

POTROŠAČKI VJESNIK



Godina III, br. 11

ROZP – informacije i savjeti

Svrha e-newsletter-a je kroz informiranje, edukaciju i savjetovanje potrošača i njihovih obitelji od pasivnog konzumera stvoriti aktivnog potrošača svjesnog svojih prava na zakonom zajamčenu visoku razinu kvalitete roba i usluga, na kulturni i čovjeka dostojan odnos proizvođača i davatelja usluga te na zakonu utemeljenu zaštitu od mita, korupcije, birokratske i monopolističke samovolje.

POTROŠAČKI VJESNIK

ROZP – INFORMACIJE I SAVJETI

Svjetski Dan prava potrošača 2015. -> Potrošači imaju pravo na zdravu hranu



Nezdrava je prehrana povezana sa četiri od deset najvećih uzroka smrtnosti diljem svijeta: prekomjernom težinom i pretilošću, visokim krvnim tlakom, visokim šećerom u krvi i kolesterolom. Samo pretilost košta oko dva bilijuna dolara godišnje. Krajnje je vrijeme da svijet postane svjestan cijene nezdrave prehrane.

Zato su se udruge za zaštitu potrošača u Hrvatskoj kao kolektivne članice Consumers International (CI) odlučile pridružiti djelovanju CI u pomoći potrošačima pri odabiru zdrave prehrane što je tema Svjetskog Dana prava potrošača 2015. Svi potrošači zaslužuju pravo ne samo na hranu, nego na zdravu hranu.

Obvezujući svjetski ugovor osigurao bi potrošačima jednostavan pristup zdravoj hrani i doveo bi do pravednijeg i održivog prehrambenog sustava.

Povećanje broja bolesti vezanih uz prehranu kao što su pretilost, dijabetes, srčane bolesti i neke vrste raka predstavlja veliku međunarodnu krizu u javnom zdravlju. Broj ljudi prekomjerne tjelesne težine i pretilih ljudi i dalje raste i do danas nijedna zemlja nije uspjela preokrenuti taj porast.

Utjecaj loše prehrane na zdravlje sad je gori od utjecaja pušenja. Utjecaj pretilosti na globalni BDP jednak je troškovima rata, oružanog nasilja i terorizma. Ovo je problem koji utječe na ljude u razvijenom svijetu i zemljama u razvoju, pa tako i u Hrvatskoj, s najvećim porastom na svjetskom jugu.

Potrošači i potrošački izbori ključni su u rješavanju ovog problema. Raspoloživost i dostupnost nezdrave hrane, marketinške prakse velikih međunarodnih prehrambenih kompanija i nedostatak informacija dostupnih potrošačima otežava izbor zdrave prehrane. Unatoč rastućem međunarodnom konsenzusu oko čimbenika koji potiču porast pretilosti i bolesti uzrokovanih lošom prehranom, reakcija industrija i vlada prespora je.



CI će za Svjetski Dan prava potrošača 2015. usmjeriti aktivnosti na naš poziv Svjetskoj zdravstvenoj organizaciji (SZO) za Međunarodnom konvencijom za zaštitu i promociju zdrave prehrane – koristeći sličan mehanizam Okvirnoj konvenciji o nadzoru nad duhanom koja je nedvojbeno pomogla smanjiti smrtnost i bolesti uzrokovane pušenjem. Udruge za zaštitu potrošača Hrvatske će težište djelovanja ove godine imati na informiranju i edukaciji potrošača o zdravoj hrani, te pozivanju nadležnih institucija u Hrvatskoj i EU da se uključe u projekte promocije zdrave hrane.

Zato nije slučajno da ove godine centralno obilježavanje Svjetskog Dana prava potrošača organiziramo u gradu Čakovcu u Međimurskoj županiji, koja je i na međunarodnoj razini poznata po ekološkoj proizvodnji zdrave hrane, kroz njegovanje zdrave prehrane naših predaka.



