

PRIRUČNIK ZA POTROŠAČE



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

SADRŽAJ

↳ UVOD	4
↳ I JAVNE USLUGE	
1. PRAVA POTROŠAČA KORISNIKA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA	5
2. PRAVA POTROŠAČA KORISNIKA USLUGE ELEKTRIČNE ENERGIJE	7
3. PRAVA POTROŠAČA KORISNIKA USLUGE OPSKRBE PLINOM	10
4. PRAVA POTROŠAČA KORISNIKA TOPLINSKE ENERGIJE	13
5. PRAVA POTROŠAČA – PUTNIKA U ZRAČNOM PROMETU	16
↳ II PRAVA POTROŠAČA KORISNIKA USLUGA U TURIZMU	
6. PRAVA POTROŠAČA KORISNIKA USLUGA U TURIZMU	18
↳ III FINACIJSKE USLUGE	
7. PRAVA POTROŠAČA KORISNIKA FINACIJSKIH USLUGA	20
8. PRAVA POTROŠAČA KORISNIKA NEBANKARSKIH FINACIJSKIH USLUGA	25
↳ IV KUPOVINA PROIZVODA	
9. PRAVA POTROŠAČA PRI KUPOVINI PROIZVODA	27
10. PRAVA POTROŠAČA PRI KUPOVINI PUTEM INTERNETA.....	30



↳ V RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH PRITUŽBI I SPOROVA

11. NA KOJI NAČIN SE POTROŠAČ MOŽE INFORMIRATI O SVOJIM POTROŠAČKIM PRAVIMA	32
12. PISANI PRIGOVOR.....	32
13. ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA	33

↳ VI POSTUPCI VEZANI UZ NAPLATU DUGA POTROŠAČA

14. OVRŠNI POSTUPAK	37
15. STEČAJ POTROŠAČA	39

↳ VII ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA POTROŠAČA

16. PRAVA POTROŠAČA U SUSTAVU ZAŠTITE OSOBNIH PODATAKA	41
17. REGISTAR „NE ZOVI“	42



↳ VIII HRANA I POTROŠAČI

18. PRAVO POTROŠAČA NA INFORMACIJE O HRANI.....	43
---	----

↳ IX POTROŠAČI I KVALITETA PROIZVODA

19. ZAŠTO SU NORME VAŽNE ZA POTROŠAČE?.....	45
20. ULOGA AKREDITACIJE U ZAŠTITI POTROŠAČA.....	46
21. ULOGA MJERITELJSTVA U ZAŠTITI POTROŠAČA.....	47

↳ ZAKLJUČAK.....	51
------------------	----



Svjetski dan prava potrošača tradicionalno se obilježava 15. ožujka svake godine, s ciljem jačanja svijesti o potrošačkim pravima i načinima njihova ostvarivanja.

Slobodan pristup informacijama korisnim za život u potrošačkom društvu i edukacija o pojedinim vještinama, stavovima i znanjima na temelju kojih potrošač može donositi informirane odluke najvažniji su segment politike zaštite potrošača.

Dostupnost informacija utječe na odluke potrošača i pridonosi izgradnji njihova povjerenja, a samo dobro informirani i educirani potrošači mogu donositi informirane odluke i na taj način utjecati na gospodarstvo, okoliš, zdravlje i na stvaranje boljeg društva za sve nas.

Upravo kako bi postigli višu razinu informiranosti hrvatskih građana o njihovim potrošačkim pravima, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta je pozvalo na suradnju i druge dionike politike zaštite prava potrošača, te se ukupno 39 tijela uključilo u obilježavanje „Tjedna prava potrošača u Republici Hrvatskoj“ u razdoblju 8. – 15. ožujak 2018. godine u okviru kojeg će se održati niz promotivnih i edukativnih aktivnosti iz područja zaštite prava potrošača, kako na regionalnoj, tako i na središnjoj razini.

Na regionalnoj razini, u šest većih gradova širom Republike Hrvatske, i to u Čakovcu, Slavonskom Brodu, Vinkovcima, Puli, Zadru i Dubrovniku potrošače će se u neposrednoj komunikaciji informirati o brojnim aktivnostima koje se provode u okviru zaštite potrošača, te o konkretnim potrošačkim pravima iz različitih sektorskih područja dok će se trgovce educirati o relevantnim propisima i obvezama kojih se moraju pridržavati u svojem poslovanju.

UVOD

Obilježavanje „Tjedna prava potrošača u Republici Hrvatskoj“ završava dana 15. ožujka 2018. godine u Zagrebu, sa središnjim događanjem na kojem će se građanima predstaviti rad svih dionika provedbe politike zaštite potrošača uz pružanje relevantnih i korisnih informacija i savjeta.

Politika zaštite potrošača je izuzetno važno međuresorno područje u kojem svi nositelji imaju zadaću pružiti sve potrebne informacije potrošačima i zaštititi njihova prava. S obzirom na važnost područja zaštite prava potrošača Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta zajedno sa drugim dionicima politike zaštite potrošača, izradilo je za građane „Priručnik za potrošače“.

U izradi ovog Priručnika uz Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, sudjelovali su i, Ministarstvo financija, Ministarstvo pravosuđa, Ministarstvo turizma, Ministarstvo poljoprivrede, Ministarstvo znanosti i obrazovanja, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Hrvatska energetska regulatorna agencija, Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo, Hrvatska narodna banka, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Agencija za zaštitu osobnih podataka, Hrvatski zavod za norme, Hrvatska akreditacijska agencija, Državni zavod za mjeriteljstvo, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatski udruga poslodavaca i Hrvatski ured za osiguranje.

Priručnik sveobuhvatno na jednom mjestu, objedinjuje prava potrošača u različitim sektorima. Na taj način želi se doprinijeti boljoj informiranosti građana Republike Hrvatske o njihovim potrošačkim pravima i jačanju njihovog povjerenja u tržište, što je ključan uvjet za razvoj poslovnih aktivnosti i ekonomski rast.

I. JAVNE USLUGE



1. PRAVA POTROŠAČA KORISNIKA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

↳ PRETPLATNIČKI UGOVOR

Na što potrošač treba obratiti pozornost:

- Ugovor s operatorom se može sklopiti u poslovnim prostorijama operatora, izvan poslovnih prostorija (prodajni štandovi, akviziteri, u domu korisnika), na daljinu (npr. telefonom, internetom, tiskanim materijalom putem pošte/kataloga) te zahtjevom za prijenos broja drugom operatoru.
- Obvezno trajanje ugovora (ugovorna obveza) ne može biti dulje od dvije godine, nakon čega se ugovor nastavlja pod uvjetima za ugovorene usluge bez ugovorne obveze.
- Budite sigurni da ponuda operatora i odabrana usluga u potpunosti odgovaraju vašim željama i korisničkim navikama.
- Obratite pozornost na sve što je napisano sitnim slovima te obavezno zatražite pojašnjenje svih nejasnih odredbi pretplatničkog ugovora.
- Kod ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu korisnik ima pravo jednostrano raskinuti takav ugovor u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora. O tom pravu na raskid korisnik mora biti propisno obaviješten, a ako nije, pravo na raskid prestaje po isteku 12 mjeseci od dana sklapanja ugovora.

↳ SIGURNO KORIŠTENJE USLUGA I KONTROLA TROŠKOVA

Mora li operator upozoriti na iskorištenost ugovornog tarifnog paketa?

Operator je obavezan potrošača pravovremeno i besplatno obavijestiti o iskorištenosti ugovorenog iznosa tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije u skladu s ugovorom.

Mora li operator upozoriti na prekomjernu potrošnju?

Operator je obavezan obavijestiti potrošača kada je trošak korištenja usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za usluge u prethodna tri mjeseca.

Može li se unaprijed ograničiti potrošnja usluga?

Operator mora na zahtjev potrošača, bez odgode, besplatno omogućiti zabranu odlaznih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga prijeđu ugovoreni iznos minimalne mjesečne naknade. Najmanji iznos mjesečnog limita nakon ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje, odnosno mjesečne naknade je 50,00 kn.

Mogu li se zabraniti pozivi prema određenim brojevima?

Na zahtjev potrošača operator mora omogućiti potrošaču besplatnu zabranu određenih vrsta poziva (npr. međunarodni pozivi) ili poziva na određene vrste ili skupine brojeva (pozivi/poruke prema brojevima s posebnom tarifom).

Kako potrošač još može kontrolirati mjesečne troškove?

- Zatražiti informacije o trenutnoj potrošnji na posebnim brojevima službe za korisnike operatora (poziv, SMS, internetska stranica operatora).
- Zatražiti besplatan detaljan ispis računa (mjesečni ili po potrebi) koji potrošaču omogućava jednostavnu provjeru i kontrolu svih nastalih troškova.
- Iskoristiti besplatnu mogućnost aktivacije usluge obavijesti o prenesenim brojevima pri pozivanju.

↳ PRIJENOS BROJA

Može li potrošač promijeniti operatora i zadržati stari broj kod novog operatora?

Želi li potrošač promijeniti operatora i zadržati svoj broj, zahtjev podnosi novoizabranom operatoru koji će u ime potrošača raskinuti ugovor s postojećim operatorom.

U kojem roku će mi broj biti prenesen?

Prijenos broja povezan je s aktivacijom usluge novog izabranog

operatora. U pokretnoj (mobilnoj) mreži prijenos je brz i aktivacija usluge mora biti realizirana u najviše tri dana, što ujedno obuhvaća i prijenos broja novom operatoru. U nepokretnoj (fiksnoj) mreži rok aktivacije usluge je dulji. Maksimalan rok za realizaciju je 45 dana. Iznimke su moguće kada korisnik sam zatraži određeni datum prijenosa, kada kod postojećeg operatora ima ugovornu obvezu pa to može produžiti proces te kada novi operator mora unajmiti određenu infrastrukturu da bi pružio uslugu.

Što ako operator zakasni pri aktivaciji usluge odnosno prijenosu broja?

Potrošač ima pravo na naknadu ako mu operator ne isporuči uslugu i ne prenese broj kako je dogovorio s potrošačem. Zahtjev za naknadu se podnosi novoizabranom operatoru u roku od 30 dana od dana realizacije usluge, a visina naknade ovisi o vrsti usluge koju je potrošač zatražio. U slučaju da operator odbije zahtjev za isplatom naknade, potrošač treba podnijeti prijavu Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: HAKOM).

Koliko će potrošač biti bez usluge zbog prijenosa broja?

Na zahtjevu za prijenos broja označen je vremenski okvir prijenosa broja koji predstavlja razdoblje od isključenja broja iz mreže postojećeg operatora do uključivanja u mrežu novoizabranog operatora. Vremenski okvir prijenosa broja ne smije trajati dulje od 3 sata.

