

POTROŠAČKI VJESNIK

ROZP
•
E - BILTEN



Misija ROZP je osigurati da se naša prava kao potrošača ne mogu nikada ignorirati, a glas potrošača se mora čuti i poštivati ! Moramo uvjeriti sve subjekte da su potrošači korektivni faktor tržišta.

Godina IX

Broj 2/2022/21

**RAZVOJNA ORGANIZACIJA
ZAŠTITE POTROŠAČA**

Sadržaj:	str
1. Održana 13. sjednica NVZP	2
2. MEĐIMURKA – Klub potrošačica ROZP	3
3. Poslovanje trgovaca s potrošačima	4
4. Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova ...	5
5. Facebook shopping	6
6. Ftalati – što je dobro znati	7
6. Svatovski (ftičekovi) koločeki	8
7. Riječ urednice	9



? Na internetskim tražilicama ne postoji slika ili logo NVZP

Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača

- Vijeće je savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske.
- Vijeće sudjeluje u izradi Nacionalnog programa zaštite potrošača i Izvješća o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača, potiče izmjene i dopune propisa, donošenje novih propisa iz područja zaštite potrošača te sudjeluje u kreiranju politike zaštite potrošača.
- **Rad Vijeća je javan.**
- Vijeće podnosi Vladi Republike Hrvatske godišnje izvješće o svom radu najkasnije do kraja drugog kvartala tekuće godine, za prethodnu godinu.

Govora je bilo i o statusu Direktive o potrošačkom kreditiranju, čiji prijedlog je objavljen 30. lipnja 2021., a koja je trenutno u fazi rasprave na radnim tijelima Vijeća EU. Ministarstvo financija kratko je izvijestilo o izmjenama koje nova Direktiva predviđa, u okviru zaštite potrošača.

Raspravljalo se i o aktivnostima u okviru Koordinacijskog odbora za prilagodbu gospodarstva i zaštitu potrošača u kontekstu uvođenja eura kao službene valute sa posebnim osvrtom na aktivnost praćenja maloprodajnih cijena budući predstavlja jednu od ključnih aktivnosti u sprječavanju neopravdanog rasta maloprodajnih cijena i zaštite potrošača.



Usvojen je i Akcijski plan za 2022. godinu, izrađen na osnovi Nacionalnog programa za zaštitu potrošača za razdoblje 2021.- 2024.

Mišljenje i stav ROZP

Od 30 članova NVZP samo su tri predstavnika potrošača (Ana Knežević, Vlado Biljarski i Sanja Keretić) tj. potrošači koji bi trebali savjetovati Vladu o provedbi politike zaštite potrošača u republici Hrvatskoj čine 10% sastava NVZP, te je razvidno da trovačko-bankarski lobi čak ni savjetodavnu ulogu ne želi prepustiti potrošačima.

Rad NVZP je sve drugo samo je javan kako je propisano Zakonom. Sjednice i dnevni redovi se ne najavljuju javno i unaprijed, potrošačima – promatračima nije omogućena nazočnost sjednicama, pa čak ni mediji se ne obavještavaju o održavanju sjednice NVZP.

Iz gore prenesenog sadržaja na mrežnom portalu „Sve za potrošače“ nije jasno što se to radilo na 13. sjednici NVZP, koji su doneseni zaključci i prijedlozi Vladi Republike Hrvatske vezano za teme: „Direktiva o potrošačkom kreditiranju“ i „Prilagodbi gospodarstva i zaštiti potrošača u kontekstu uvođenja eura kao službene valute. Pače nedostupan je i usvojeni Akcijski plan NVZP.

Slobodni smo zaključiti da navedeno tijelo nema nikakve dodirne točke s zaštitom potrošača, a da Vlada RH ni ne zna da postoji navedeno savjetodavno tijelo.



MEĐIMURKA – KLUB POTROŠAČICA ROZP



Sukladno politici zaštite potrošača Republike Hrvatske, a vezano uz odluku Europske komisije, politika zaštite potrošača jedna je od prioritarnih politika Europske unije te je sukladno tome grupa potrošačica pri Razvojnoj organizaciji zaštite potrošača osnovala svoj klub pod nazivom „MEĐIMURKA – Klub potrošačica Razvojne organizacije zaštite potrošača“ sa sjedištem u Selnici. S obzirom da na tržištu postoje različiti proizvodi koji su namijenjeni potrebama žena, potrebna je organizirana akcija potrošačica da bi zaštitile svoje interese. Ne samo što se tiče zaštite prilikom potrošnje, već i ulaska na tržište kao ponuđačica robe, usluga i radova. Težit će se društvenoj, socijalnoj, političkoj i ekonomskoj ravnopravnosti žena.

