

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 5/2022/24

**RAZVOJNA ORGANIZACIJA
ZAŠTITE POTROŠAČA**

Sadržaj: str

1. Uvođenje eura – dvojno iskazivanje cijena 2
2. Prepoznaj i spasi život! 4
3. Vlasnici - suvlasnici stambene zgrade 5
4. Označavanje proizvoda 6
5. Sezona sniženja 7
6. Informacije za potrošače 8
7. Nepравilnosti i nepoštena poslovna praksa 9
8. „Upotrijebiti do“ - „Najbolje upotrijebiti do“ 11
9. Kolač od mrkve i jabuke..... 12
10. Riječ urednice 13



Uvođenje eura – dvojno iskazivanje cijena i dvojni opticaj

Zakonska obveza dvojnog iskazivanja cijena za sve poslovne subjekte započela je 5. rujna 2022. Uz pretpostavku da su bili ostvareni svi tehnički preduvjeti, poslovni subjekti mogli su već u srpnju 2022. započeti dobrovoljno dvojno iskazivati cijene i novčane iskaze vrijednosti jer je tada već bio poznat fiksni tečaj konverzije, no nikako nisu mogli dvojno iskazivati prije jer upravo je fiksni tečaj konverzije podatak koji je bio nužan i bez kojega se nisu mogla ispravno primijeniti pravila preračunavanja i zaokruživanja propisana Zakonom o uvođenju eura kao službene valute u RH.



Obveza dvojnog iskazivanja za poslovne subjekte traje do 31. prosinca 2023.

Praktički svi poslovni subjekt (primjerice, obrt, j.d.o.o., d.o.o., d.d.) moraju dvojno iskazivati cijene isto kao i banke, pošte, sva tijela javne vlasti primjerice nama najpoznatije jedinice lokalne i područne samouprave, bolnice, odgojno obrazovne ustanove, geodetske uprave, centri za socijalnu skrb, županijska uprava za ceste, veterinarske ambulante, hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje, za mirovinsko osiguranje, zavod za zapošljavanje, sudovi i niz drugih institucija.



Cijena se mora dvojno iskazati na **jasan, čitljiv, vidljiv i lako uočljiv** način u euru i kuni uz primjenu fiksnog tečaja konverzije (fiksni tečaj konverzije je 1 EURO = 7,53450 KUNA) i sukladno pravilima za preračunavanje i zaokruživanje iz Zakona i to:

1. u poslovnoj prostoriji na prodajnom mjestu ili na robi odnosno na cjeniku kada je riječ o usluzi
2. na internetskoj stranici
3. u ponudi ili ugovoru na trajnom mediju
4. u obavijesti koja se potrošaču daje prije ili tijekom sklapanja ugovora izvan poslovne prostorije i ugovora na daljinu
5. tijekom oglašavanja u bilo kojem obliku kojim se nudi prodaja robe ili usluge, *osim oglašavanja putem radijskog programa i glasovne poruke u ostalim oblicima oglašavanja.*
6. u opomeni i drugoj obavijesti o nepodmirenom dugu koja se dostavlja potrošaču, ukupan iznos duga
7. putem drugih oblika iskazivanja cijena.

Također se dvojno moraju iskazati iznosi na obračunskim listama za plaće, Isplate Ugovora o djelu, autorskih honorara i ostalih drugih dohotka.



Kada poslovni subjekt ne mora dvojno iskazivati cijenu?

Cijena se ne mora dvojno iskazivati kada se prodaje robu i pruža uslugu putem automata, na štandu i klupi na tržnici na malo i izvan nje, na štandu i klupi unutar trgovačkog centra, na kiosku, putem pokretne prodaje, u proizvodnom objektu obiteljskog poljoprivrednoga gospodarstava i u objektu privatnog iznajmljivača koji pruža ugostiteljsku uslugu u domaćinstvu, prigodnom prodajom na sajmu, izložbi i slično, totem benzinske postaje, fiksni panel i ostali fiksni stupovi s iskazanom cijenom, zaslon blagajne i samoposlužni uređaj za prodaju robe i usluge, kupon za popust i kupon u vrijednosti vraćene robe, uređaj za samoočitavanje cijene u trgovini, iznos cijene zrakoplovne karte, iznos cijene na vagi i naljepnica s vaganom cijenom, taksimetar, povratne naknade na ambalaži, cijenu otisnutu na knjizi i drugoj periodičkoj publikaciji, vrijednost otisnutu na poklon kartici i vrijednosnoj kartici, cijenu otisnutu na ulaznici, cijenu otisnutu na karti za uslugu putničkog prijevoza. Postoji još niz situacija kada se ne mora dvojno iskazivati no one nisu baš svakodnevne pa nema potrebe nabrajati.