↳ **RASKID PRETPLATNIČKOG UGOVORA**

Što kada potrošač odluči raskinuti pretplatnički ugovor?

- Potrošač ima pravo u svakom trenutku raskinuti ugovor. Pri tome treba paziti je li potpisan ugovor uz ugovornu obvezu koja još uvijek traje.
- Ako je potrošač potpisao ugovor uz ugovornu obvezu kojom raskida uslugu prije isteka ugovorne obveze, prije raskida potrošač treba zatražiti izračun iznosa naknade zbog raskida. Pri prijevremenom raskidu ugovora potrošač plaća preostale mjesečne naknade ili iznos ostvarenih popusta na proizvode ili usluge.
- Kada potrošač odluči raskinuti ugovor, treba provjeriti način podnošenja zahtjeva za raskid ugovora (s operatorom) (u pravilu, podnošenjem jasnog pisanog zahtjeva uz identifikacijski dokument).

Ugovor se može raskinuti:

- na zahtjev potrošača (uključuje i postupak prijenosa broja drugom operatoru)
- ako se jasno utvrdi da operator ne može isporučivati uslugu
- ako se u slučaju preseljenja potrošača ne mogu pružiti usluge na novoj adresi
- ako je došlo do izmjena općih i posebnih uvjeta operatora, kao i izmjena cjenika, koje nisu povoljne za potrošača (u roku od 30 dana od objave tih izmjena)

↳ **PRIGOVORI POTROŠAČA**

Što kad potrošač ima problem, kako ga može riješiti?

Prije podnošenja prigovora potrošač treba pokušati riješiti problem putem službe za korisnike (telefonom, internetom). Ako ne uspije, onda potrošač podnosi pisani prigovor pazeći da ne propusti zakonske rokove jer u protivnom HAKOM neće moći rješavati eventualni spor. Potrošač obavezno treba platiti nesporni iznos računa ili iznos koji smatra ispravnim kako bi mogao usluge dalje nesmetano koristiti.

Na koji način potrošač podnosi prigovor, reklamaciju, zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u?

Prigovor kod operatora – 1. stupanj

- Potrošač podnosi pisani prigovor ako ima jasno definirani razlog prigovora:
- na račun u roku od 30 dana od dana dospijeca računa
- na kakvoću usluge u roku od 30 dana od dana pružanja usluge
- na povredu odredbi ugovora u roku od 15 dana od saznanja o radnji ili propustu operatora, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredbi ugovora

U kojem roku operator mora odgovoriti potrošaču na prigovor?

Na pisani prigovor, operator je dužan dostaviti pisani odgovor potrošaču u roku od 15 dana, odnosno u roku od 30 dana kada se radi o uslugama s posebnom tarifom.

Povjerenstvo za pritužbe potrošača pri operatoru – 2. stupanj

Ako je potrošač nezadovoljan s odgovorom na prigovor, treba postupiti po uputi operatora i podnijeti pisanu reklamaciju (pritužbu) povjerenstvu pri operatoru u roku od 30 dana od primitka odgovora. Povjerenstvo je dužno dostaviti pisani odgovor potrošaču u roku od 30 dana od zaprimanja reklamacije. Ako u navedenom roku potrošač ne zaprimi pisani odgovor, nastavlja sa daljnjim postupkom uz dostavu dokaza da je po-

trošač podnio prigovor/reklamaciju na koji nije dobio odgovor.

Zahtjev za rješavanje spora pri HAKOM-u

Ako je potrošač nezadovoljan odgovorom povjerenstva, u roku od 30 dana treba podnijeti pisani zahtjev za rješavanje spora na adresu HAKOM-a ili putem internetske aplikacije “e-žalbe” www.hakom.hr. Zahtjevu za rješavanje spora s definiranim razlogom prigovora (može se koristiti i obrazac s interneta), potrebno je priložiti presliku spornog računa, presliku zahtjeva za uslugom i ostale važne dokumente, presliku prigovora operatoru i odgovor operatora na prigovor, presliku reklamacije povjerenstvu operatora i odgovor povjerenstva te punomoć ako potrošač nije vlasnik linije.

Odluka HAKOM-a je obvezujuća za operatora i potrošača, a protiv odluke je moguće pokrenuti upravni spor.

Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred HAKOM-om.

Važne napomene kod prigovora

Operator je dužan:

- Ponuditi umanjene mjesečne naknade na računu razmjerno broju dana nemogućnosti korištenja usluge ako tehničke smetnje i/ili smanjenje kakvoće usluge za koje je odgovoran nije otklonio u roku od 24 sata od prijave.
- Otkloniti kvar na opremi koja je u najmu korisnika u roku od pet dana od prijave kvara (osim ako za prekoračenje tog roka nije odgovoran potrošač), u protivnom, potrošač može raskinuti ugovor bez plaćanja penala.

Specifičnosti za osobe s invaliditetom

Osobe s invaliditetom (oštećenjem sluha, vida ili ograničenih motoričkih sposobnosti), trebaju provjeriti kod operatora dodatne specifične mogućnosti oko pristupa i korištenja usluga (zvučni ili vidni signali, način pristupa hitnim službama, posebni uređaji i sl). Više informacija o pravima osoba s invaliditetom u elektroničkim komunikacijama potrošači mogu pronaći na www.pristupacnost.hakom.hr.

2. PRAVA POTROŠAČA KORISNIKA USLUGE ELEKTRIČNE ENERGIJE

Što je opskrba električnom energijom?

Opskrba električnom energijom je prodaja električne energije potrošačima.



Opskrba električnom energijom potrošača iz kategorije kućanstvo može se obavljati kao tržišna opskrba ili kao opskrba u okviru univerzalne usluge.

Univerzalna usluga je javna usluga opskrbe električnom energijom propisane kvalitete na cijelom području Republike Hrvatske po realnim, jasno usporedivim i transparentnim cijenama.

Tko me može opskrbljivati električnom energijom?

Potrošačima iz kategorije kućanstvo tržišnu opskrbu nude pojedini opskrbljivači koji imaju uvjete za nastupanje na tržištu električne energije. Tržišna opskrba znači da se slobodno ugovara cijena električne energije pod tržišnim uvjetima. Popis aktivnih opskrbljivača koji pružaju uslugu opskrbe električnom energijom može se naći na internetskoj stranici Hrvatske energetske regulatorne agencije- u daljnjem tekstu: HERA, <https://www.hera.hr/hr/tarifni-kalkulator-eeek/>. Opskrbu u okviru univerzalne usluge obavlja HEP-Elektra d.o.o. (dalje: HEP-Elektra) kao javnu uslugu.

Mora li potrošač odabrati novog opskrbljivača električne energije?

Ne. Potrošača iz kategorije kućanstvo koji ne odabere opskrbljivača na tržištu električne energije po automatizmu opskrbljuje HEP-Elektra u okviru univerzalne usluge.

Može li se potrošač iz kategorije kućanstvo koji koristi tržišnu opskrbu električnom energijom, vratiti na opskrbu u okviru univerzalne usluge?

Da. Potrošač iz kategorije kućanstvo uvijek se može vratiti na

opskrbu u okviru univerzalne usluge, ali pri tome treba paziti na odredbe iz tržišnog ugovora koje mogu sadržavati nadoknadu u slučaju prijevremenog raskida ugovora.

Koliko često potrošač može promijeniti opskrbljivača i da li se to naplaćuje?

Potrošač opskrbljivača može promijeniti jednom mjesečno. Postupak promjene opskrbljivača je besplatan.

Koji je rizik prelaska na novog opskrbljivača?

Ako ugovor o opskrbi sa starim opskrbljivačem sadrži određene pogodnosti (npr. popuste ili poklone) za potrošača, ugovor može sadržavati odredbe o vraćanju iskorištenih pogodnosti ako se raskida prije ugovorenog roka. Te odredbe moraju u ugovoru biti jasno definirane i predočene potrošaču. To treba obavezno provjeriti u ugovoru i općim uvjetima starog opskrbljivača. Potrošač svakako treba provjeriti sve odredbe ugovora koje potpisuje sa svojim opskrbljivačem.

Ako potrošač ne odabere tržišnog opskrbljivača može li ostati bez električne energije?

Potrošač koji uredno ispunjava svoje ugovorne obveze i uredno plaća račune, ne može ostati bez električne energije. Za pouzdanost napajanja i kvalitetu napona nadležan je operator distribucijskog sustava.

Ako potrošač iz kategorije kućanstvo iz bilo kojeg razloga ostane bez tržišnog opskrbljivača, njegov opskrbljivač će automatski postati HEP-Elektra na opskrbi u okviru univerzalne usluge.

Od čega se sastoji račun koji potrošač plaća za električnu energiju?

Troškovi za električnu energiju sastoje se od troška za energiju, troškova za korištenje prijenosne i distribucijske mreže, opskrbne naknade i ostalih naknada određenih zakonom (npr. naknade za poticanje proizvodnje iz obnovljivih izvora energije) te poreza na dodanu vrijednost (PDV).

Cijene energije i opskrbne naknade se slobodno ugovaraju, cijenu korištenja prijenosne i distribucijske mreže određuje HERA, dok se naknade i ostala davanja određuju temeljem posebnih propisa.

Koliko računa ću dobiti ako promijenim opskrbljivača električne energije?

Svi potrošači iz kategorije kućanstvo dobivaju samo jedan račun.



Na što treba potrošač obratiti pozornost kod odabira novog opskrbljivača?

Postupak promjene opskrbljivača započinjete potpisivanjem zahtjeva za sklapanje novog ugovora o opskrbi s novim opskrbljivačem.

Ako je potrošač na univerzalnoj opskrbi (HEP-Elektra) tada ne mora sklopiti ugovor o opskrbi.

Provjerite koje obveze imate s osnove ugovora o opskrbi s postojećim opskrbljivačem u pogledu trajanja ugovorne obveze i moguće novčane obveze za prijevremeni raskid ugovora.

Proučite što vam nudi novi opskrbljivač: ponuđene cijene električne energije kao i uvjete iz zahtjeva za sklapanje ugovora o opskrbi s novim opskrbljivačem.

Provjerite i usporedite cijene električne energije kod više opskrbljivača ili putem tarifnog kalkulatora na internetskoj stranici HERA-e <https://www.hera.hr/hr/tarifni-kalkulator-EEK/>.

Što još potrošač treba znati o promjeni opskrbljivača električnom energijom?