CI je odradio opširan posao oko utvrđivanja politike po ovom pitanju za što smo međunarodno priznati. Imamo jake međunarodne partnere i na dobroj smo poziciji da budemo vodeći glas u tom pitanju. Udruge za zaštitu potrošača su u Hrvatskoj do sada premalo prepoznate kao čimbenik zdrave prehrane koji svojim aktivnostima na afirmaciji zdrave prehrane direktno utiči na poboljšanje zdravlja ljudi, a samom time povećanjem BDP-a.

CI je na Svjetskoj zdravstvenoj skupštini u svibnju 2014. objavio poziv za Globalnom konvencijom o zdravoj dijeti kao i set preporuka za države članice. U Hrvatskoj nažalost inicijativa nije naišla na zasluženu pozornost.

U studenom 2014. je CI kao suautor otvorenog pisma šefovima SZO-a i FAO-a pozivao na Globalnu konvenciju. Ovo je pismo već osiguralo javnu potporu više od 330 međunarodnih zdravstvenih stručnjaka. Mi moramo uticati da i Hrvatska maksimalno uključi u ove svjetske trendove, posebno da kao turistička žemlja, koja može ne samo hrvatskom potrošačima nego i potrošačima-turistima iz cijelog svijeta bude inspiracija zdrave hrane i zdravog života.



Svjetski Dan prava potrošača je naš sljedeći korak u našim naporima da osiguramo da i Hrvatska da potporu država članica za Globalnu konvenciju i naposljetku SZO-ovo usvajanje iste.

Poštovani,

zadovoljstvo mi je pozvati Vas na Svečani skup koji će se u prigodi obilježavanja Svjetskog Dana prava potrošača, koji organizira Regionalna organizacija za zaštitu potrošača u suradnji s Međimurskom županijom i Gradom Čakovcem.

Svečani skup će se održati u zgradi Scheier (dvorana Zrinski), Matice Hrvatske 1, Čakovec

u subotu, 14. ožujka 2015. godine,

s početkom u 10:00 sati.

Tema ovogodišnjeg obilježavanja Svjetskog Dana prava potrošača je „Potrošači imaju pravo na zdravu hranu“, pa stoga ove godine centralno obilježavanje Svjetskog Dana prava potrošača organiziramo u gradu Čakovcu u Međimurskoj županiji, koja je i na međunarodnoj razini poznata po ekološkoj proizvodnji zdrave hrane, kroz njegovanje zdrave prehrane naših predaka.

S poštovanjem,

*Predsjednik
Željko Tomašić. mag.ing.aedif.*

Zakon o zaštiti potrošača (NN br.41/14 od 31.03.2014.)

Odnos prema drugim zakonima: Ako su odredbe Zakona o zaštiti potrošača u suprotnosti s odredbama zakona kojima se uređuju pojedina upravna područja, a koji su usklađeni s pravnom stečevinom Europske unije, na odnose između potrošača i trgovaca primarno se primjenjuju odredbe tih posebnih zakona. Ako tim posebnim zakonima ili Zakonom o zaštiti potrošača nije drukčije određeno, na obveznopravne odnose između potrošača i trgovca primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima.



Javne usluge u smislu Zakona o zaštiti potrošača: Prilikom ispostavljanja računa za pružanje javnih usluga potrošačima trgovac mora primjenjivati obračun i cijene uređene posebnim propisima. Uslugu očitavanja mjernih uređaja nije dopušteno naplaćivati, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom. Trgovac mora potrošaču omogućiti upoznavanje unaprijed sa svojim općim uvjetima poslovanja te uvjetima korištenja javnih usluga i javno ih objaviti na svojim mrežnim stranicama. O svakoj promjeni uvjeta pružanje usluge trgovac je dužan unaprijed pisanim putem obavijestiti potrošača.

Reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga: Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača. Iznimno, za pojedine djelatnosti koje obavljaju trgovci koji imaju do pet zaposlenih može se pri Hrvatskoj obrtničkoj komori ili Hrvatskoj gospodarskoj komori osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača. Trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama i bez odgađanja pisanim putem potvrditi njegov primitak. Trgovac je Također dužan potrošaču omogućiti podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte.