Što je to dvojni optjecaj i kako će se plaćati od 01.-14.siječnja?

Razdoblje dvojnog optjecaja je razdoblje u kojem će se moći plaćati u kunama i eurima. Pri tome ćete eventualni ostatak novca dobiti vraćen u eurima. Dvojni optjecaj trajat će od 1. do 14. siječnja 2023. Morate voditi računa da u razdoblju dvojnog optjecaja, trgovac ili primatelj plaćanja nije dužan prihvatiti više od 50 kovanica kune u jednoj transakciji.

Što se tiče plaćanja režija nakon 14. siječnja, sve uplatnice koje su građani dobili unaprijed i na kojima je iznos plaćanja u kunama, a plaćat će ih nakon uvođenja eura, banka je dužna izvršiti plaćanje u euru u iznosu koji odgovara iznosu kuna navedenom na nalogu za plaćanje. Banka će postupati na ovaj način do 1. srpnja iduće godine. Na isti način postupit će i Fina.

Poslovnice banaka, Hrvatske pošte i Fina primarni su kanal za zamjenu gotovog novca kuna u eure. Građanima se preporučuje da u prvim danima 2023. u transakcijama što je više moguće koriste debitne kartice. Kako bi se olakšalo poslovanje gotovinom u prvim danima nakon uvođenja eura, već od početka prosinca 2022. građani će moći pribaviti početne pakete kovanica eura, što će im omogućiti da od prvoga dana 2023. plaćaju u novoj valuti. Bankomati će u prvim mjesecima 2023. biti opskrbljeni uglavnom novčanicama eura manjih apoeni (od 10 i 20 eura). Vodite računa o tome da će u prosincu raditi svega 40% bankomata diljem Hrvatske. Svaki bankomat je potrebno ažurirati i pripremiti ga da može prihvatiti novčanice eura koje su drugačijih dimenzija od dosadašnjih kuna. U prijelaznom razdoblju prilagodbe bankomata koje će trajati do 15. siječnja radit će samo oni koji mogu isplaćivati i kune i eure. No nakon 15. siječnja opet će biti spremno gotovo 4000 bankomata u Hrvatskoj. Od 15. prosinca će Hrvatska udruga banaka (HUB) objaviti interaktivnu kartu svih bankomata u Hrvatskoj koji su aktivni u realnom vremenu kako bi svi građani u svakom trenutku znali koji bankomat radi i gdje mogu podignuti gotovinu. Iz HUB javljaju da se od 15. prosinca do 15. siječnja neće naplaćivati naknada za podizanje novca na bankomatima drugih banaka.

Koliko dugo i gdje će se moći zamijeniti novac?

Što se dakle konverzije kuna u eure tiče, u Hrvatskoj udruzi banaka ističu da će tijekom cijele 2023. banke, Fina i Hrvatska pošta besplatno, bez naknade, svim građanima po istom tom tečaju na šalterima zamijeniti 100 novčanica i 100 kovanica kuna po transakciji. Treba napomenuti da će građani kunsku gotovinu moći bez ikakvih ograničenja i naknada konvertirati u eure polaganjem novca na bankovne račune.

Nakon što istekne prvih 12 mjeseci novčanice i kovanice kuna moći će se zamijeniti samo kod HNB-a, i to također bez naknade. HNB će trajno mijenjati novčanice kuna, dok će se kovanice moći zamijeniti u roku od 3 godine od dana uvođenja eura.



**TAJNI KUPAC ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U
PROCESU UVOĐENJA EURA U HRVATSKOJ**



Prepoznaj i spasi život!

Kardiovaskularne bolesti su vodeći uzrok smrti u svijetu od kojih umire 17,3 milijuna osoba. Od toga smrtnost infarkta ili srčanog iznosi 30%. Infarkt ili srčani udar je poremećaj i kojem dolazi do oštećenja područja srčanog mišića radi njegove nedovoljne opskrbljenosti kisikom. Uzrok srčanog infarkta je ugrušak ili spazam jedne od arterija koje opskrbljuju srčani mišić krvlju.

Prilikom srčanog udara javi se žestoka i dugotrajna bol (obično traje dulje od 20 minuta) iza prsne kosti koja se može širiti u ruke (osobito lijevu), vrat, donju vilicu ili zubne donje vilice.