- Opskrbljivač je potrošača dužan unaprijed upoznati s uvjetima iz ugovora o opskrbi električnom energijom.
- Odredbe ugovora o opskrbi električnom energijom moraju biti poštene i jasne, obuhvaćajući prava i obveze opskrbljivača i potrošača na jednostavan i nedvosmislen način.
- Opskrbljivaču nije dopušten nepošten i/ili zavaravajući način prodaje. Opskrbljivač je odgovoran za postupanje kako svojih zaposlenika tako i prodajnih zastupnika koji nude opskrbu električnom energijom i sklapaju ugovore o opskrbi kupaca, izvan ili unutar poslovnih prostorija.

- Ako se ugovor o opskrbi sklapa izvan poslovnih prostorija, opskrbljivač i/ili njegov prodajni zastupnik dužan je potrošaču predočiti službenu iskaznicu te na zahtjev potrošača omogućiti provjeru identiteta.
- Kupac iz kategorije kućanstvo sklapa ugovor o opskrbi na neodređeno vrijeme, uz pravo na jednostrani raskid ugovora u bilo kojem trenutku, bez ugovorne kazne. Međutim, ako ugovor o opskrbi sadrži određene pogodnosti (npr. popuste) za kupca, ugovor može sadržavati odredbe o vraćanju iskorištenih pogodnosti. Te odredbe moraju biti jasno definirane (u ugovoru) i predložene kupcu.

Sklopio sam ugovor u svome domu, mogu li ga raskinuti?

U slučaju sklapanja ugovora o opskrbi izvan poslovnih prostorija potrošač iz kategorije kućanstvo ima pravo raskinuti ugovor u roku od 14 dana, bez obrazloženja.

Što potrošač može napraviti, ako smatra da je opskrbljivač primijenio nepošten i/ili zavaravajući način prodaje?

Potrošač može odustati od postupka promjene opskrbljivača za vrijeme trajanja postupka promjene opskrbljivača sve do završetka postupka promjene opskrbljivača bez ikakvih troškova.

Kome se potrošač može obratiti za pomoć ili informaciju oko promjene opskrbljivača električne energije?

Za izravne informacije potrošač se može obratiti bilo kojem aktivnom opskrbljivaču.

Popis opskrbljivača dostupan je na internetskoj stranici HERA-e https://www.hera.hr/hr/html/aktivni_opskrbljivaci_ee.html

Što je distribucija električne energije?

Distribucija električne energije je razvod električne energije distribucijskim mrežama srednjeg i niskog napona radi isporuke krajnjim kupcima. Distribuciju električne energije obavlja operator distribucijskog sustava.

Koliko operatora distribucijskog sustava postoji u Republici Hrvatskoj?

U Republici Hrvatskoj postoji jedan operator distribucijskog sustava, HEP – Operator distribucijskog sustava (HEP-ODS).

Tko, kada i na koji način očitava stanje brojila?

Stanje brojila izravno očitava HEP-ODS jednom u šest mjeseci, međutim, na zahtjev potrošača iz kategorije kućanstvo HEP-

ODS je dužan omogućiti samoočitavanje stanja brojila na mjesečnoj razini.

Potrošačima koji imaju ugrađena brojila s daljinskim očitavanjem stanje brojila jednom mjesečno daljinski očitava HEP-ODS.

Ako sam nezadovoljan uvjetima pristupa elektroenergetskoj mreži kome i na koji način se mogu žaliti?

Korisnik elektroenergetske mreže kojem je odbijen ili ograničen pristup elektroenergetskoj mreži ili je nezadovoljan uvjetima pristupa može (putem operatora sustava – HEP-ODS d.o.o. Ulica grada Vukovara 37, Zagreb) izjaviti žalbu HERA-i pisanim putem.

Kome se mogu žaliti na iznos računa za električnu energiju?

Potrošač (krajnji kupac) može operatoru sustava podnijeti prigovor na račun za plaćanje naknade za neovlašteno potrošenu električnu energiju u roku od 15 dana od dana izdavanja računa. Potrošač (krajnji kupac) može podnijeti prigovor svom opskrbljivaču na račun za korištenje distribucijske mreže te za opskrbu električnom energijom u roku od 15 dana od dana izdavanja računa. Potrošač (krajnji kupac) dužan je platiti nesporni dio računa u roku dospijeca računa. Opskrbljivač je dužan donijeti odluku o prigovoru u roku od 15 dana od dana zaprimanja urednog prigovora.

Ako sam nezadovoljan radom operatora sustava kome se mogu žaliti?

Strana (svaka pravna ili fizička osoba) nezadovoljna radom operatora sustava može izjaviti HERA-i pisani prigovor u vezi s odbijanjem priključka na mrežu, uvjetima priključenja na mrežu, određivanjem naknade za priključenje i/ili povećanje priključne snage na mrežu, primjenom metodologije za određivanje iznosa tarifnih stavki za korištenje mreže. Pisani prigovor podnosi se putem redovne pošte na adresu Ulica grada Vukovara 14, Zagreb, putem elektroničke pošte na adresu hera@hera.hr ili putem telefaksa na broj 01/6115-344.

Ako sam nezadovoljan radom univerzalnog opskrbljivača kome se mogu žaliti?

Potrošač (krajnji kupac) nezadovoljan radom univerzalnog opskrbljivača (trenutno je to, u skladu s odlukom Vlade Republike Hrvatske, trgovačko društvo HEP ELEKTRA d.o.o.) može izjaviti HERA-i pisani prigovor u vezi s odbijanjem pružanja univerzalne usluge opskrbe krajnjim kupcima koji imaju pravo na

taj način opskrbe. Pisani prigovor podnosi se putem redovne pošte na adresu Ulica grada Vukovara 14, Zagreb, putem elektroničke pošte na adresu hera@hera.hr ili putem telefaksa na broj 01/6115-344.

HERA će najkasnije u roku od 30 dana od dana izjavljivanja prigovora obavijestiti podnositelja prigovora u pisanom obliku o mjerama koje je u povodu prigovora poduzela. Ako niste zadovoljni poduzetim mjerama ili u propisanom roku niste obaviješteni o poduzetim mjerama možete pokrenuti upravni spor.

Kome se mogu žaliti ako smatram da postupak promjene opskrbljivača nije korektno proveden?

Potrošač (krajnji kupac) može podnijeti HERA-i pisani prigovor na postupak promjene opskrbljivača.

Pisani prigovor podnosi se putem redovne pošte na adresu Ulica grada Vukovara 14, Zagreb, putem elektroničke pošte na adresu hera@hera.hr ili putem telefaksa na broj 01/6115-344. Protiv odluke HERA-e nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor.

3. PRAVA POTROŠAČA KORISNIKA 3.1. USLUGE OPSKRBE PLINOM

Što je opskrba plinom?

Opskrba plinom je prodaja plina kupcima. Za kupce iz kategorije kućanstvo opskrba plinom može se obavljati kao opskrba u obvezi javne usluge ili kao tržišna opskrba plinom. Značajka opskrbe u obvezi javne usluge je prodaja plina po reguliranim cijenama.

Tko me može opskrbljivati plinom?

Krajnji kupci mogu kupovati plin od opskrbljivača plinom koji obavljaju tržišnu i/ili opskrbu u obvezi javne usluge. Opskrbljivači plinom u obvezi javne usluge imaju obvezu, opskrbljivati kupce iz kategorije kućanstvo na određenom području.

Popis opskrbljivača plinom u obvezi javne usluge može se pronaći u specijaliziranoj aplikaciji - *iPLIN* (*informatore za kupce plina iz kategorije kućanstvo koji koriste opskrbu u obvezi javne usluge*), na internetskoj stranici HERA-e: <https://www.hera.hr/hr/iplin/>.

Moram li odabrati novog opskrbljivača plinom?

Ne. Kupca iz kategorije kućanstvo koji ne odabere novog opskr-

bljivača plinom opskrbljuje opskrbljivač u obvezi javne usluge na njegovom području.

Mogu li se, kao kupac iz kategorije kućanstvo koji koristi tržišnu opskrbu plinom, vratiti na opskrbu plinom u obvezi javne usluge?

Da. Kupac iz kategorije kućanstvo uvijek se može vratiti na opskrbu u obvezi javne usluge, ali pri tome treba paziti na odredbe iz tržišnog ugovora koje mogu sadržavati nadoknadu u slučaju prijevremenog raskida ugovora.

Koliko često mogu promijeniti opskrbljivača plinom i da li se to naplaćuje?

Broj promjena opskrbljivača plinom nije ograničen. Postupak promjene opskrbljivača plinom ne može se pokrenuti samo u slučaju kada je postupak promjene već u tijeku. Za krajnjeg kupca svaki postupak promjene opskrbljivača plinom je besplatan.

Koji su mogući rizici promjene opskrbljivača plinom?

Ako ugovor o opskrbi s postojećim opskrbljivačem sadrži određene pogodnosti (npr. popuste ili poklone) za kupca, ugovor može sadržavati odredbe o vraćanju iskorištenih pogodnosti ako se raskida prije ugovorenog roka. Te odredbe moraju u ugovoru biti jasno definirane i predočene kupcu. Obavezno provjerite odredbe Ugovora i Općih uvjeta postojećeg opskrbljivača.

Ako odaberem novog tržišnog opskrbljivača mogu li ostati bez plina?

Kupac koji uredno ispunjava svoje ugovorne obveze i uredno plaća račune, ne može ostati bez plina. Ako kupac iz kategorije kućanstvo iz bilo kojeg razloga ostane bez opskrbljivača, plinom će vas opskrbljivati zajamčeni opskrbljivač kojeg određuje HERA.

Zajamčeni opskrbljivač je opskrbljivač koji pruža javnu uslugu opskrbe plinom krajnjem kupcu koji je ostao bez opskrbljivača plinom.

Od čega se sastoji račun za plin u slučaju opskrbe u obvezi javne usluge?

Cijena plina za kućanstva u obvezi javne usluge sastoji se od troška nabave plina (što uključuje cijenu plina na veleprodajnom tržištu, troškove transporta i skladištenja), troška dis-



tribucije plina, troška opskrbe plinom, te poreza na dodanu vrijednosti (PDV). Trošak transporta, skladištenja, distribucije plina i trošak opskrbe plinom određuje HERA. Trošak distribucije plina određuje HERA za svakog distributera plina ovisno o njegovim opravdanim troškovima, a što ima za posljedicu različite krajnje cijene plina na različitim dijelovima Republike Hrvatske.

Od čega se sastoji račun za plin u slučaju tržišne opskrbe plinom?

Cijena plina za kućanstva u uvjetima tržišne opskrbe plinom slobodno se formira na tržišnim osnovama, što znači da je predmet dobrovoljnog i obostranog sporazuma opskrbljivača i krajnjeg kupca.