Po primitku odgovora na pisani prigovor, potrošač može podnijeti reklamaciju povjerenstvu za reklamacije potrošača koje je osnovao trgovac. Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

U vezi s prigovorom, odnosno reklamacijom koja se odnosi na javne usluge, potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio sve navedene postupke, te postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga.



Trgovac koji pruža javnu uslugu putem distribucijske mreže mora omogućiti potrošačima priključak na distribucijsku mrežu i uporabu priključka i mreže te pružanje usluga u skladu s posebnim propisima, koncesijskim ugovorima ili općim aktima jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave na čijem području se usluga pruža, pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima.

Ako je trgovac koji pruža javnu uslugu u Republici Hrvatskoj pružatelj javnih usluga u nekoj drugoj državi članici Europske unije, tada razina javnih usluga koju pruža u Republici Hrvatskoj mora biti najmanje iste kvalitete kao i razina javnih usluga koje pruža u drugim državama članicama Europske unije.

Trgovina putem interneta

Europsko zakonodavstvo pruža zaštitu potrošačima prilikom kupovine putem interneta od trgovaca sa sjedištem u drugoj zemlji Europske unije, Islandu ili Norveškoj. Prije kupnje proizvoda pročitajte korisne savjete i upoznajte se sa svojim pravima.



Korisni savjeti prije kupovine putem interneta: Pročitajte opće uvjete prodaje jer se pretpostavlja da ste ih kupnjom proizvoda prihvatili. U slučaju spora, trgovac se može pozvati na njih iako su napisani na stranom jeziku. Uvijek provjerite kako se koriste vaši osobni podaci i to učinite prije narudžbe proizvoda. Nakon što se potvrdi narudžba, ugovor se smatra zaključenim. Spremite i isprintajte potvrdu narudžbe i provjerite da li je točna vaša elektronička adresa.

Vaša potrošačka prava uključuju: Pravo da se predomislite - imate pravo, ne navodeći razloge, otkazati narudžbu u roku od 7 radnih dana od zaprimanja narudžbe te vratiti proizvod. Trgovac vam je dužan vratiti novac u roku od 30 dana. Možda ćete ipak morati platiti troškove slanja robe natrag trgovcu. Neke narudžbe nećete moći otkazati poput iznajmljivanja automobila, hotelskih rezervacija i kupnje putnih karata.



Pravo na pravovremenu isporuku: Vaša kupljena roba trebala bi biti isporučena u roku od 30 dana, osim u slučaju drukčijeg dogovora s trgovcem.



Pravo na informacije - Trgovac je obavezan osigurati potpune informacije koje se odnose na: ime i adresu, proizvod ili uslugu koja se nudi te njihovu nazivu, glavnim svojstvima proizvoda ili usluge, Konačnu cijenu proizvoda ili usluge s PDV-om, troškove dostave proizvoda, način plaćanja, način i rok isporuke proizvoda ili pružanja usluge.

Pravo na dvogodišnje jamstvo - kupnjom putem interneta imate pravo na dvogodišnje jamstvo kao da ste proizvod kupili u trgovini.

Kako možete riješiti problem:

- Prvo trebate kontaktirati trgovca i podnijeti pritužbu na proizvod ili uslugu, pismenim putem ili putem elektroničke pošte.
- Provjerite imate li dodatna prava u jamstvu, poput prava na popravak u lokalnom servisu iako je proizvod kupljen u drugoj zemlji.
- Ako ste nezadovoljni s rješavanjem vaše pritužbe i reklamacije možete nas kontaktirati i mi ćemo vam pomoći.