Svjesne smo da je naziv „potrošač“ postao generički naziv koji uključuje muškarce i žene – no to je velika šteta za jedne i druge jer im onemogućava razvoj različitosti, a shodno tome odlučile smo dati svoj doprinos zaštiti ženskih prava vjerujući u potporu lokalne i regionalne samouprave, a Odluci ROZP, osnovale smo Klub potrošačica. Naime, istina je da se žene i muškarci doista na neki način razlikuju jedni od drugih, a time se ne misli da su jedni bolji, a drugi gori.



Radi se o ravnopravnosti uz postojanje međusobnih razlika kojima se nadopunjuju. Različitost se manifestira u drukčijoj građi tijela, drukčijim vanjskim utjecajima na muškarca i ženu što se najviše može raspoznati u socijalizaciji u najranijoj dobi, drukčijem pristupanju i rješavanju problema, pa sve do različitosti djelovanja lijekova i različitih bolesti koje u većoj ili manjoj mjeri pogađaju žene, odnosno muškarce. U Hrvatskoj, Europskoj uniji, pa ni u svijetu ne postoji nijedna udruga specijalizirana za zaštitu potrošača žena (potrošačica), te smatramo da je osnivanje Kluba „MEĐIMURKA“ veliki korak naprijed u zaštiti ženskih prava, kao generalnog oblika zaštite ljudskih prava.

Klub „MEĐIMURKA“ angažira se na zaštiti temeljnih prava potrošačica, a to su:



- pravo na zaštitu gospodarskih interesa potrošačica,
- pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu,
- pravo na pravnu zaštitu potrošačica,
- pravo na informiranje i edukaciju potrošačica,
- pravo na udruživanje potrošačica u svrhu zaštite njihovih interesa,
- pravo na predstavljanje potrošačica i sudjelovanje predstavnice potrošačica u radu tijela koja rješavaju pitanja od njihova interesa.

U ostvarenju ciljeva svoga javnog djelovanja, Klub prihvaća temeljna načela politike zaštite potrošača Europske unije, Republike Hrvatske i Međimurske županije na regionalnoj razini.

Članice Kluba „MEĐIMURKA“ kroz svoje aktivnosti žele potaknuti razvitak i unapređenje korektnog odnosa trgovaca, proizvođača i davatelja usluga prema potrošačicama, lojalnu konkurenciju na tržištu, edukaciju potrošačica, proizvođača i davatelja usluga, osiguranje visoke razine standarda kvalitete, sigurnosti i zdravstvene ispravnosti roba i usluga.

Uz navedeno, članice Kluba žele upoznati hrvatske potrošačice da uzajamnim organiziranjem mogu pozitivno utjecati na pružatelje različitih usluga i potaknuti ih na odgovorniji odnos prema potrošačicama.

Vjerujemo da će osnivanje Kluba „MEĐIMURKA“ na području Republike Hrvatske, a posebno domicilne Županije potaknuti potrošačice da se uključe u naš rad, ili da barem obavještavaju članice Kluba o nekorektnim odnosima prema potrošačicama.

Glas potrošačica mora se čuti i poštivati!

Predsjednica Kluba MEĐIMURKA
Nikolina Srša

POSLOVANJE TRGOVCA S POTROŠAČIMA



Proizvodi koji se na području Republike Hrvatske nude potrošačima moraju na ambalaži, privjesnici, naljepnici ili na samom proizvodu sadržavati:

- osnovna obilježja proizvoda u mjeri koja je potrebna da bi potrošač donio odluku o kupnji, kao što su naziv proizvoda, tip i model proizvoda, naziv pod kojim se proizvod prodaje, sastav proizvoda, svojstva i tehnička obilježja proizvoda
- naziv i sjedište proizvođača ili uvoznika koji ima sjedište na području Europske unije.
- Podaci moraju biti jasni, vidljivi i čitljivi te napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe drugih jezika, a mogu uključivati znakove i piktograme lako razumljive potrošaču.
- Ako su napisani na više jezika, podaci moraju biti napisani na isti način.
- Odredbe ovoga članka ne primjenjuju se na proizvode čije je označavanje uređeno posebnim propisom.

- Trgovac mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda koju pruža.
- Na proizvodu ili na prodajnom mjestu, osim cijena, ne smiju se istaknuti druge cijene.
- Cijenu za jedinicu mjere nije potrebno istaknuti ako je istovjetna s maloprodajnom cijenom proizvoda.
- Kod proizvoda u rasutom stanju ističe se samo cijena za jedinicu mjere na prodajnom mjestu proizvoda.
- Trgovac cijenu mora istaknuti tako da ne oštećuje proizvod.
- Trgovac se mora pridržavati istaknute maloprodajne cijene.