I u ovom slučaju postoji dio krajnje cijene plina koji određuje HERA (trošak skladištenja, transporta i distribucije plina), dok opskrbljivač samostalno ugovara iznos troška nabave plina i trošak opskrbe plinom.

Koliko računa ću dobivati za potrošeni plin ako promijenim opskrbljivača plinom?

Svi krajnji kupci plina dobivaju samo jedan račun.

Na što trebam obratiti pozornost kod odabira novog opskrbljivača plinom?

Opskrbljivač vas je dužan unaprijed upoznati s uvjetima iz ugovora o opskrbi plinom. Ugovor o opskrbi plinom mora biti jasno napisan, propisujući prava i obveze opskrbljivača i kupca

na jednostavan i nedvosmislen način. Svaki opskrbljivač mora osigurati da su njegovim krajnjim kupcima uvjeti dobro poznati prije sklapanja ugovora.

Trebate provjeriti koje obveze imate s osnove ugovora o opskrbi s postojećim opskrbljivačem u pogledu cijene, te dodatnih uvjeta – naročito trajanja ugovorne obveze i moguće novčane naknade za prijevremeni raskid ugovora.

Što još trebam znati o promjeni opskrbljivača plinom?

Postupak promjene opskrbljivača započinje potpisivanjem zahtjeva za sklapanje ugovora o opskrbi plinom s novim opskrbljivačem. Promjenu opskrbljivača obavlja novi opskrbljivač na pisani zahtjev kupca (na propisanom obrascu).

Trebate provjeriti koje obveze imate s osnove ugovora o opskrbi s postojećim opskrbljivačem u pogledu cijene, te dodatnih uvjeta – naročito trajanja ugovorne obveze i moguće novčane naknade za prijevremeni raskid ugovora.

Postupak promjene opskrbljivača plinom može se prekinuti ako krajnji kupac želi odustati od promjene opskrbljivača plinom ili u slučaju da krajnji kupac na dan početka promjene opskrbljivača ima dospjele, a neplaćene račune za potrošeni plin.

Što mogu napraviti ako smatram da je opskrbljivač plinom primijenio nepošten i/ili zavaravajući način prodaje?

Krajnji kupac može odustati od postupka promjene opskrbljivača za vrijeme trajanja postupka promjene opskrbljivača sve do završetka postupka promjene opskrbljivača bez ikakvih troškova.

Kome se mogu obratiti za pomoć ili informaciju oko promjene opskrbljivača plinom?

Za izravne informacije možete se obratiti bilo kojem aktivnom opskrbljivaču plinom, a popis opskrbljivača nalazi se na internetskim stranicama HERA-e https://www.hera.hr/hr/html/dozvole_tab15.html. Ako želite saznati više o promjeni opskrbljivača, na stranicama HERA-e https://www.hera.hr/hr/html/propisi_plin.html nalaze se Opći uvjeti opskrbe plinom kojima je definiran cijeli postupak.

Što je distribucija plinom?

Distribucija plina je razvod plina plinovodima radi isporuke plina krajnjim kupcima, a koja ne uključuje opskrbu plinom. Distribuciju plina na određenom području obavlja operator distribucijskog sustava (distributer).

Koliko operatera distribucijskog sustava postoji u Republici Hrvatskoj?

Popis svih distributera plinom potrošači mogu naći na internetskim stranicama HERA-e:

https://www.hera.hr/hr/html/dozvole_tab12.html.

Distributer plina obavlja distribuciju plina na određenom distribucijskom području u RH na temelju dozvole za obavljanje energetske djelatnosti koju izdaje HERA i ugovora o koncesiji koji sklapa s područnom (regionalnom) samoupravom (županija). Distributer je odgovoran za rad, održavanje i razvoj distribucijskog sustava na svom distribucijskom području. Distributer plina također obavlja i očitavanje stanja plinomjera, održavanje i zamjenu plinomjera i druge mjerne opreme, te ispitivanje plinskih instalacija kod krajnjih kupaca iz kategorije kućanstava.

Mogu li promijeniti distributera plina?

Ne. Na svakom distribucijskom području djeluje samo jedan distributer plina koji to pravo ostvaruje temeljem ugovora o koncesiji.

Tko, kada i na koji način očitava stanja plinomjera?

Očitavanja stanja plinomjera obavlja distributer plina na svom distribucijskom području. Za kućanstva koja koriste tržišnu opskrbu plinom obračunsko razdoblje iznosi 30 dana, dok za kućanstva koja koriste opskrbu u obvezi javne usluge obračunsko razdoblje mogu biti jednomjesečna, tromjesečna ili šestomjesečna, a što ovisi o odluci distributera. Krajnji kupac koji koristi javnu uslugu ima mogućnost dostave mjesečnih očitavanja stanja plinomjera svom opskrbljivaču.

Kome se mogu žaliti na odluku operatera distribucijskog sustava o zahtjevu za priključenje?

Podnositelj zahtjeva za priključenje na distribucijski sustav može protiv odluke operatera distribucijskog sustava o zahtjevu za priključenje na distribucijski sustav (putem operatera distribucijskog sustava) podnijeti pisanu žalbu HERA-i u roku od 15 dana od dana dostave odluke.

Kome se mogu žaliti na rad opskrbljivača ili operatera distribucijskog sustava?

Strana nezadovoljna postupanjem, odnosno poduzimanjem ili propuštanjem radnje može podnijeti pisani prigovor HERA-i na rad opskrbljivača ili operatera distribucijskog sustava. Pisani prigovor podnosi se putem redovne pošte na adresu Ulica

grada Vukovara 14, Zagreb, putem elektroničke pošte na adresu hera@hera.hr ili putem telefaksa na broj 01/6115-344.

Pisani prigovor na rad opskrbljivača može se podnijeti osobito na:

- sadržaj ispostavljenog računa za isporučeni plin,
- neispunjavanje odredbi ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge,
- propuštanja nastavka isporuke plina, u propisanim rokovima, po plaćanju obveza iz opomene radi koje je obustavljena isporuka plina,
- promjenu opskrbljivača koja nije provedena sukladno Općim uvjetima.

Prigovor na rad operatera distribucijskog sustava može se podnijeti osobito zbog:

- nepravodobnog obavještanja o ograničenju ili prekidu isporuke plina zbog planiranih radova i kod ponovne uspostave isporuke plina,
- vođenja netočnih podataka o obračunskom mjernom mjestu,
- neprovođenja propisanih obveza temeljem zahtjeva korisnika sustava ili krajnjeg kupca za ugradnju plinomjera i druge mjerne opreme s povećanim brojem funkcija od standardne izvedbe,
- neprovođenja propisane dostave podataka o očitavanju korisniku sustava.

Operator distribucijskog sustava i opskrbljivač moraju odlučiti o prigovoru u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora. Ako po odluci nezadovoljna strana i dalje smatra da su joj povrijeđena prava ili pravni interesi, može radi zaštite svojih prava podnijeti pisani prigovor HERA-i. Pisani prigovor podnosi se putem redovne pošte na adresu Ulica grada Vukovara 14, Zagreb, putem elektroničke pošte na adresu hera@hera.hr ili putem telefaksa na broj 01/6115-344.

HERA je dužna bez odgode, a najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora, obavijestiti nezadovoljnu stranu u pisanom obliku o mjerama koje je u povodu prigovora poduzela. Ako nezadovoljna strana nije zadovoljna poduzetim mjerama ili u propisanom roku nije obaviještena o poduzetim mjerama, može pokrenuti upravni spor.

Kome se mogu žaliti na iznos računa za plin?

Krajnji kupac može svom opskrbljivaču podnijeti pisani prigovor na račun za isporučeni plin.

4. PRAVA POTROŠAČA KORISNIKA 4.1. TOPLINSKE ENERGIJE

Što je opskrba toplinskom energijom?

Opskrba toplinskom energijom je energetska djelatnost isporuke toplinske energije od proizvođača, preko distributera i kupca toplinske energije do krajnjeg kupca.

Koji je posao opskrbljivača toplinskom energijom?

Opskrbljivač toplinskom energijom u centralnom toplinskom sustavu kupuje toplinsku energiju od proizvođača toplinske energije i sklapa ugovor o distribuciji toplinske energije s distributerom toplinske energije, te prodaje toplinsku energiju kupcima toplinske energije. Uz navedeno u zatvorenom toplinskom sustavu opskrbljivač toplinskom energijom još obavlja posao stručnog upravljanja, rukovanja i održavanja toplinskog sustava.

Vlasnik sam stana u zgradi koja je spojena na centralni toplinski sustav. Jesam li ja kupac toplinske energije?

Ne. Vlasnik stana je krajnji kupac koji toplinsku energiju kupuje od kupca toplinske energije.

Tko je kupac toplinske energije i što obuhvaća djelatnost kupca toplinske energije?

Kupac toplinske energije je sudionik na tržištu toplinske energije. Kupac toplinske energije je pravna ili fizička osoba koja u ime i za račun vlasnika i/ili suvlasnika zgrade/građevine obavlja djelatnost kupca toplinske energije u samostalnom, zatvorenom ili centralnom toplinskom sustavu.

Djelatnost kupca toplinske energije obuhvaća stručno upravljanje, rukovanje, održavanje unutarnjih instalacija, isporuku toplinske energije radi obračuna toplinske energije, te izdavanje računa krajnjem kupcu u zgradi/građevini u samostalnom, zatvorenom ili centralnom toplinskom sustavu, na temelju ugovora o potrošnji toplinske energije, sklopljenog s ovlaštenim predstavnikom suvlasnika.

Registar kupaca toplinske energije dostupan je na internetskoj stranici:

https://www.hera.hr/hrvatski/html/registar_kupaca_te.html

Tko odlučuje i kako se donosi odluka o odabiru kupca toplinske energije?

Suvlasnici zgrade/građevine na zajedničkom mjerilu toplinske



energije donose odluku o odabiru kupca toplinske energije na temelju odluke većine glasova suvlasnika koja se računa po suvlasničkim dijelovima, a ne po broju suvlasnika.

Ako se odluka ne može postići, takvu odluku će donijeti sud, na temelju zahtjeva bilo kojeg od suvlasnika, u izvanparničnom postupku.

Mora li svaka zgrada imati svog kupca toplinske energije?

Ne. Kupca toplinske energije moraju imati zgrade koje imaju zajednički toplinski sustav, odnosno zgrade koje su dio centralnog, zatvorenog ili samostalnog toplinskog sustava. Zgrade koje imaju etažno grijanje ne moraju imati kupca toplinske energije.