Čovjek prilikom navedenoga osjeća slabost, hladan znoj, zaduha, strah od bliske smrti, odnosno intenzivnu tjeskobu.

Ponekad se javljaju i simptomi kao što su bol u gornjem dijelu trbuha, mučnina i povraćanje. Ponekad se kod osobe može javiti i tzv. nijemi, odnosno bezbolni infarkt. Navedeni se najčešće javljaju kod osoba koje konzumiraju alkohol te osoba oboljelih od šećerne bolesti.

Kada se posumnja na infarkt prije svega je potrebno odmah pozvati liječnika, a do njegova dolaska bolesnik mora mirovati, ležati (pri jačem nedostatku zraka na višem uzglavlju ili u polusjedećem položaju).

Prevenције srčanog udara su redovito kontroliranje krvnog talaka, ukupnog kolesterola, smanjenje ili prekid pušenja, promjena prehrane, vježbanje.



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. 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 Klub potrošačica ROZP - MEĐIMURKA, mogu se učlaniti isključivo potrošačice, te vas ljubazno molimo da se to poštuje! MEĐIMURKA - Klub potrošačica ROZP vas podsjeća da slanjem pristupnice slobodno i izričito dajete privolu Klubu MEĐIMURKA kao voditelju zbirke osobnih podataka da Vaše osobne podatke može obrađivati i koristiti ISKLJUČIVO za vođenje evidencije članova Kluba MEĐIMURKA.

Vlasnici - suvlasnici stambene zgrade



Vlasnici nekretnine mogu biti pojedinačni vlasnici ili suvlasnici nekretnine. Pod nekretninom podrazumijevamo zemljište i ono što je s njime trajno povezano, a može se nalaziti u razini, ispod razine ili iznad razine zemlje. Da bi postojao potpuno uređen suvlasnički odnos na nekoj nekretnini potrebno je utvrditi tko je vlasnik kojeg posebnog dijela zgrade, a što spada pod zajedničko vlasništvo. Posebni dio neke nekretnine može biti stan, poslovni prostor, garaža, a zajednički dio je npr. krov, stubište, dizalo, fasada.

Prava i obveze vlasnika – suvlasnika

Suvlasnici su dužni sudjelovati u upravljanju, dužni su odrediti osobu koja će obavljati poslove zajedničkog upravitelja i osnovati zajedničku pričuvu. Oni odlučuju o svim pitanjima koja se tiču zajedničkih dijelova i uređaja zgrade sukladno odredbama Zakona o vlasništvu i drugim stvarnim pravima, Međuvlasničkog ugovora i ostalih propisa.

Suvlasnici donose odluke o poduzimanju poslova redovite uprave i izvanrednih poslova u pisanom obliku s tim da međusobne odnose mogu odrediti pisanim sporazumom.



Poslovi redovite uprave vlasnika stambene zgrade podrazumijevaju:

- godišnji ili višegodišnji program održavanja zajedničkih dijelova i uređaja zgrade
- godišnji plana prihoda i rashoda zgrade
- prihvaćanje godišnjeg izvješća o radu
- stvaranje primjerene zajedničke pričuve
- uzimanje zajmova zbog pokrića troškova održavanja koji nisu pokriveni pričuvom, a potrebni su za obavljanje poslova urednog održavanja koji se ponavljaju u razmacima duljim od jedne godine
- osiguranje zgrade
- imenovanje i opoziv predstavnika suvlasnika
- imenovanje i opoziv zajedničkog upravitelja
- imenovanje i opoziv nadstojnika
- određivanje kućnog reda
- iznajmljivanje i davanje u zakup te otkazivanje stanova i drugih samostalnih prostorija na kojima nije uspostavljeno etažno vlasništvo
- odluke o ostalim poslovima koje predloži upravitelj ili najmanje 1/3 suvlasnika



Odluke o poduzimanju redovnih poslova upravljanja smatraju se donesenim kada se za njih izjasne suvlasnici koji zajedno imaju većinu suvlasničkih dijelova. Za donošenje odluka o poduzimanju izvanrednih poslova upravljanja potrebna je suglasnost svih suvlasnika.

