posebice besplatnu pomoć na određenim terminalima te u autobusima, kao i novčanu naknadu za gubitak ili oštećenje njihovih ortopedskih pomagala.
- pristup adekvatnim i dostupnim informacijama za sve putnike prije i nakon putovanja, kao i opće informacije o pravima putnika na autobusnim kolodvorima i na internetu;
- pravo na povrat punog iznosa cijene vožnje ili nastavak putovanja preusmjerenjem u slučaju prebukiranosti, otkazivanja ili kašnjenja duljeg od 2 sata od predviđenog vremena polaska (isključivo u slučaju ako je put dulji od 250 km);
- uz povrat, pravo i na naknadu u iznosu od 50% cijene vožnje u slučaju prebukiranosti, otkazivanja ili kašnjenja duljeg od 2 sata od predviđenog vremena polaska ukoliko autobusni prijevoznik ne ponudi putniku izbor između nastavka putovanja preusmjerenjem i naknade (isključivo u slučaju ako je put dulji od 250 km);
- prikladnu pomoć (užina, obrok ili piće, te smještaj, ukoliko je potrebno) u slučaju otkazivanja ili kašnjenja u polasku duljeg od 90 minuta za putovanja dulja od 3 sata (isključivo u slučaju ako je put dulji od 250 km);
- naknadu u slučaju smrti ili tjelesne ozljede putnika te u slučaju oštećenja ili gubitka prtljage uzrokovanih prometnom nesrećom;
- stvaranje sustava za obradu pritužbi putnika od strane autobusnih kompanija dostupnog svim putnicima;
- osnivanje neovisnih državnih tijela u svim zemljama članicama EU sa zadaćom provedbe navedene Uredbe te, kada je potrebno, sankcioniranja njezinih povreda.



*Clara pacta, boni amici.
Čist račun, duga ljubav*



Zajedno smo jači !

Sigurno se često pitate je li dostava robe na adresu dostava pred zgradu?
Imate li pravo na kamate na predujam? Ima li trgovina veze sa žalbom ili morate neispravan proizvod reklamirati na servisu?

Provjerite koja su Vaša potrošačka prava!

Zatražite naše e-novine preko mrežne stranice www.rozp.hr !

Mi štedimo jer znamo više!

Regionalna organizacija zaštite potrošača.



Fiat iustitia et pereat mundus.
Neka bude pravda, makar propao svijet

Riječ urednika

Poštovani!

Sredstva koja nam dajete pretplatom na „Potrošački vjesnik“ trošimo isključivo za provođenje tog projekta.

Pokažite „Potrošački vjesnik“ rođacima, prijateljima, poznanicima, jer što bude više pretplatnika, sadržaji će biti sve kvalitetniji i obuhvatniji.

Samo informirani potrošač je zaštićen potrošač!

Predsjednik Organizacije „ROZP“
Glavni tajnik Saveza „POTROŠAČ“
Željko Tomašić, mag.ing.aedif

E-novine izdanje 2/2013

„ROZP“ – regionalna organizacija zaštite potrošača

OIB: 31280086950

Maksimilijana Vrhovca 13, 47 000 Karlovac,

žiro račun: **IBAN:** HR26 2390001 1100466440

web: www.rozp.hr,

e-mail: potrosac@rozp.hr,

mob: 091/304 00 88