Zakonska obveza je mjerni instrument

Zakon o tržištu toplinske energije određuje da zgrade sa manje od 70 stanova moraju ugraditi razdjelnike do kraja 2016., a zgrade koje imaju više od 70 stanova do kraja 2015. godine. Ne treba zanemariti da ZTTE na nalaže ugradnju isključivo razdjelnika topline, nego mjernih instrumenata, a mjerni instrumenti su i kalorimetri.



Razdjelnik topline: mjerni instrument koji je Deklaracijom EU priznat zbog jeftinije ugradnje koji mjeri emisiju topline iz grijaćeg tijela (radijatora) te na osnovu emisije topline obračunava %-tak učešća u potrošnji na glavnom mjernom instrumentu tj. kalorimetru. Važno je napomenuti da je njemački Bundestag prošle godine donio preporuku da se ne ugrađuju razdjelnici topline, jer su nepouzdana mjerni instrumenti. A osim toga razdjelnik se ne može postaviti na sve vrste grijaćih tijela.

Kalorimetar: Kalorimetar je mjerni instrument za mjerenje količine topline koja se troši.

Znači kalorimetar mjeri potrošnju i svu količinu isporučene/preuzete količine topline u stanu/kući, razdjelnik pravičnije raspodjeljuje troškove s centralnog mjernog mjesta /kalorimetra



Temeljem narečenog smatramo da se u medijima vršeni tendenciozno reklamiranje, jer dvije tvrtke u Hrvatskoj prodaju i ugrađuju razdjelnike, koje graniči sa nepoštenom i agresivnom poslovnom praksom koja navodi potrošače da ugrađuju isključivo razdjelnike topline, koji su na duže vrijeme lošija investicija od ugradnje kalorimetra, koji se u priložima ni ne spominju.



ZTTE (NN 80/13, 14/14, 102/14) u članku 33. Stavak 1.
Određuje: „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.“



Deset korisnih trikova za kupnju kvalitetnog meda



Med je sladak i gust sok što ga pčele medarice tvore od nektara koji skupljaju na cvjetovima ili slatkim izlučevinama (medene rose) nekih kukaca. Med je i najsavršeniji proizvod prirode, u njemu se nalaze gotovo svi sastojci koji grade ljudski organizam.

Nektar koji pčele skupljaju iz cvijeća glavni je izvor ugljikohidrata koje pčele pretvaraju u lako probavljivi slador - glukozu i fruktozu, koji je glavni sastojak meda.

Pomoću ovih deset trikova s lakoćom ćete detektirati pravi med. Ne nasjedajte i obratite pažnju jer riječ je o jednoj od najzdravijih namirnica na svijetu.

1. Čitanje sastava na poleđini tegle meda prvi je korak koji pomaže u odabiru kvalitetnog čistog meda koji u sebi ne sadrži aditive. Proizvođači naime moraju naznačiti sastav meda i njegov postotak u količini.
2. Prirodni med nije ljepljiv, testiranje je moguće ukoliko malo meda protrljate između prstiju, pravi med trebao bi se upiti u kožu. Ukoliko masa trljanjem postaje ljepljiva znači kako takav med sadrži šećer ili umjetne zaslađivače.
3. Par žlica meda stavite u posudu i potom ga zagrijte na visokoj temperaturi u mikrovalnoj pećnici. Pravi med će se karamelizirati, dok će lažni postati pjenast i prepun mjehurića.
4. Par kapi meda na papirnatom ubrusu također otkriva čistoću sastava, naime ukoliko med nakon nekog vremena ne probija papir znači kako je čist. U protivnom onaj koji sadrži vodu u svom sastavu probit će papir nakon samo par sekundi.
5. Trik kojim se pčele služe u obrani od nepoželjnih gostiju u svojoj košnici, kao što su mravi siguran je test na ispravnost meda. Stoga jednostavno malo meda treba staviti u blizini mravi, ukoliko je prirodan mravi će ga zaobići.
6. Voda pomiješana s čistim medom najlakši je indikator sastava meda, naime čisti će se med u vodi zgrudati i pasti na dno čaše, dok će se lažni početi otapati.
7. Bockanje u ustima i osjećaj spaljenog jezika uzrokuje čisti prirodni med, dok lažni nema takav učinak na nepce.
8. Med namažite na šnitu kruha, ispod čistog kruha će postati tvrd, dok će lažni navlažiti površinu, naravno zbog količine vode u svom sastavu.
9. Pomiješajte malo meda sa žumanjkom. Ako je med čist, kada istučete žumanjak, izgledat će kao da je kuhan.
10. Čisti med se s vremenom kristalizira, lažni i nakon poduzetog pohranjivanja zadržava tekući sastav poput sirupa.