Označavanje proizvoda



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.
- 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 prodajnome mjestu proizvoda.
- Trgovac cijenu mora istaknuti tako da ne oštećuje proizvod.
- Odredbe stavka 1. ovoga članka ne primjenjuju se na javnu dražbu i prodaju umjetničkih djela i antikviteta te na cijene usluga uređene posebnim propisima.
- Trgovac se mora pridržavati istaknute maloprodajne cijene.
- Pri oglašavanju u kojem se navodi maloprodajna cijena proizvoda mora biti navedena i cijena za jedinicu mjere, sukladno odredbama ovoga članka.
- Trgovac je dužan uvjete prodaje istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo.
- Trgovac je dužan pridržavati se uvjeta prodaje.
- Ako trgovac, kao poseban uvjet prodaje, odobrava popust za pojedine proizvode ili skupine proizvoda, dužan je istaknuti maloprodajnu cijenu sukladno članku 19. ovoga Zakona, osim ako nije drukčije uređeno posebnim zakonima.
- Trgovac može odbiti sklapanje ugovora o kupoprodaji proizvoda samo ako to proizlazi iz okolnosti slučaja.
- 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.

Novčanom kaznom u iznosu od 10.000,00 do 200.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj trgovac ako:

- ne označi proizvode sukladno Zakonu
- jasno, vidljivo i čitljivo ne istakne iznos maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda koje pruža
- na proizvodu ili prodajnom mjestu, osim cijena definirane Zakonom, istakne druge cijene
- kod proizvoda u rasutom stanju ne istakne cijenu za jedinicu mjere na prodajnom mjestu proizvoda
- se ne pridržava istaknute maloprodajne cijene
- uvjete prodaje ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo
- se ne pridržava uvjeta prodaje
- ne omogući provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode
- naplati ispostavljanje računa

Sezonska sniženja

27. prosinca kreću sezonska sniženja u Republici Hrvatskoj.

Donosimo odgovore na najvažnija pitanja vezana uz sniženja.



1. Mogu li reklamirati proizvod kupljen tijekom sezonskog sniženja?

Proizvod koji ima materijalni nedostatak može se reklamirati i kada je kupljen tijekom sezonskog sniženja.

Prema Zakonu o zaštiti potrošača trgovac je uz stvarnu i sniženu cijenu istaknuti najnižu cijenu u posljednjih 30 dana.

2. Kako mogu znati da je proizvod stvarno snižen, da se ne radi o podizanju, a potom snižavanju cijena?



3. Koliko puta godišnje trgovac može objaviti sniženja?

Sezonska sniženja mogu se objaviti dva puta godišnje - ljetno i zimsko u trajanju od 60 dana ili do isteka zaliha.

4. Treba li trgovac na proizvodu istaknuti cijenu na sniženju?

Trgovac je dužan istaknuti staru i sniženu cijenu. Nije dopušteno obračunati popust samo na blagajni.



Često nam se javljaju potrošači sa opaskama kako na oglasnim prostorima stoji : sniženje do 70 ili 80% , a ulaskom u trgovinu pronadu jedan ili dva proizvoda po tako sniženoj cijeni.

5. Možemo li u Hrvatskoj govoriti o pravim sniženjima?

U takvoj vrsti komunikacije ključno je "do" kojom se trgovci obrađuju od sankcija koje definira zavaravajuće oglašavanje



Informacije za potrošače u predblagdansko vrijeme

„Trgovac ima prava da vas prevvari, a vaše pravo kao potrošača je da to spriječite!“

Obratite pozornost na cijene istaknute na proizvodima. Trgovac je dužan prodati proizvod po cijeni koja je istaknuta na proizvodu ili na prodajnom mjestu.

PRODAJA U PRODAVAONICAMA

- ✚ Obratite pozornost na cijene istaknute na proizvodima. Trgovac je dužan prodati proizvod po cijeni koja je istaknuta na proizvodu ili na prodajnom mjestu.
- ✚ Ako je proizvod na akciji ili na nekom drugom promotivnom obliku prodaje u prodavaonici trgovac mora istaknuti uz redovnu cijenu i cijenu za vrijeme takvog oblika prodaje proizvoda.
- ✚ Trgovci često nude uslugu zamatanja poklona. Obratite pozornost je li trgovac istaknuo da je zamatanje poklona besplatno ili se plaća, te naplaćuju li se dodatno papir za zamatanje i ukrasi. Trgovac sve navedeno mora istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo u prodavaonici.
- ✚ 27. prosinca 2018. godine započinje zimsko sezonsko sniženje. Za vrijeme trajanja sniženja, trgovac je također dužan istaknuti cijenu koju je proizvod imao prije sniženja zajedno s cijenom tijekom sniženja kako biste mogli donijeti pravilnu odluku o kupovini.
- ✚ Trgovac vam je dužan izdati račun. Ako ste kupili proizvod na kojem se kasnije pojavio materijalni nedostatak, možete se putem pisanog prigovora obratiti trgovcu. Način podnošenja pisanog prigovora mora biti istaknut u prodavaonici. Trgovac je na vaš pisani prigovor dužan odgovoriti u roku 15 dana od dana zaprimanja prigovora.
- ✚ Ako ste za proizvod dobili garanciju (jamstvo), možete se pozvati i na uvjete iz garancije (jamstva) prema trgovcu, ali i proizvođaču proizvoda ukoliko je i proizvođač izdao garanciju (jamstvo).
- ✚ Danas sve više trgovaca omogućuju povrat kupljene i ispravne, ali neupotrebljavane robe. Bitno je da znate da navedeno ovisi isključivo o poslovnoj praksi trgovca.