Tko sklapa ugovor o potrošnji toplinske energije?

Na temelju odluke o odabiru kupca toplinske energije, ovlašten predstavnik suvlasnika sklapa ugovor o potrošnji toplinske energije s kupcem toplinske energije.

Sklopljeni ugovor obvezuje sve krajnje kupce na zajedničkom mjerilu toplinske energije. Sadržaj ugovora o potrošnji toplinske energije detaljno je razrađen u općim uvjetima za isporuku toplinske energije.

Koliko često se može mijenjati kupac toplinske energije?

Odluka o odabiru kupca toplinske energije donosi se za razdoblje od minimalno jedne godine. Ugovor o potrošnji toplinske energije, između ostalog, mora sadržavati i odredbe o trajanju i uvjetima raskida ugovora. Postupak promjene kupca

toplinske energije detaljnije je propisan općim uvjetima za isporuku toplinske energije.

Je li potrebno da krajnji kupci koji imaju zasebno mjerilo toplinske energije ispred stana pojedinačno sklapaju ugovor o potrošnji toplinske energije?

Ne. Ovlašteni predstavnik suvlasnika, u ime svih krajnjih kupaca na zajedničkom mjerilu toplinske energije, koje se nalazi u toplinskoj podstanici i koje je ujedno obračunsko mjerno mjesto, sklapa jedan ugovor o potrošnji toplinske energije.

Prema općim uvjetima za isporuku toplinske energije, sastavni dio ugovora o potrošnji toplinske energije je popis krajnjih kupaca s podacima o njihovim samostalnim uporabnim cjelinama i parametrima za raspodjelu i obračun troškova za isporučenu toplinsku energiju kao i odluka o načinu raspodjele i obračunu troškova za isporučenu toplinsku energiju.

Kakav je postupak kod isključenja cijele zgrade iz toplinskog sustava?

Isključenje zgrade iz toplinskog sustava moguće je provesti na temelju postignute suglasnosti svih krajnjih kupaca, odnosno svih suvlasnika na zajedničkom mjerilu toplinske energije. Zahtjev za isključenje zgrade iz toplinskog sustava potpisuje ovlašteni predstavnik suvlasnika, te ga dostavlja kupcu toplinske energije.

Na koji se način pojedini krajnji kupac (vlasnik stana) može izdvojiti iz toplinskog sustava?

Krajnji kupac se može izdvojiti iz zajedničkog toplinskog sustava temeljem odluke većine glasova suvlasnika koja se računa po suvlasničkim dijelovima, a ne po broju suvlasnika. Pribavljenu suglasnost o izdvajanju iz zajedničkog toplinskog sustava ovlašteni predstavnik suvlasnika dužan je potpisati i ovjeriti pečatom, te dostaviti kupcu toplinske energije.

Što je dužan plaćati krajnji kupac koji je izdvojen iz toplinskog sustava?

Krajnji kupac koji je izdvojen iz toplinskog sustava dužan je plaćati sve troškove osim troškova toplinske energije za svoju samostalnu uporabnu cjelinu (stan ili poslovni prostor).

Ukupni troškovi toplinske energije sastoje se od troškova za isporučenu toplinsku energiju i troškova priključne snage. Izdvajanjem pojedinog krajnjeg kupca iz zajedničkog toplinskog sustava, kao i uklanjanjem, ali i dodavanjem radijatora u

samostalnoj uporabnoj cjelini, ne mijenja se površina samostalne uporabne cjeline, ne mijenja se snaga samostalne uporabne cjeline i ne mijenja se priključna snaga na obračunskom mjernom mjestu, te i dalje ostaju isti fiksni troškovi održavanja cjelokupnog toplinskog sustava, od postrojenja za proizvodnju toplinske energije, distribucijske mreže ili vanjskih instalacija, toplinske podstanice i unutarnjih instalacija u zgradi.

Gdje je propisana obveza ugradnje termostatskih radijatorskih setova i kalorimetra ili razdjelnika?

Zakonom o tržištu toplinske energije propisana je obveza ugradnje uređaja za regulaciju odavanja topline (termostatski radijatorski set, odnosno uređaj kojim se može regulirati potrošnja toplinske energije) i mjerila za mjerenje potrošnje toplinske energije (kalorimetar) ili uređaja za lokalnu razdiobu isporučene toplinske energije (razdjelnik).

Koja je svrha ugradnje kalorimetra ili razdjelnika?

Svrha ugradnje kalorimetara je mjerenje količine isporučene toplinske energije za svaku samostalnu uporabnu cjelinu, a svrha ugradnje razdjelnika je točnija raspodjela toplinske energije među samostalnim uporabnim cjelinama.

Što se još preporuča provesti prilikom ugradnje termostatskih radijatorskih setova i kalorimetra ili razdjelnika?

Preporuča se provesti balansiranje sustava grijanja u zgradi, odnosno ugradnja balans ventila ili frekventno reguliranih pumpi.

Ugradnjom opreme za balansiranje sustava osigurava se kvalitetnije grijanje svih radijatora u zgradi, te se sprječava mogućnost pojave šumova u instalaciji centralnog grijanja unutar zgrade.

Ukupno gledano, cijeli sustav se može promatrati kao mjera energetske učinkovitosti jer se ukupna potrošnja toplinske energije na razini cijele zgrade smanjuje kao posljedica promjene ponašanja krajnjih kupaca koji su ugradnjom termostatskih radijatorskih setova i kalorimetra ili razdjelnika motivirani na racionalnu potrošnju toplinske energije. Ugradnja tih uređaja ne znači automatski uštedu energije i niže troškove za toplinsku energiju za svaki stan u zgradi.

Neki vlasnici stanova imaju mogućnost postići veće uštede (stanovi okruženi grijanim prostorima s dobrom izolacijom i dobrom stolarijom), dok neki nemaju tu mogućnost (stanovi okruženi negrijanim prostorima s velikom površinom vanjskih zidova bez adekvatne izolacije, starom stolarijom i dr.). Najveće



uštede u potrošnji toplinske energije mogu se postići ulaganjima u energetska obnova za što postoji mogućnost sufinanciranja preko Fonda za zaštitu okoliša i energetska učinkovitost. U tome je potreban angažman upravitelja zgrade.

Tko očitava razdjelnike i kome se dostavljaju očitavanja?

Razdjelnike očitava ovlašten predstavnik suvlasnika ili od njega ovlaštena fizička ili pravna osoba koja podatke o očitavanju dostavlja kupcu toplinske energije.

Kojim pravilnikom su propisana pravila za raspodjelu i obračun toplinske energije?

Modeli raspodjele i obračun troškova za isporučenu toplinsku energiju na zajedničkom mjerilu toplinske energije krajnjim kupcima toplinske energije koji toplinsku energiju registrišu putem uređaja za lokalnu razdiobu isporučene toplinske energije (razdjelnik) ili mjere putem zasebnog mjerila toplinske energije (zasebni kalorimetar) propisani su Pravilnikom o načinu raspodjele i obračunu troškova za isporučenu toplinsku energiju.

Može li se i kako promijeniti priključna snaga zgrade?

Priključna snaga zgrade može se promijeniti u slučaju ako je izvršena energetska obnova zgrade, odnosno ako je smanjena potrebna količina toplinske energije za grijanje. Zahtjev za smanjenje priključne snage podnosi se kupcu toplinske energije. Uz zahtjev za smanjenje priključne snage potrebno je priložiti elaborat o novoj priključnoj snazi koji je izradio ovlašten inženjer strojarke struke.

Može li se i kako promijeniti režim rada i temperatura u režimu rada grijanja?

Režim rada i temperatura u režimu rada grijanja može se promijeniti na temelju pisanog zahtjeva ovlaštenog predstavnika suvlasnika koji se podnosi kupcu toplinske energije. Kupac toplinske energije dužan je udovoljiti zahtjevu ako za to postoje tehnički uvjeti.

Što su unutarnje instalacije u zgradi i tko ih je dužan održavati?

Unutarnje instalacije u zgradi su instalacije od obračunskog mjernog mjesta u toplinskoj podstanici do radijatorskog ventila, odnosno ventila trošila u stanu. Unutarnje instalacije dužan je održavati kupac toplinske energije, odnosno kupac toplinske energije dužan je riješiti ili organizirati rješavanje bilo kojeg problema na unutarnjim instalacijama u zgradi.

Od čega se sastoji račun za toplinsku energiju?

U centralnom toplinskom sustavu cijena toplinske energije sastoji se od reguliranog i tržišnog dijela. Regulirani dio cijene toplinske energije čine tarifne stavke za energiju i snagu za proizvodnju i distribuciju toplinske energije, a naknada za djelatnost opskrbe toplinskom energijom i naknada za djelatnost kupca toplinske energije slobodno se utvrđuju u skladu s tržišnim uvjetima i predstavljaju tržišni dio ukupne cijene toplinske energije.

Iznosi tarifnih stavki za energiju pokrivaju varijabilne troškove u proizvodnji i distribuciji toplinske energije, odnosno pokrivaju troškove primarnog energenta koji se koristi za proizvodnju toplinske energije, kao i opravdane gubitke u proizvodnji i distribuciji toplinske energije.

Iznosi tarifnih stavki za snagu pokrivaju sve fiksne troškove u proizvodnji i distribuciji toplinske energije, odnosno sve troškove osim troškova primarnog energenta. Iznosi tarifnih stavki za snagu ovise o broju potrošača toplinske energije, ali i o racionalnosti energetskog subjekta (troškovi osoblja, troškovi poslovanja, troškovi vanjskih usluga i dr.).

U zatvorenom i samostalnom toplinskom sustavu svi dijelovi cijene toplinske energije slobodno se utvrđuju (ugovaraju) u skladu s tržišnim uvjetima.

Zašto su cijene toplinske energije u pojedinim gradovima različite?

Cijene toplinske energije u pojedinim gradovima nisu iste zbog specifičnosti svakog pojedinog toplinskog sustava, različitih

tehnologija i korištenja različitih goriva za proizvodnju toplinske energije, te zbog različitih gubitaka u proizvodnji i distribuciji toplinske energije.

Npr., u centralnom toplinskom sustavu u gradu Zagrebu veći dio toplinske energije proizvodi se u kogeneracijskim postrojenjima, odnosno u proizvodnim postrojenjima u kojima se istovremeno proizvodi toplinska i električna energija, te je cijena toplinske energije niža nego, npr. u gradu Velika Gorica u kojem se toplinska energija proizvodi u toplovodnim kotlovima.

Ako me distributer toplinske energije odbio priključiti kome se mogu žaliti?

