

POTROŠAČKI VJESNIK



Godina IX, br. 20

ROZP - informacije i savjeti

Svrha e-newsletter-a je kroz informiranje, edukaciju i savjetovanje potrošača i njihovih obitelji od pasivnog potrošača 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 2022. -> Pravedne digitalne financijske usluge



Svake godine, 15. ožujka, potrošački pokret obilježava Svjetski dan prava potrošača, podižući globalnu svijest o pravima potrošača, zaštiti potrošača i jačanju potrošačkog pokreta. Krovna svjetska organizacija zaštite potrošača /Consumers International/ koordinira ovaj dan globalne suradnje s 200 članova zagovaranja prava potrošača u više od 100 zemalja. U 2021. godini su dosegli ukupnu globalnu publiku od preko **31 milijun potrošača**. Consumers International je definirao tema Svjetskog dana prava potrošača 2022. „PRAVEDNE DIGITALNE FINANCIJSKE USLUGE“ (Fair digital finance).

Globalni pokret za zagovaranje potrošača pozivat će na pravedno digitalno financiranje za potrošače posvuda. Pokret će generirati nove spoznaje usredotočene na potrošače i kampanje za digitalno financiranje koje je uključivo, sigurno, zaštićeno podacima i privatno, te **održivo**.

Na tržištu koje se brzo mijenja, Svjetski dan prava potrošača potaknut će prvi globalni razgovor, čime će dobiti argumente za rješenja koja prava potrošača stavljaju u srž značajnih i dugotrajnih promjena.

Razvojna organizacija zaštite potrošača kao jedini aktivni savez udruga potrošača u Hrvatskoj se već tradicionalno priključuje aktivnostima Consumers International-a, provodeći tematske aktivnosti u Hrvatskoj, kojima se priključuje sve više udruga za zaštitu potrošača u Hrvatskoj. Tako i ove godine slijedni niz akcija savjetovanja i lobiranja kako bi u Hrvatskoj digitalno financiranje bilo sigurno, zaštićeno podacima i privatno, te održivo.



Očekuje se da će do 2024. broj korisnika digitalnog bankarstva premašiti 3,6 milijardi. U svijetu u razvoju udio vlasnika računa koji šalju i primaju financijske usluge digitalno porastao je sa 57% u 2014. na 70% u 2017. godini.

Digitalne financije donose nove prilike – ali i nove rizike koji mogu dovesti do nepoštenih ishoda za potrošače. Digitalne financije mogu povećati vjerojatnost da najranjivija kategorija potrošača (stariji i manje obrazovani potrošači) budu zaboravljeni, što globalni pokret za zaštitu potrošača ne smije dozvoliti.

Ovaj Svjetski dan prava potrošača potaknut će prvi svjetski razgovor o viziji potrošača za poštene digitalne financijske usluge.

Nije slučajno da je ove godine centralno obilježavanje Svjetskog Dana prava potrošača sukladno epidemiološkim mjerama za sprječavanje širenja pandemije bolesti COVID-19 uzrokovane virusom SARS-CoV-2., organiziranjem svečane konferencije za medije provedeno u Selnici u Međimurskoj županiji, jer u Općine Selnica imaju sjedište Društvo potrošača Međimurja i Razvojna organizacija zaštite potrošača (jedini aktivni savez udruga za zaštitu potrošača u republici Hrvatskoj), a ujedno je tu u funkciji INFO CENTAR POTROŠAČA (jedino savjetovanište za zaštitu prava potrošača koje kao program provodi Društvo potrošača Međimurja)



Digitalne tehnologije preoblikuju načine plaćanja, pozajmljivanje, osiguranje i upravljanje novcem, postajući ključni faktor za potrošače financijskih usluga. Međutim, posljednjih godina i pogoršanih pandemijom COVID-19, potrošači su sve više izloženi prijevarama, krađi identiteta i zloupotreba podataka. Potrošači koji doživljavaju ekonomske poteškoće posebno su osjetljivi na te štete.

Kako bi riješili najhitnije probleme s kojima se susreću potrošači u digitalnim financijama, Consumers International i njegovo globalno članstvo razvili su viziju potrošača za poštene digitalne financijske usluge.

Praksa i trgovini: „Kupite sada, plaćajte kasnije!“

Proizvodi „Kupi sada plati kasnije“ (KSPK) je činjenično kredit potrošačima za plaćanje roba i usluga tijekom vremena. Iako ove usluge pomažu osobama koje su u financijskim poteškoćama, one također mogu dovesti do toga da sve više ljudi ulazi u financijske poteškoće.

Kupi sada, plati kasnije, najčešće generiraju dugove koji postaju sve veći. Dok je KSPK započeo kao način plaćanja kupovine u maloprodaji u mnogim zemljama KSPK trgovci zapravo posuđuju novac ljudima za plaćanje osnovnih troškova života.

Kako se tehnologija razvija za stvaranje novih proizvoda i usluga, vlade i regulatori moraju osigurati da potrošači i dalje budu zaštićeni.