PRODAJA PUTEM INTERNETA

- ❖ Želite izbjeći nadolazeće predblagdanske gužve u prodavaonicama te ste se odlučili na kupnju putem interneta, provjerite nalaze li se na internet stranici kontakt podaci trgovca kao što su naziv trgovca, adresa trgovca, adresa elektroničke pošte na koju se možete obratiti u slučaju problema i sl.
- ❖ Pročitajte komentare drugih potrošača, odnosno informirajte se o iskustvima drugih potrošača koji su kupovali proizvode putem internet stranice trgovca od kojeg namjeravate kupiti proizvod i to putem društvenih mreža i foruma.
- ❖ Trgovac koji prodaje putem interneta obvezan je na svojim stranicama istaknuti informacije o potrošačkim pravima kao što su, primjerice, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana, te mogućnost pozivanja na odgovornost za materijalne nedostatke u roku dvije godine od kad je potrošaču roba predana u posjed.
- ❖ Plaćajte sigurnim sredstvima plaćanja, primjerice plaćanje pre-paid karticom (karticom sa limitiranim iznosom sredstava) ili putem PayPal servisa često su najsigurniji način plaćanja putem interneta.
- ❖ Ukoliko plaćate kreditnom karticom, a nastane problem s kupnjom, možete se obratiti svojoj kartičnoj kući i poništiti transakciju te zatražiti povrat novca kroz proces zvan *chargeback*.
- ❖ U slučaju problema s trgovcem od kojeg ste kupili proizvod, a kojeg niste uspjeli riješiti putem pisanog prigovora, možete podnijeti pritužbu na Platformi za online rješavanje potrošačkih sporova (Platformi za ORS).





Nepravilnosti i nepoštena poslovna praksa

U posljednjih nekoliko mjeseci na distributivnom području Moslavine na kućne adrese stizali su računi za plin koji kod velikog broja potrošača premašuju realnu potrošnju, o čemu su izvijestili UZP Kutina. Udruga je istražila razloge ovakvih obračuna te naišla na nekoliko nepravilnosti pri obračunu kao i sumnji na nepoštenu poslovnu praksu opskrbljivača E.ON Plin d.o.o.

Veliki račun zbog pogrešnog faktora korekcije

Obračun isporučene energije na obračunskom mjernom mjestu (OMM) provodi se iz očitane količine plina (m^3) koja se zbog različitih uvjeta tlaka, stlačivosti i temperature korigira faktorom korekcije kako bi se dobilo volumen plina pri standardnim uvjetima, a čije su formule izračuna vrijednosti propisane *Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava* (NN, br. 50/18, 88/19, 36/20, 100/21), Prilog I. Faktor korekcije opskrbljivaču plina dostavlja distributer. Na dijelu računa prikazuje se i detaljan obračun potrošnje plina, gdje se između ostalih parametara prikazan i **FAKTOR KOREKCIJE KOJI SE UOBIČAJENO KREĆE OKO 1,0XXXX** i kojim se množi potrošena količina plina u metrima kubnim, kako bi se dobio korigiran volumen plina. UZP Kutina se obratio potrošač s velikim računom te je ustanovljeno da je faktor korekcije bio 2,013962 čime je količina potrošenog plina udvostručena, pa je time i račun bio dvostruko veći od realnog. Nakon uloženi prigovora opskrbljivaču E.ON Plin d.o.o. i distributeru Moslavina Plin d.o.o. od strane potrošača i UZP Kutina, distributer je priznao pogrešku koja je prema njihovim riječima nastala prilikom izmjene plinomjera i krivog unosa faktora korekcije od strane djelatnika. Opskrbljivač je nakon toga krivo obračunate račune stornirao i poslao ih potrošaču s ispravnim faktorom korekcije koji je nakon ispravka iznosio 1,006981. Stoga, ukoliko zaprimite znatno veći račun za plin, provjerite iznos faktora korekcije, koji može znatno uvećati iznos računa!