- ❖ Trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama, putem pošte i elektroničke pošte.
- ❖ Trgovac može omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora i putem drugih sredstava mrežne komunikacije koja omogućuju pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju.
- ❖ Trgovac je dužan bez odgađanja u pisanom obliku putem pošte, elektroničke pošte ili na gore navedeni način, ako je trgovac iskoristio mogućnost podnošenja pisanog prigovora i putem drugih sredstava mrežne komunikacije, potvrditi primitak prigovora.
- ❖ Trgovac je dužan jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici ako je uspostavljena.
- ❖ Osim navedenih obveze, trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je na ispostavljenom računu vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora.
- ❖ Trgovac je dužan u pisanom obliku putem pošte, elektroničke pošte ili na drugi propisan način u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora odgovoriti, jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora potrošača.

- ✓ Trgovac je dužan potrošaču omogućiti provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode.
- ✓ Ispostavljanje računa nije dopušteno naplaćivati.
- ✓ Na ispostavljanje i sadržaj računa na odgovarajući se način primjenjuju odredbe propisa kojima se uređuje obveza ispostavljanja računa.



IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA



Zakon o zaštiti potrošača (NN br.19/22 od 28.05.2022.)

Iz prošlog zakona je izbačena odredba da se u slučaju spora između potrošača i trgovca, može se podnijeti prijava Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili prijedlog za mirenje pri centrima za mirenje.

- Iz Zakona je potpuno izbačeno poglavlje **IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA** koje je postojalo u prijašnjim verzijama zakona, iako se na nekoliko mjesta spominje **IZVANSUDSKI POSTUPAK**, činjenica je da se izvan sudsko rješavanja sporova sada definira zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova koji se javlja jedan novi pojam „**Tijelo za ARPS**“
- Ispod povećala javnosti nametnut je model da udruge za zaštitu potrošača nisu uključene u alternativno rješavanje potrošačkih sporova, već su tijela za ARPS pri trgovačkim asocijacijama.
- Takvo rješenje u hrvatskom modelu provedbe politike zaštite potrošača gdje kao resorno ministarstvo za zaštitu prava potrošača određeno Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja, sada je dopunjeno da i alternativno rješavanje potrošačkih sporova provode trgovci.

ROZP smatra da je donošenje Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova isključio civilni sektor (udruge za zaštitu potrošača) u rješavanju potrošačkih sporova, a time im oduzeo mogućnost zaštite interesa potrošača. Stoga je tzv. „mirno rješavanje potrošačkih sporova“ demokratski ures za stavljanje potrošača u podređeni položaj. Time se potrošači iz kategorije „regulatora tržišta“ pretvaraju u „slabiju stranu na tržištu“ koja zavisi od samilosti trgovaca.

Dokazi te tvrdnje su da potrošač pritužbu može podnijeti samo jednom od sedam notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova:

- Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2;
- Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje, Zagreb, Martićeva 71/I;
- Profi Test d.o.o., Centar za mirenje „Medijator“, Bjelovar, Petra Hektorovića 2;
- Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za medijaciju, Zagreb, Kneza Mislava 12;
- Sud časti Hrvatske obrtničke komore, Zagreb, Ilica 49/II;
- Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore, Zagreb, Ilica 49/II.

Takvim rješenjem su sredstva namijenjena za zaštitu prava potrošača preusmjerena trgovačkim asocijacijama,

Stav ROZP: Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova će imati legitimitet kada će Sudovi časti biti pri Ministarstvu uprave i Savezima udruge za zaštitu potrošača.



FACEBOOK SHOPING



Sve više upita i zahtjeva za pomoć nam šalju potrošači vezano za prijevare u trgovanju preko društvene mreže facebook, koje su prevaranti razvili do savršenstva. Naime facebook nije online tj. internetska trgovina.

Nijedan „prodavač“ na fejsu nije siguran i provjeren.

Facebook je internetska društvena mreža, koju je 2004. godine osnovao Mark Zuckerberg, bivši student Harvarda. U svojim počecima, Facebook je bio namijenjen samo studentima sveučilišta na Harvardu koji su tim putem mogli međusobno komunicirati i razmjenjivati informacije. Kasnije, mnoga druga sveučilišta, srednje škole i velike kompanije diljem svijeta priključile su se mreži. Danas ova web stranica ima više od 1.230.000,000 aktivnih korisnika. Facebook je ujedno najpopularnije mjesto za objavljivanja fotografija, s više od 14 milijuna novih dodanih fotografija dnevno. Facebook je danas najpopularniji servis za **socijalizaciju** (nikako za trgovinu) s rastućim brojem korisnika te je čak prozvan i "novim Internetom".