Protiv odluke distributera toplinske energije dopuštena je pisanu žalba HERA-i koja se izjavljuje (putem distributera toplinske energije) u roku od 15 dana od dana zaprimanja rješenja o odbijanju pristupa sustavu ili na uvjete pristupa sustavu.

Ako sam nezadovoljan radom distributera toplinske energije, kome se mogu žaliti?

Pisani prigovor na rad distributera toplinske energije možete poslati HERA-i. Prigovor se podnosi u vezi s odbijanjem priključka na distribucijsku mrežu, uvjetima priključenja na distribucijsku mrežu, određivanjem naknade za priključenje i/ili povećanje priključne snage na distribucijskoj mreži te primjenom metodologije za određivanje iznosa tarifnih stavki za distribuciju toplinske energije. Pisani prigovor podnosi se putem redovne pošte na adresu Ulica grada Vukovara 14, Zagreb, putem elektroničke pošte na adresu hera@hera.hr ili putem telefaksa na broj 01/6115-344.

HERA-i se isto tako može podnijeti prigovor u vezi s primjenom metodologije utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za proizvodnju toplinske energije, na prethodno opisani način.

HERA je dužna poduzeti mjere iz svoje nadležnosti bez odgode te obavijestiti vas o mjerama koje je poduzela u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora.

Ako niste zadovoljni poduzetim mjerama ili u propisanom roku niste obaviješteni o poduzetim mjerama, možete pokrenuti upravni spor.

Kome se mogu žaliti na iznos računa za toplinsku energiju?

Kupac toplinske energije ili krajnji kupac može djelomično ili u cijelosti pisanim putem osporiti račun u roku od 15 dana od dana izdavanja.

Nesporni dio računa mora se platiti u roku dospjeća. Prigovor



se podnosi opskrbljivaču toplinskom energijom koji je dužan odgovoriti na prigovor u roku od 15 dana od dana primitka prigovora.

Krajnji kupac koji se toplinskom energijom opskrbljuje iz centralnog toplinskog sustava može djelomično ili u cijelosti pisanim putem osporiti račun u roku od 15 dana od dana izdavanja računa, a nesporni dio računa dužan je platiti u roku dospjeća. Prigovor se podnosi kupcu toplinske energije koji je dužan odgovoriti na prigovor u roku od 15 dana od dana primitka prigovora.

Krajnji kupac koji se toplinskom energijom opskrbljuje u zatvorenom toplinskom sustavu i samostalnom toplinskom sustavu može osporiti račun sukladno odredbama sklopljenog ugovora o potrošnji toplinske energije.

5. PRAVA POTROŠAČA – PUTNIKA U ZRAČNOM PROMETU

Što potrošač – putnik može napraviti ako smatra da su mu povrijeđena prava?

U slučajevima:

- dužeg kašnjenja
- otkazivanja leta
- uskraćenog ukrcaja
- premještaja u niži razred
- zaštite prava osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti

potrošač – putnik najprije putem pisanog prigovora mora kontaktirati zračnog prijevoznika, odnosno zračnu luku.

Ako nije zadovoljan odgovorom ili uopće ne dobije odgovor u roku od 30 dana od dana dostave prigovora, može podnijeti prigovor Hrvatskoj agenciji za civilno zrakoplovstvo na adresu Ulica grada Vukovara 284, Zagreb ili putem elektroničke pošte na adresu ccaa@ccaa.hr ili nadležnom tijelu druge države članice EU.

Prigovori se u pravilu podnose nadležnom tijelu države u kojoj se dogodila navedena povreda prava, u pravilu će to biti tijelo države u kojoj se nalazi polazišna zračna luka. Ako se povreda prava dogodila u polazišnoj luci izvan Europske unije, a riječ je o prijevozniku EU, prigovor se može podnijeti nacionalnom tijelu nadležnom za provedbu zaštite prava putnika u državi članici u kojoj se nalazi određena zračna luka. Lista nacionalnih tijela nadležnih za provedbu zaštite prava putnika i dodatne informacije o pravima putnika u EU mogu se naći na: <http://www.apr.europa.eu/>.

Kad je potrebno doći u zračnu luku?

Putnicima se savjetuje da se prijave za let 90 minuta prije vremena predviđenoga za polijetanje zrakoplova ako se radi o domaćem prometu ili 120 minuta prije vremena predviđenoga za polijetanje zrakoplova za međunarodni promet, osim ako prijevoznik nije odredio još ranije vrijeme prijave za let. Ako nije drugačije navedeno, zadnje vrijeme za prijavljivanje na let prijevoznika je 45 minuta prije planiranog polijetanja.

Koji su dokumenti potrebni za putovanje?

Putnici su se prije putovanja dužni informirati o svim potrebnim putnim dokumentima (vize i slične dozvole) te pribaviti iste. Nepotpune isprave ili neusklađenosti s propisima za ulazak u neku zemlju ili za izlazak iz nje mogu rezultirati neugodnim posljedicama za putnika (uskraćivanje ukrajca, zabrana izlaska iz zemlje).

Sve potrebne dodatne informacije dostupne su na web stranici Ministarstva vanjskih i europskih poslova <http://www.mvep.hr/hr/> ili na broju telefona +385 1 4569 964.

Što se ne smatra uskraćenim ukrajem?

Uskraćenim ukrajem ne smatraju se situacije u kojima postoje razumni razlozi za odbijanje prijevoza putnika na nekom letu (zdravstveni, sigurnosni, neadekvatna putna dokumentacija) te ako se putnik na predmetni let nije prijavio na vrijeme.

Imam li pravo na naknadu ako je moj let na konačnu destinaciju kasnio manje od 3 sata?

Putnik čiji je let kasnio manje od tri sata na njegovu konačnu destinaciju ne ostvaruje pravo na novčanu naknadu. Međutim, pravo na skrb (hrana, piće, telefonski poziv) ostvaruje se nakon 2 sata kašnjenja leta u polasku.

Pravo na skrb može biti ograničeno u slučaju kad bi isto uzrokovalo dodatno kašnjenje.

Prijevoznik me obavijestio o otkazivanju leta mjesec dana ranije. Imam li pravo na naknadu?

Pravo na naknadu zbog otkazivanja leta ne ostvaruju putnici koji su:

- o otkazivanju obaviješteni najmanje dva tjedna prije vremena polaska predviđenog redom letenja
- o otkazivanju obaviješteni u roku od dva tjedna do sedam dana prije vremena polaska predviđenog redom letenja i ponudeno im je preusmjeravanje koje im omogućuje da otplutuju ne više od dva sata prije vremena polaska predviđenog redom letenja i da stignu u mjesto odredišta unutar četiri sata od planiranog vremena dolaska
- o otkazivanju obaviješteni u roku od sedam dana prije vremena polaska predviđenog redom letenja i ponudeno im je preusmjeravanje koje im omogućuje da otplutuju ne više od sat vremena ranije od predviđenog vremena polaska i da stignu u mjesto odredišta unutar dva sata od planiranog vremena dolaska.

Ima li osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti dodatna prava?

Osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti imaju pravo na besplatnu pomoć u zračnim lukama (na polasku, dolasku, tijekom tranzita) i za vrijeme leta (primjerice: prijevoz invalidskih kolica i prijevoz pasa vodiča za slijepo osobe). Kako bi ostvarile svoja prava, dužne su obavijestiti zračnog prijevoznika o posebnim potrebama najmanje 48 sati prije objavljenog vremena polaska.

Koju dokumentaciju je potrebno priložiti uz prigovor?

Uz prigovor glede otkazanog leta, uskraćenog ukrajca ili dužeg kašnjenja leta, kao i prigovore koji se odnose na putnike s invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću, potrebno je priložiti karte putovanja, korespondenciju s prijevoznikom i eventualne račune ako putnicima nije pruženo pravo na skrb.

Kada najkasnije mogu podnijeti prigovor u slučaju povrede prava?

Rok za podnošenje prigovora nadležnom tijelu EU ovisi o nacionalnom zakonodavstvu države u kojoj se prigovor podnosi. U Hrvatskoj taj rok iznosi dvije godine od dana kad je zrakoplov stigao ili trebao stići u mjesto odredišta.

Koja prtljaga je dozvoljena prilikom putovanja, te koja su ograničenja za ručnu prtljagu?

Pravila o količini i dimenzijama ručne i predane prtljage mogu se razlikovati ovisno o prijevozniku te se stoga putnicima preporučuje da prouče odredbe o dozvoljenoj prtljazi svakog stvarnog prijevoznika u putnikovom itineraru. Za dodatna pitanja vezana uz ograničenja ili dopuštenost prtljage, preporuča se kontaktirati prijevoznika, a više informacija o nedozvoljenim predmetima možete pronaći i na web stranici Hrvatske agencije za civilno zrakoplovstvo www.ccaa.hr.

Koja je razlika između ručne i predane prtljage?

Predana prtljaga je prtljaga koja je tijekom leta smještena u prtljažnom prostoru zrakoplova i označena je na putnoj karti putnika, dok ručnu prtljagu putnik unosi sa sobom u zrakoplov i može ju smjestiti u zatvorene police iznad sjedala ili ispod putnikova sjedala. Navedena razlika ne znači da pojedini zračni prijevoznici, zbog konfiguracije kabine zrakoplova, ne mogu uvesti obaveznju predaju ručne prtljage pred zrakoplovom.

Kome se potrošač može obratiti u slučaju gubitka, oštećenja ili kašnjenja prtljage?

Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo nadležna je samo u slučajevima dužeg kašnjenja leta, uskraćenog ukrcanja, otkazivanja leta, premještanja u niži razred i zaštite prava osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti, ali ne i u slučajevima gubitka, oštećenja ili kašnjenja prtljage. Potrošač se za gubitak prtljage mora obratiti prijevozniku.

Koja je uloga Hrvatske agencije za civilno zrakoplovstvo u zaštiti prava putnika u zračnom prometu?

Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo provodi mirno rješavanje sporova povodom prigovora putnika u slučaju uskraćivanja ukrcanja, otkaza ili dužeg kašnjenja leta kao i putnika sa invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću, kao i nadzor nad zračnim prijevoznicima i zračnim lukama.

II. PRAVA POTROŠAČA KORISNIKA USLUGA U TURIZMU



6. PRAVA POTROŠAČA KORISNIKA USLUGA U TURIZMU

Smije li turistička agencija dati moje podatke drugoj turističkoj agenciji ili nekom posredniku?

Ne, turistička agencija ne smije bez vašeg odobrenja bilo kome priopćiti ni jedan podatak koji je saznala, uključujući:

- adresu putnika
- mjesto i vrijeme putovanja
- mjesto i vrijeme boravka
- uplaćenu cijenu
- imena suputnika.