HRVATSKA ENERGETSKA
REGULATORNA AGENCIJA

Nepravilno procijenjena potrošnja plina uzrok velikih računa

Distributer (operator plinskog sustava) Moslavina Plin d.o.o. je zajedno s opskrbljivačima na tom području donio odluku kako će se dotadašnja praksa mjesečnog očitavanja plinomjera (što je u obvezi distributera uz dostavu očitavanja opskrbljivaču), provoditi u tromjesečnim obračunskim razdobljima. Obračun potrošnje plina moguće je izvršiti temeljem očitavanja stanja, procjene potrošnje ili podatka koji je dostavio kupac. Prema čl. 17 *Općih uvjeta opskrbe plinom* (NN, br. 50/18 , 88/19, 39/20, 100/21) obračunsko razdoblje za kućanstva iznimno može biti tri ili šest mjeseci, ali se ovim aktom ne definiraju koje su to iznimne situacije. Ovo daje pravo distributerima da svako stanje proglašaju iznimnim, pa bi se teoretski moglo dogoditi da na području cijele Hrvatske distributeri samostalno proglašaju iznimno stanje, koje više ne postaje iznimno već redovna praksa, a što smatramo propustom u donošenju ovoga dokumenta. U istom dokumentu se u čl. 16 stavak (4) navodi da opskrbljivač može iznimno procijeniti potrošnju plina za obračunsko razdoblje ukoliko na vrijeme ne dobije podatak od distributera, a to radi temeljem povijesnih očitavanja toga OMM (iz tri prethodne kalendarske godine). Također u čl. 16 stavak (8) definirano je kako se račun ispostavlja po isteku obračunskog razdoblja (račun između ostalog mora imati točno navedeno obračunsko razdoblje na koje se odnosi sukladno čl. 23), a opskrbljivač prema čl. 18 stavak (1) utvrđuje mjesečno novčane obveze za naredno obračunsko razdoblje (kod procjene) te krajnjem kupcu ispostavlja mjesečne novčane obveze za isporučeni plin. Procjena potrošnje za obračunsko mjerno mjesto krajnjeg kupca vrši se prema potrošnji plina u istom razdoblju prethodne godine. Brojni građani javili su se UZP Kutina s računima za mjesec svibanj 2022. na kojima je navedeno obračunsko razdoblje *samo za mjesec svibanj* (1.5. – 31.5.), iako se očito radilo o PROCJENI potrošnje plina za nepoznato razdoblje (?), a iz računa se dalo iščitati kako navedena procjena daleko premašuje tromjesečnu pa čak i polugodišnju potrošnju. Primjerice, procijenjena potrošnja za korisnika koji u ljetnim mjesecima troši oko 3-5 m^3 plina mjesečno, iznosila je za svibanj 36 m^3 , što bi bilo dostatno za sljedećih 7 mjeseci, a što zasigurno premašuje tromjesečnu procjenu koja je najavljena od strane opskrbljivača/distributera. Drugim riječima, tražilo se od krajnjeg kupca da plati račun u cijelosti, odnosno da UNAPRIJED PLAĆA PLIN KOJI NIJE POTROŠIO i tako financira opskrbljivača na neko vrijeme unaprijed. Umjesto mjesečnih obroka za svaki protekli mjesec obračunskog razdoblja, a temeljem procjene za tromjesečno razdoblje, korisnici su dobili račune suprotno zakonskim propisima RH, uz što je uslijedila i nepoštena poslovna praksa prikazana u nastavku.