Varaždinski klipići



Sastojci:

- 500 g glatkog brašna
- 500 g oštrog brašna
- 5-6 dcl mlijeka
- 2 dcl ulja
- 80 g svježeg kvasca
- 2 žličice šećera
- 2 žličice soli
- kim, sezam, mak ili sol za posipanje po želji

Postupak:

1. **Zagrijte kuhinju**, klipići se cijelo vrijeme moraju raditi u toplom prostoru. Također, zagrijte svo mlijeko da bude toplo, ne vruće.
2. **Odvojite otprilike 1 dcl mlijeka** u kojem razmutite kvasac i šećer i ostavite da se diže u toploj kuhinji.
3. **Prosijte obje vrste brašna** i dodajte sol. Zatim brašnu dodajte dignuti kvasac i lagano pomiješajte. Toj smjesi dodajte ulje, opet lagano pomiješajte pa malo po malo dodajte toplo mlijeko i mijesite cijelo vrijeme "Varaždinski klipići neće vam uspjeti ako ih budete radili u prohladnoj kuhinji i s hladnim mlijekom. me.
4. **Tijesto treba mijesiti neko vrijeme** (da potrošite svo mlijeko), treba biti mekano i glatko, mora se bez lijepljenja odvajati od posude.
5. **Kad zamijesite tijesto**, ostavite ga da se diže u posudi na toplom, prekriveno krpom.
6. **Kad se tijesto diglo** izvadite ga iz posude i od cijelog tijesta uzimajte komadić po komadić da napravite kuglice, tj. hljepčiče. Ispat će vam otprilike 45 hljepčiča.
7. **Hljepčiče ostavite da se dižu** na radnoj površini u kuhinji.
8. **Kad su se hljepčiči digli**, uzimajte jedan po jedan i pokušajte ih valjkom razvaljati u trokutasti oblik. Zatim taj trokut premažite uljem i zarolajte od šireg dijela prema užem dok ne dobijete oblik kiflice.
9. **Takve gotove klipice premažite žumanjkom** i posipajte po želji. Pecite ih na papiru za pečenje, otprilike 10 minuta na 220°C ili 250°C (ovisi o jačini pećnice, pečeni su kad dobiju zlatno – žutu boju). Dobar tek!

Zajedno smo jači !

Regionalna organizacija je autor i nositelj provedbe projekta „Potrošački vjesnik!“. Projekt traje do svibnja 2015.. Sve aktivnosti možete pratiti na mrežnim stranicama www.rozp.hr, gdje se možete pretplatiti na BESPLATNI e-newsletter u narečenom periodu.

PROJEKT SUFINANCIRA GRAD KARLOVAC

ROZP

Sretan vam
Svjetski dan
prava
potrošača!



Riječ urednika



Poštovani!

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

Pretplata na „Potrošački vjesnik“ se može izvršiti preko e-mail adrese: vjesnik@rozp.hr

Samo informirani potrošač je zaštićen potrošač!

Željko Tomašić, mag.ing.aedif

E-novine izdanje 11/2015

„ROZP“ – regionalna organizacija zaštite potrošača

OIB: 31280086950

Maksimilijana Vrhovca 13, 47 000 Karlovac,

žiro račun: **IBAN:** HR48 2400 0081 1102 2219 9

web: www.rozp.hr,

e-mail: potrosac@rozp.hr, mob: 099/454 74 04