Zakoni sa područja zaštite potrošača tretiraju online trgovinu, ali ne facebook trgovinu. Profil na facebooku ne podliježe nikakvoj vrsti provjere, pače prema vlastitim željama korisnik može sakriti svoj profil i sadržaje od nepoznatih ili neželjenih ljudi. Unatoč tome, Facebook se tijekom svog postojanja našao na meti brojnih kritičara upravo zbog problema privatnosti korisnika, ali također i zbog pitanja cenzure. Kritike dolaze i zbog toga što su informacije koje korisnici odaju o sebi korištene za marketinška istraživanja, interne istrage sveučilišta i kompanija, pa čak i policije.

Potrošači koji trguju preko facebooka u naravi čine prekršaj, osim ako se radi o malim iznosima i organiziranim dražbama koje ne podliježu oporezivanju.

U Hrvatskoj postoji 221 udruga za zaštitu potrošača, od čega 15-tak aktivnih čija godišnja članarina ne prelazi 30 kn, gdje potrošači mogu dobiti pravovaljani savjet koji je posebno koristan kao preventivni. Ako je potrošačima veliki izdatak 30 kn godišnje, mogu nazvati besplatni telefon za potrošače pri MINGOR na 0800/414-414 ili na besplatni broj INFO CENTRA POTROŠAČA, pri Društvu potrošača Međimurja na 0800/42-00.

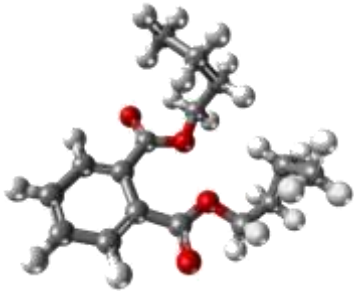
Savjet potrošačima:

Ni pod kojim uvjetima nemojte kupovati preko facebook društvene mreže, ta mreža nije namijenjena trgovini nego socijalizaciji.

Prije odlaska na „fejs shopping“ poželjno je da se konzultirala sa svojom udrugom za zaštitu potrošača, jer od prijevara preko fesja praktično zaštita ne postoji, osim preventivne zaštite, a posebno kod „malih“ iznosa do 1000 kuna.



FTALATI – ŠTO JE DOBRO ZNATI



Sve češće se razna osvježavajuća i ina pića pakiraju u plastičnu ambalažu. Pa i na raznim skupovima, najčešće je na stolu flašica od ½ l vode. Pivopijama je najekonomičnije kupiti q pack. Rijetki se pri tome pitaju piju li samo vodu, sok, pivo ili ...

Također, koliki od nas koriste ulje za jelo iz plastičnih boca, jedemo maslac ili margarin iz plastičnih posudica i ne razmišljamo da to nije samo ulje, nego i neke strane tvari koje se „otapaju iz plastike“, koliki koristimo kreme i ostale kozmetičke preparate ne razmišljajući o njihovom sastavu itd.

Osnovni problem su ftalati, organski kemijski spojevi, esteri ftalate kiseline i alifatskih alkohola koji su poznati kao plastifikatori ili omekšivači. Ne koriste se sami, već su uvijek uključeni u konačni proizvod (PVC). Čine osnovnu komponentu svih plastičnih ambalaža. Ftalati se upotrebljavaju u građevinskim materijalima, ljepljivim, pesticidima, tekstilu, sredstvima za čišćenje, kozmetičkim preparatima, dječjim igračkama, medicinskim uređajima, ambalaži... Mnoge studije upozoravaju o štetnosti i učinku ftalata koji na ljudski organizam djeluju kao hormonski disruptori, što znači da remete ravnotežu hormona u živim bićima, što uzrokuje sve veću feminiziranost mužjaka. Osim toga, dokazana je i njihova kancerogenost, koja se prvenstveno manifestira u obliku zloćudnog raka dojke i raka testisa. Ftalati uzrokuju razne malformacije na tkivu testisa i slabiju plodnost muške populacije. Ova saznanja istražena na eksperimentima na laboratorijskim miševima od strane znanstvenika u laboratorija diljem svijeta. Najnovija studija američkih naučnika sa univerziteta *University of Rochester* pokazala je da ftalati mijenjaju način funkcioniranja mozga kod dječaka. Rezultati studije objavljeni su u medicinskom časopisu *International Journal of Andrology*, doprinoseći tako rastućem broju dokaza o njihovoj škodljivosti.