Nepoštena poslovna praksa i uskraćivanje prava potrošača

Na temelju prethodno spomenutih računa korisnik je uputio usmenu pritužbu HERA-i, koja je korisnika uputila da ima pravo zatražiti račun prema mjesečnoj ostvarenoj potrošnji. Unatoč tome, djelatnik tvrtke E.ON je na telefonsku pritužbu korisnika bez ikakve mogućnosti korekcije računa, ustrajao da se račun plati u cijelosti u roku 15 dana, odnosno s dospijecom plaćanja do 5.7. 2022. (račun je izdan 20.6.). Tada se u komunikaciju uključila i UZP Kutina te je konačno po dostavljenom realnom očitavanju plinomjera, račun storniran te izdan novi temeljem stvarno utrošenih količina plina do kraja srpnja (koje su bile još uvijek daleko od procijenjenih 36 m³). Ovakav model pristupa korisnicima primjenjuje opskrbljivač E.ON (a možda i drugi opskrbljivači?), pa tko se žali može ispraviti račun, a tko to ne zna, plaća. APP (ako prođe, prođe)! Dio građana ne čita sitna slova računa ili nije upućen, ali računi se mogu naknadno korigirati prema pritužbi korisnika ukoliko razlika očitnog i stvarnog stanja premašuje 5 %. Problematičnim se pokazuje nepoštena poslovna praksa opskrbljivača koji „računa“ na neinformiranost i neznanje potrošača, osobito starijih kako je to bilo i u ovom slučaju. I to ne bi bilo toliko neobično (jer na žalost istu praksu provode i drugi pružatelji usluga) da uoči izdavanja ovih računa nije poslana obavijest korisnicima da se cijena plina (tržišna) povećava od kolovoza za oko 10 % (pa opet i od listopada), s mogućnosti raskida ugovora ukoliko se ne slažu s tim poskupljenjem (u roku 14 dana od primljene obavijesti). No, svi znamo da korisnici koji imaju dug (nepodmirene račune) ne mogu podnijeti zahtjev za promjenom opskrbljivača, a niti raskinuti ugovor sa sadašnjim, dok se dug ne podmiri.

Velik broj potrošača ne razumije da istekom roka od 14 dana i dalje ima pravo promijeniti opskrbljivača podnošenjem zahtjeva, ukoliko je podmirio račune (i ne postoje naknadno ugovoreni troškovi). Velik dio potrošača u ovom slučaju ili nije platio račun ili ga još uvijek spori (znači u dugu je) ili je platio račun za nepotrošeni plin unaprijed (u preplati je). Ukoliko postoji dug za plin koji nije potrošio, potrošaču je nepošteno oduzeto pravo slobodnog izbora novoga opskrbljivača, a ukoliko je preplatio račun po prelasku na novog opskrbljivača, mora samostalno rješavati preplatu s prethodnim opskrbljivačem, što zahtijeva dodatni postupak kojeg potrošači ne žele često započinjati.

Tako su nepoštene poslovne prakse (nerealne procjene plina) korisniku uskraćena njegova prava na neko razdoblje, što se čini kao smjerno učinjena (nepoštena) praksa ovoga opskrbljivača. I kako niti to nije bilo dovoljno, UZP Kutina doznaje od nadležnog distributera da procjenu nisu radili oni već distributer iz Nove Gradiške (?), koristeći se njihovom bazom podataka o potrošnji korisnika (Opći uvjeti i GDPR?). Također, doznaje da je Moslavina Plin kao nadležni distributer opskrbljivaču dostavio nova očitavanja plinomjera u lipnju, koja su u potpunosti zanemarena u obračunu daljnjih računa.

Daljnja nepoštena praksa i dalje se provodi (nema sankcija!), jer je UZP Kutina uoči pisanja ovog priloga dobila pritužbu građana kojemu je putem maila stigao odgovor E.ON-a u kojem se navodi: „*Napominjemo, ukoliko krajnji kupac inzistira na raskidu Ugovora od strane E.ON Plin d.o.o potrebno je dostaviti potpisani zahtjev o istome što će dovesti do demontaže plinomjera te naplate dodatnih troškova za navedeno.*“, iako ovakvih odredbi nema u ugovoru, a korisnik je podmirio sve dugove i uredno podnio zahtjev za prelaza kod novog opskrbljivača (postupak, komunikacija i zabrana komunikacije je definirana zakonskim propisima). Ima li kraja bezobrazluku i nepoštenoj poslovnoj praksi, pa čak i zastrašivanju, od ovakvih pružatelja usluga?

Tko im može stati na kraj? Vjerujemo kako, na žalost, ovo nije usamljeni slučaj, stoga će UZP Kutina uputiti oštru prosvjednu notu po ovom pitanju HERA-i te razmotriti pitanje da se ovaj slučaj prijavi i državnom inspektoratu. Hoće li se pratiti i sankcionirati ova (i ovakva) nepoštena poslovna praksa i uskraćivanje prava potrošača od strane nadležnih institucija, ostaje nam za vidjeti. Do tada će se potrošači samostalno ili uz pomoć udruga boriti sami za svoja prava, koja su im zagarantirana direktivama i zakonskim propisima RH.

Poslovna praksa je nepoštena:

- ako je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje i
- ako, u smislu određenog proizvoda, bitno utječe ili je vjerojatno da će bitno utjecati na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača kojemu je takva praksa namijenjena ili do kojega ona dopire odnosno prosječnog člana određene skupine potrošača na koju je ta praksa usmjerena.