Trebam li dobiti od agencije sve informacije o izletu koji organizira?

Da, turistička agencija je obvezna za svaki izlet koji organizira dati putniku sve bitne informacije o izletu.

Je li turistička agencija dužna pružiti usluge turističkog vodiča u okviru putovanja?

Da, turistička agencija je dužna na organiziranim putovanjima koristiti usluge voditelja putovanja (za grupe 15–75 osoba) i ovlaštenog turističkog vodiča.

Napomena: sljedeća prava putnika proizlaze iz Direktive (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, koja su implementirana u Zakonu o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, broj 130/17) čija primjena započinje od 1. srpnja 2018. godine.

Mora li putnik prije sklapanja ugovora o paket-aranžmanu dobiti odgovarajuće informacije o putovanju?

Da, putnik treba dobiti sve bitne informacije o paket-aranžmanu prije sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.

Tko je odgovoran za pravilno izvršenje putovanja?

Organizator paket putovanja ili turistička agencija je odgovorna potrošaču za pravilno izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom. Stoga, putnik treba dobiti telefonski broj za hitne slučajeve putem kojih može stupiti u kontakt s organizatorom ili turističkom agencijom.

Može li potrošač prenijeti paket-aranžman na drugu osobu?

Da, potrošač može prenijeti paket-aranžman na drugu osobu, ali uz pravovremenu obavijest u razumnom roku. Potrošač pri tome mora imati na umu da može postojati obveza plaćanja dodatnih troškova radi prenošenja paket-aranžmana na drugu osobu.

Može li se putniku povećati cijena paket-aranžmana?

Cijena paket-aranžmana može se povećati samo ako se povećaju specifični troškovi (primjerice, cijena goriva) i ako je to izričito predviđeno u ugovoru, a u svakom slučaju najkasnije 20 dana prije početka paket-aranžmana. Ako povećanje cijene premašuje 8% cijene paket-aranžmana, putnik može raskinuti ugovor.

Kada putnik ima pravo na sniženje cijene?

Ako organizator putovanja pridrži pravo na povećanje cijene, putnik ima pravo na sniženje cijene, ako dođe do sniženja relevantnih troškova.

Kada putnik ima pravo raskinuti ugovor?

Putnik može raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora i dobiti puni povrat svih plaćanja ako se znatno izmijeni bilo koji od bitnih elemenata paket-aranžmana osim cijene. Ako prije početka paket-aranžmana organizator

odgovoran za paket-aranžman otkáže paket-aranžman, putnik ima pravo na povrat i, prema potrebi, odštetu.

Putnik može isto tako raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora prije početka paket-aranžmana u slučaju izvanrednih okolnosti, primjerice ako na određitu postoje ozbiljni sigurnosni problemi koji bi mogli utjecati na paket-aranžman.

Osim toga, putnik može raskinuti ugovor u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koja se može opravdati.

Što ako organizator putovanja nakon početka paket-aranžmana nije u mogućnosti pružiti značajne elemente paket-aranžmana kako je dogovoreno?

Tada organizator putovanja mora potrošaču ponuditi alternativni aranžman bez dodatnih troškova.

Što ako usluge nisu pružene u skladu s ugovorom?

Ako usluge nisu pružene u skladu s ugovorom i to znatno utječe na izvršenje paket-aranžmana, a organizator ne ispravi nesukladnost, potrošač može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu bez plaćanja naknade za raskid. Isto tako, potrošač ima pravo na sniženje cijene i/ili naknadu štete ako usluge putovanja ne budu izvršene ili ako budu izvršene na nepravilan način.

Što ako se putnik nađe u poteškoćama?

Ako se putnik nađe u poteškoćama, organizator mu mora pružiti pomoć.

Što ako organizator putovanja postane nesolventan?

Ako organizator putovanja postane nesolventan, putniku se osigurava povrat plaćanja. Ako organizator putovanja postane nesolventan nakon početka paket-aranžmana i ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, putniku je osigurana repatrijacija (vraćanje u zemlju polazište putnika).

Što ako je potrošač nezadovoljan ugostiteljskom uslugom ili uslugom u turizmu?

Ako je potrošač nezadovoljan uslugom može podnijeti pisani prigovor u ugostiteljskom objektu ili putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte, na koji je trgovac dužan bez odgađanja pisanim putem potvrditi njegov primitak te u pisanom obliku odgovoriti na prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.

Kome se potrošač može obratiti ako uoči nepravilnosti u pružanju ugostiteljskih usluga i usluga u turizmu?

Ako potrošač uoči nepravilnosti u pružanju ugostiteljskih usluga i usluga u turizmu može se obratiti Turističkoj inspekciji Ministarstva turizma (turisticka.inspekcija@mint.hr, tel. 01/4627 445 ; fax. 01/4627 446).

III. FINACIJSKE USLUGE



7. PRAVA POTROŠAČA KORISNIKA FINACIJSKIH USLUGA

↳ POTROŠAČI I BANKOVNI RAČUNI

Na što obratiti pozornost prije otvaranja tekućeg računa za plaćanje?

Prije otvaranja tekućeg računa potpisuje se okvirni ugovor o njegovu korištenju. Takvim se ugovorom dodatno utvrđuju prava i obveze kako pružatelja usluge (najčešće banke) tako i potrošača.

Ne oklijevajte potražiti dodatne informacije: one su dostupne u općim uvjetima poslovanja ili se mogu dobiti u direktnom kontaktu sa zaposlenicima banke, kod kojih možete potražiti objašnjenje za sve eventualno nejasne odredbe. Prije ugovaranja računa za plaćanje, potrebno se informirati i o naknadama koje se za tu ili povezane usluge naplaćuju, a takve informacije možemo pronaći u javno dostupnoj tarifi naknada svake pojedine banke.

Koje sve dodatne usluge mogu ugovoriti uz tekući račun?

Danas na tržištu postoji cijeli niz dostupnih usluga koje se mogu ugovarati zasebno ili u paketu. Prije ugovaranja takvih usluga, važno je razumjeti uvjete i načine korištenja, te prava i obveze koje iz ugovaranja usluge proizlaze. Kod ugovaranja usluga u paketu, važno je obratiti pozornost na one pakete koji sadrže usluge koje su nam doista potrebne, odnosno koje ćemo zaista i koristiti. Primjeri usluga su: obavještavanje o promjenama po računu (sms obavještavanje, e-mail obavještavanje, mjesečni izvadak i sl.), oblici elektroničkog poslovanja poput e-bankarstva ili mobilnog bankarstva, pomoć u kući, pomoć na cesti i sl.

Na što potrošač treba obratiti pozornost prilikom ugovaranja kreditnih kartica?

Potrošač se već prije ugovaranja kreditnih kartica treba informirati o mogućnostima korištenja i otkazivanja kartica. Dok su debitne kartice platni instrument koji je najčešće povezan uz tekući ili koji drugi račun za plaćanje i kod kojega se provedena transakcija odmah prikazuje na računu, kod kreditnih kartica, za obavljenju kupnju, na raspolaganju nam je neki od oblika odgođenog plaćanja.

Stoga je potrebno znati kakav je način otplate učinjenih troškova (u ratama, u postotku), s kojim danom u mjesecu će učinjeni troškovi doći na naplatu, obračunava li se kamata i postoje li naknade.

Dopušteno prekoračenje – „minus“ – što treba znati?

Dopušteno prekoračenje („minus“) na računu (obično na tekućem računu) jedan je od oblika kredita. Najčešće na osnovi našeg ranijeg poslovnog odnosa s bankom, te prirodom i visinom primanja, određuje se visina dopuštenog prekoračenja. To je unaprijed definirani iznos do kojeg možemo trošiti, iako ta sredstva realno ne posjedujemo na računu. Iznos dopuštenog prekoračenja određuje se na temelju prosjeka naših primanja te se revidira u unaprijed određenim vremenskim intervalima. Sukladno tome, ako dođe do promjene u visini naših primanja, možemo očekivati i promjenu u razini našeg dopuštenog prekoračenja.

Trideset dana prije promjene razine dopuštenog prekoračenja, banka ima obvezu obavijestiti klijenta o budućoj razini dopuštenog prekoračenja koja će mu biti na raspolaganju. Također, ako nije pokrenut postupak prisilne naplate, zajamčena nam je mogućnost otplate ukinutog ili umanjenog dijela dopuštenog

prekoračenja i to u 12 mjesečnih obroka primjenom iste kamatne stope koja je bila ugovorena za dopušteno prekoračenje.

↳ **POTROŠAČI I KREDITI**

Na koji način mogu saznati kakvi sve krediti postoje na hrvatskom tržištu?

Jedan od alata koji nam stoji na raspolaganju kod informiranja o ponudi kredita je informativna lista Hrvatske narodne banke koja se može pronaći na sljedećoj poveznici <http://www.hnb.hr/o-nama/informacije-potrosacima/bitne-informacije/informativna-lista/informativna-lista-ponude-kredita-potrosacima>. U vrlo jednostavnom prikazu dostupne su informacije o reprezentativnim primjerima iz ponude kredita kreditnih institucija koje posluju na tržištu Republike Hrvatske. Kredite je moguće pretraživati po jednoj od 6 različitih vrsta ili po svima ili jednoj od tri vrste kamatnih stopa (fiksna, promjenjiva i kombinirana).

Dostupne su informacije o najvećem iznosu i roku kredita, efektivnoj kamatnoj stopi, vrsti i visini promjenjivog parametra, fiksnoj marži kreditne institucije te postojanju i visini naknade za prijevremenu otplatu kredita. Ponudu kredita možemo pregledavati i putem besplatne mobilne aplikacije mHNB. Sve dodatne informacije moguće je dobiti, između ostaloga, i u neposrednom kontaktu sa zaposlenicima pojedine kreditne institucije.

Na temelju čega mogu odrediti koja je vrsta kamatne stope, kredita i valute kredita najbolja za mene?

Važno je istaknuti kako ne postoji određen „recept“ na temelju kojeg bismo za svakog potrošača odabrali najbolju opciju tj. dodijeliti 'idealni' kredit uz određenu vrstu kamatne stope te uz određenu valutu. Odgovornost donošenja takvih odluka je na samim potrošačima jer oni jedini do kraja poznaju svoju cjelokupnu financijsku situaciju, planove za budućnost, kao i uvjete u svojoj najbližoj obiteljskoj okolini. No, uz ovaj dubinski uvid u vlastitu životnu situaciju, svakom potrošaču za ispravnu odluku uvelike može pomoći razumijevanje pojmova kamatnog i valutnog rizika.