U sklopu Fair Digital Finance Forum, Consumers International i njegovi članovi postavljaju šest ključnih zahtjeva vladama i regulatorima da zaštite potrošače, posebno one koji su u opasnosti od financijskih poteškoća.



Šest ključnih zahtjeva za učinkovitu regulaciju Kupite sada, platite kasnije:

1. Regulirajte proizvode „Kupi sada plati kasnije“ na isti način kao i druge oblike kredita. Ovo uključuje osiguravanje mjera kao što su ograničenja naknada i nagrada, ograničenja neželjenog marketinga i proširene su obveze pomoći osobama u financijskim poteškoćama koje se primjenjuju prema nacionalnim zakonima u KSPK.
2. Zahtijevajte od trgovaca da pruže opciju koja omogućuje potrošaču da u cijelosti plati proizvod za vrijeme kupnje. Za online kupnju, ovo bi trebala biti prva opcija koja je predstavljena.
3. Obvezujte davatelje usluga „Kupite sada platite kasnije“ je da procijene je li to prikladno i pristupačno za odobravanje kredita potrošačima, bez rizika od nanošenja financijske štete.
4. Zabranite pružateljima usluga „Kupite sada, platite kasnije“ da plasiraju svoje proizvode na načine koji ciljaju na djecu ili potrošače u financijskim poteškoćama.
5. Omogućite potrošačima da imaju pristup pravnoj zaštiti putem poštenih i neovisnih mehanizama kada nešto krene po zlu.
6. Osigurajte da regulatori nadziru i javno izvještavaju o utjecaju proizvoda „Kupi sada, plati kasnije“ za različite skupine potrošača. Da bi to podržali, od pružatelja usluga KSPK treba zahtijevati da izvještaju javno o ključnim pokazateljima koje su odredili regulatori, uključujući razine zakašnjenja plaćanja i broj kupaca u nemogućnosti podmirivanja duga.

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

Odnos prema drugim zakonima: Ako su odredbe ovoga Zakona u suprotnosti s odredbama zakona kojima se uređuju pojedina upravna područja, na odnose između potrošača i trgovca primarno se primjenjuju odredbe tih posebnih zakona. Ako posebnim zakonima iz stavka 1. ovoga članka ili ovim Zakonom nije drukčije određeno, na obveznopravne odnose između potrošača i trgovca primjenjuju se odredbe propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi.



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 kojima se uređuju javne usluge. Uslugu očitavanja mjernih uređaja nije dopušteno naplaćivati, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom. Trgovac mora potrošaču prije sklapanja ugovora omogućiti upoznavanje sa svojim općim uvjetima poslovanja te uvjetima korištenja javnih usluga i javno ih objaviti na svojim mrežnim stranicama. O svakoj promjeni uvjeta iz stavka 4. ovoga članka trgovac je dužan unaprijed pisanim putem obavijestiti potrošača.

Reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga: Trgovac koji pruža javne usluge dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

Iznimno od 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 podnošenje reklamacije osobno u poslovnim prostorijama, putem pošte i elektroničke pošte.

Trgovac je dužan bez odgađanja u pisanom obliku putem pošte ili elektroničke pošte potvrditi zaprimanje reklamacije.

Trgovac je dužan jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja reklamacije u svojim poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici ako je uspostavljena.

Povjerenstvo za reklamacije potrošača mora odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije putem pošte ili elektroničke pošte 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 pravni put (reklamacija trgovcu i reklamacija povjerenstvu za reklamacije potrošača) ili postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga te posebnim zakonom koji se primjenjuje na 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.



Trgovac koji pruža javnu uslugu mora održavati kvalitetu javne usluge u skladu s posebnim propisima kojima se uređuju javne usluge i pravilima struke.

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 svi vlasnici samostalnih uporabnih cjelina unutar zgrade/građevine izgrađene do dana stupanja na snagu Zakona koje imaju više od 70 (sedamdeset) samostalnih uporabnih cjelina, a spojene su na toplinski sustav, dužne su ugraditi uređaje za lokalnu razdiobu isporučene toplinske energije (razdjelnik) ili mjerila za mjerenje potrošnje toplinske energije do 31. 12. 2015. u svaku samostalnu uporabnu cjelinu.

Svi vlasnici samostalnih uporabnih cjelina unutar zgrade/građevine izgrađene do dana stupanja na snagu ovoga Zakona koje imaju 2 (dvije) ili više samostalnih uporabnih cjelina, a spojene su na toplinski sustav dužne su ugraditi uređaje iz članka 33. stavka 1. ovog Zakona do 31. 12. 2016. u svaku samostalnu uporabnu cjelinu.

Ne treba zanemariti da ZTTE ne 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 ciljane 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 prilogima ni ne spominju.



ZTTE (NN 95/15) 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 kruh 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 klipici



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**, klipici 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 klipici 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 lijepjenja 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 2013. godine. Sve aktivnosti možete pratiti na mrežnim stranicama www.rozp.hr, gdje se možete pretplatiti na **BESPLATNI e-newsletter** u narečenom periodu.

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-novine izdanje 20/2022

„ROZP“ – 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