Ftalati, ako se nalaze u okruženju masti (npr. jestivo ulje u plastičnoj boci), vrlo brzo i u velikim količinama se oslobađaju u ambalaži u kojoj su zapakirani. Također se vrlo brzo oslobađaju u bocama gdje se nalazi mineralna voda ili gazirana pića.

Problem su i igračke za djecu, posebno one igračke koje imaju tzv. mekanu plastiku i koju najčešće mlađa djeca najčešće kidaju zubima i grickaju. **Isto korištenje dječjeg losiona za tijelo, dječjeg pudera i dječjeg šampona dovedeno u vezu sa povećanim koncentracijama ftalata u urinu djece i da je ta veza bila najveća kod veoma male djece. Ovi rezultati pokazuju da dermalna izloženost može značajno doprinijeti zasićenosti tijela ftalatima u ovoj populaciji.**

U EU već nekoliko godina zabranjeno korištenje ftalata u igračkama. Međutim, otvaranjem slobodnog tržišta teško je kontrolirati njihovu prisutnost, a ftalati se i dalje slobodno i naširoko koriste u različitim predmetima u domovima, poput plastičnog namještaja, linoleuma, PVC zavjesa za kudu, plastičnih kutija, folija za pakiranje hrane, plastične flaše kao i drugih predmeta.

Velike korumpirane firme se zalažu u dokazivanju o njihov ne štetnosti, te da se ne akumuliraju u životinjama te ako uđu u organizam da se razgrade. Brane se da su svi ovi dokazi „samo“ vršeni eksperimentalno na životinjama, a ne na ljudskim bićima te da dokazi nisu dovoljno vjerodostojni.

Puno će još godina dokazivanja i bitki proći da bi se ftalati izbacili iz proizvodnje, jer ipak njihovi proizvođači moraju nešto i zaraditi. Samo se treba pitati koliko će do tada ljudsko zdravlje biti ugroženo, koliko će djece i odraslih zbog toga ispaštati, ali kao što nas ovo vrijeme uči, važno je zaraditi dok se može.

SVATOVSKI (FTIČEKOVI) KOLOČEKI



Sastojki:

- 0,550 kg mele
- 2.5 dl mleka
- 1 dl olja
- 1 jajce
- kvos (1 vrečica suhoga kvosa)
- 1 vrečica vaniln cukora
- pecilni proh - prstohvat
- sol i cukor po želi

Postopek:

- Smeso zamesino dok postone kompaktna, dobro je mleko malo segreti, brže bo se zdigalo.
- Ostovimo ka se testo zdigne otprilike na dubo veličino
- Da se zdigne, testo premesimo i razdinimo na 32 jednokih faločkof i od sakoga faločka naprovimo "rezanec" dugi otprilike pol metra. Čim je tenši lepši bo koloček
- Primemo "rezanec" na sredini i zavrtimo ka se kita splete, pa kito "zavežemo" v vozal, tak ka so kraji ocpot i složimo na zamaščeno tepsijo (more biti i paper za peči)
- Ostovimo ka se koločki zdignejo (kak i smesa prvi pot).
- Da so zdigani, premažemo kolačkeke ocgor s jajcom kero smo rezgonili
- Denemo peč i vužgemo kohlo na 180 stupnjeva, peče se otprilike 20 minut (no najlepši kolački bodo, ako več pot poglednete i zemetete z kohle da so lepo zažorjeni, ne jih treba preveč peči, onda so trdi)
- Zememo vum z kohle odvojimo ih ako su se prijeli i pokrijemo z čistom krpom dok se ohladijo, ka se ne posošijo preveč
- Odneseemo puci za Valentinovo (da se ftičeki ženijo)

Dober tek!



Zajedno smo jači !

Regionalna organizacija je autor i nositelj provedbe projektne aktivnosti „Potrošački vjesnik!“ iz projekta „TROŠILICA INFO“. Sve aktivnosti možete pratiti na mrežnim stranicama www.trosilica.info, gdje možete naručiti BESPLATNI e-newsletter.

**POTROŠAČKI VJESNIK SUFINANCIRA
MEĐIMURSKA ŽUPANIJA**

ROZP



Riječ urednice



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!

Gordana Lukić

E-bilten izdanje 2/2022/21

REGIONALNA ORGANIZACIJA ZAŠTITE POTROŠAČA

OIB: 31280086950

Trg svetog Marka 2, 40324 Selnica

žiro račun: IBAN: HR11 2340 0091 1111 7160 0

web: www.rozp.hr,

e-mail: rozp@rozp.hr, mob: 095/398 23 55