Nepoštenom poslovnom praksom posebno se smatra:

- zavaravajuća poslovna praksa i
- agresivna poslovna praksa.

Nepoštena poslovna praksa je zabranjena.

„Upotrijebiti do“ – „Najbolje upotrijebiti do“

Bliže nam se blagdani kada se kupuje više namirnica, a hrana se priprema u višestruko većim količinama nego što je potrebno za konzumaciju te često velik dio završi u otpadu.



Svi mi kao pojedinci možemo uvesti male promjene koje čine veliku razliku u količini hrane koju bacamo svake godine.



Možemo dati svoj doprinos sljedeći ove prijedloge :

- planirajte unaprijed i kuhajte odgovarajuće količine hrane,
- kupujte onoliko koliko vam treba,
- pravilno čuvajte namirnice,
- pojedite sve ili sačuvajte ostatke za kasnije,
- reciklirajte ono što ne možete pojesti i pripremite nove obroke od hrane koja vam je ostala od prethodnog obroka.

Dio namirnica može se konzumirati i nakon isteka roka uporabe i tako spriječiti da ne završi u otpadu.

Datum „upotrijebiti do“ odnosi se na sigurnost hrane. Namirnice možete konzumirati do tog datuma, a nakon njega više ne. Datum „upotrijebiti do“ nalazi se na namirnicama koje se brzo kvare, poput mesnih i ribljih preradevina te gotovih salata.



Datum „najbolje upotrijebiti“ odnosi se na kvalitetu hrane. Namirnica će biti sigurna za konzumaciju i nakon ovog datuma, no možda neće biti u najboljem mogućem stanju. Okus i tekstura namirnica možda neće biti tako dobri. Datum „najbolje upotrijebiti do“ nalazimo na različitim namirnicama, uključujući zamrznutu, suhu i konzerviranu hranu.

Pravilnim skladištenjem osiguravamo kvalitetu i upotrebljivost namirnica i nakon roka naznačenog na ambalaži i tako doprinosimo smanjenju otpada i štedimo resurse i brinemo o okolišu.

KOLAČ OD MRKVE I JABUKE



SASTOJCI

Sastojci za biskvit:

- 4 cijela jaja
- 200 g šećera
- 250 g brašna
- 3 srednje mrkve
- 2 veće jabuke
- 1 mala žličica cimeta (ako ga ne volite preskočite ga)
- 1 prašak za pecivo
- 1,5 dl ulja (može i manje cca 1dl)

Za glazuru:

- 100g čokolade za kuhanje za glazuru

Kada otopite glazuru možete dodati sok od naranče (svježe ocijeđen) odlična kombinacija !

Glazura je po želji umjesto čokolade može se i posipati šećerom u prahu.

POSTUPAK:

- Ogulite mrkve i jabuke te ih naribajte skupa u neku posudu.
- U drugoj posudi izmiksajte jaja sa šećerom te dodajte ulje, sve dobro izmiješajte.
- Polako dodajte brašno u koje ste umiješali prašak za pecivo.
- Dodajte naribanu jabuku i mrkvu i malo cimeta.
- Prije nego ih dodate ih možete malo stisnuto rukama da puste viška soka (ovisi o sorti jabuke koju koristite)
- Ulijte u namašten i pobrašnjen pleh ili stavite papir za pečenje u pleh tada ne treba mastiti te pecite u zagrijanoj pećnici na 180c cca 40-45 min, ako vam pećnica dobro radi treba vam ne manje od 40min.
- Napravite glazuru i prelijte preko vrućeg kolača!



U slast !

Razvojna 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



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

Riječ urednice



U ovo blagdansko doba od srca želim zahvaliti svima koji ste nam pružili podršku u ovoj godini, pomogli k ostvarenju naših planova i projekata, hvala svim našim izvoditeljima projekata, volonterima, donatorima, članovima i ostalim suradnicima.

Zbog vas je ova godina prošla puno bolje nego što je to na početku izgledalo.

U nadolazećoj godini želim Vam ponajviše zdravlja i osobnog zadovoljstva a poslovni uspjesi će se uz zdrav duh i zdravo tijelo puno lakše ostvariti.

Sretan Vam i blagoslovljen Božić i uspješna Nova 2023. godina!

E-bilten izdanje 5/2022/24

RAZVOJNA ORGANIZACIJA ZAŠTITE POTROŠAČA

OIB: 31280086950

Trg svetog Marka 2, 40314 Selnica

žiro račun: **IBAN:** HR11 2340 0091 1111 7160 0

web: www.rozp.hr,

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