Koja je razlika između promjenjive i fiksne kamatne stope?

Fiksna kamatna stopa se ne mijenja tijekom trajanja ugovornog odnosa. U svakom trenutku kredita znate koliko će ona iznositi pa nemate neizvjesnost rasta tereta otplate kredita. No, i za fiksne kamatne stope postoji rizik da će za određenu valutu ugo-

voreni parametri biti niži od onih u trenutku sklapanja ugovora o kreditu.

Kod promjenjivih kamatnih stopa postoji rizik rasta kamatne stope u periodu otplate kredita, odnosno kod ovakvih kredita kamatna stopa se mijenja i ovisi o ugovorenim parametru (EU-RIBOR, LIBOR, NRS i dr.). Dakle, promjenjiva kamatna stopa je zbroj ugovorenog parametra i fiksne marže kreditne institucije koja ne smije rasti tijekom otplate kredita i koja se mora ugovoriti zajedno s parametrom.

Najmanje rizičan je kunski kredit s fiksnom kamatnom stopom, međutim ne znači da će takav kredit biti i najpovoljniji odnosno da će imati najpovoljniju kamatnu stopu.

Što je to kamatni rizik?

Kamatni rizik je rizik povećanja ili smanjenja kamatne stope koji posljedično može dovesti do povećanja rate ili anuiteta kredita. Pojavljuje se u razdobljima u kojima je ugovorena promjenjiva kamatna stopa. Ako je po kreditu ugovorena promjenjiva kamatna stopa za cjelokupno razdoblje, potrošač se izlaže kamatnom riziku za cijelo vrijeme trajanja takvog ugovora o kreditu. Ako je po kreditu ugovorena kombinirana kamatna stopa, koja podrazumijeva razdoblje fiksne kamatne stope i razdoblje promjenjive kamatne stope, potrošač se izlaže kamatnom riziku u razdoblju u kojem se primjenjuje promjenjiva kamatna stopa. Ugovaranjem fiksne kamatne stope za cjelokupno trajanje ugovora o kreditu, izbjegava se kamatni rizik.

Što je to valutni rizik?

Valutni rizik postoji kod ugovaranja kredita koji su u stranoj valuti ili kredita s tzv. valutnom klauzulom. Krediti s valutnom klauzulom su takvi kod kojih se iznos odobrenog kredita veže uz vrijednost tečaja strane valute, ali se sva plaćanja po takvom kreditu vrše u domaćoj valuti. Pod stranom valutom ovdje se misli na valutu u kojoj ne primamo dohodak ili druga sredstva iz kojih otplaćujemo kredit. Kod valutnog rizika, promjenom tečaja valute u kojoj smo ugovorili kredit, u odnosu na valutu u kojoj imamo dohodak, može doći do posljedičnog povećanja ili smanjenja mjesečne rate ili anuiteta. Ugovaranjem kredita koji su u valuti u kojoj imamo dohodak, izbjegavamo valutni rizik.

Brojni građani Republike Hrvatske u razdoblju od 2005. do 2008. godine bili su ugovorili kredite u kunama s valutnom klauzulom u švicarskom franku (dalje u tekstu: CHF). U tom razdoblju tečaj CHF u odnosu na kunu i kamatne stope na kredite u kunama s valutnom klauzulom CHF bili su niski. CHF je

počeo značajno rasti u odnosu na sve svjetske valute, pa tako posredno i u odnosu na kunu. Zbog toga su građani s takvim kreditima došli u vrlo nezavidnu situaciju. Tako se dogodilo da su obroci odnosno anuiteti u nekim slučajevima koji su na početku otplate kredita iznosili 4.000 kn narasli i do 7.000 kuna pa čak i 8.000 kuna, dok su s druge strane glavnice u kunskim iznosima nakon višegodišnje redovne otplate narasle.

Koji iznos kredita možete ugovoriti?

Iako se na prvi pogled čini kako će iznos kredita odrediti cijena robe ili usluge koju želite pribaviti, iznos kredita trebali biste odrediti sami sukladno vašim trenutnim i procijenjenim budućim financijskim mogućnostima. Ako sumnjate da bi preuzeta obveza otplate kredita za vas mogla biti prevelika, bolje je pričekati, dodatno štediti i odgoditi ili odustati od kupnje željene robe ili usluge. Osim osobne procjene, prije ugovaranje kredita vašu će kreditnu sposobnost kao i maksimalnu visinu kredita, dodatno procijeniti i kreditna institucija.

Što je to kreditna sposobnost?

Kreditna sposobnost je ocjena koja pokazuje može li potencijalni dužnik preuzeti obvezu redovitog plaćanja anuiteta/rate za konkretan iznos kredita. Sam postupak i elementi koji se procjenjuju kod izračuna kreditne sposobnosti u pravilu su definirani internim aktima kreditnih institucija, a na koje također mogu utjecati i odredbe pojedinih zakona i pripadajućih odluka.

Primjerice, Ovršnim zakonom propisan je dio plaće zaštićen od ovrhe budući predstavlja iznos minimalnih životnih troškova, tj. dio plaće koji bi trebao ostati na raspolaganju potrošaču.

Odluka o tome je li potrošač kreditno sposoban ili ne, isključivo je na banci, tj. kreditnoj instituciji koja je dužna voditi računa da potrošač tim novim zaduženjem ne dođe u stanje prezaduženosti, a o čemu je potrebno voditi računa i od strane potrošača.

Treba napomenuti da banke, prilikom odlučivanja o kreditnoj sposobnosti klijenta, u postojeće zaduženje ubrajaju i dopuštene minus po tekućem računu, kao i zaduženja (limite) po kreditnim karticama.

Koje su obveze kreditne institucije pri procjeni kreditne sposobnosti potrošača?

Prije sklapanje ugovora o stambenom potrošačkom kreditu kreditna institucija obvezna je detaljno procijeniti kreditnu sposobnost potrošača te je kontinuirano pratiti tijekom cijelo-



log trajanja ugovornog odnosa. Procjena kreditne sposobnosti potrošača provodi se na temelju informacija o prihodima i rashodima potrošača i drugim financijskim te ekonomskim okolnostima koje su nužne, dovoljne i proporcionalne.

Što je Europski standardizirani informativni obrazac (ESIS)?

Svakom potrošaču prije sklapanja ugovora kreditna institucija dužna je pružiti personalizirane informacije korištenjem standardiziranog informativnog obrasca (ESIS) koji je ujednačen na razini Europske unije. Naglašena je važnost upotrebe jednostavnog i razumljivog jezika, a obrazac se potrošaču daje unaprijed na papiru ili na nekom drugom trajnom mediju.

Čemu služi standardizirani informativni obrazac (ESIS)?

Standardizirani obrazac omogućuje potrošaču usporedbu ugovora o stambenom potrošačkom kreditu koji su dostupni na tržištu, procjenu njihovih učinaka i donošenje informirane odluke o tome hoće li potrošač sklopiti ugovor o stambenom potrošačkom kreditu ili ne.

Na koji način će potrošač biti bolje informiran?

Potrošač treba dobiti informacije o kreditnoj instituciji, a po potrebi i kreditnom posredniku, glavnim obilježjima kredita, kamatnoj stopi i drugim troškovima, učestalosti i broju uplata, iznosu svakog obroka ili anuiteta, tablicu s primjerom otplate, informacije o eventualnim dodatnim obvezama, prijevremenoj otplati, pogodnostima, drugim pravima, mogućnosti podnošenja pritužbi, neispunjavanju obveza u vezi s kreditom, dodatnim informacijama i nadzornom tijelu.

Što je efektivna kamatna stopa?

Efektivna kamatna stopa (EKS) je kamatna stopa koja iskazuje ukupne troškove kredita za potrošače i izražena je kao godišnji postotak ukupnog iznosa kredita, te izjednačuje na godišnjoj osnovi sadašnju vrijednost svih budućih ili postojećih obveza (povlačenja tranše, otplata i naknada) ugovorenih između kreditne institucije i potrošača.

Što uključuje ukupni trošak kredita za potrošača?

Ukupni troškovi stambenoga potrošačkog kredita za potrošača uključuju kamate, naknade, poreze i sve druge naknade koje potrošač mora platiti u vezi s ugovorom o stambenom potrošačkom kreditu te koji su poznati kreditnoj instituciji, osim troškova javnog bilježnika, troškove dodatnih usluga koje se odnose na ugovor o stambenom potrošačkom kreditu, a osobito premije osiguranja, koji su uključeni ako je sklapanje ugovora o pružanju drugih usluga obvezno radi dobivanja kredita ili dobivanja kredita prema uvjetima koji vrijede na tržištu.

Zatim, trošak procjene vrijednosti nekretnine ako je ta procjena vrijednosti nužna za odobravanje stambenoga potrošačkog kredita te troškove otvaranja i upravljanja pojedinim računom, korištenja sredstava plaćanja i za transakcije i za povlačenje tranše s tog računa te druge troškove vezane uz platni promet u slučajevima kad je otvaranje ili vođenje računa ugovoreno uz odobravanje stambenoga potrošačkog kredita ili za odobravanje stambenoga potrošačkog kredita prema uvjetima pod kojima se nudi na tržištu.

Da li ukupan trošak kredita uključuje i troškove prijenosa prava vlasništva nekretnine?

Ne, ukupni troškovi kredita za potrošača ne uključuju troškove prijenosa prava vlasništva nekretnine i sve naknade koje je potrošač dužan platiti za neispunjavanje obveza utvrđenih ugovorom o stambenom potrošačkom kreditu.

Koliko vremena potrošač ima za usporedbu ponuda?

Kreditna institucija dužna je ostaviti potrošaču rok od 15 dana za usporedbu ponuda, procjeni njihovih učinaka i donošenje informirane odluke.

Što u slučaju dvojbe oko pojedinih odredbi ugovora?

Sklapanje ugovora o stambenom potrošačkom kreditu sa sobom neizbježno nosi rizike.

Preugovorna faza je jako važna. Bitno je čitati mala slova i u slučaju nerazumijevanja pojedinih odredbi zatražiti pojašnjenje,

bilo od kreditne institucije, bilo od savjetovaništa za zaštitu potrošača.

Može li potrošač odustati od sklopljenog ugovora o stambenom potrošačkom kreditiranju?

Može. Potrošač ima pravo u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora o stambenom potrošačkom kreditu odustati od ugovora bez navođenja razloga. U slučaju odustanka potrošač mora o tome izvijestiti kreditnu instituciju. Za taj odustanak potrošač nije dužan platiti posebnu naknadu kreditnoj instituciji.

Smije li kreditna institucija naplatiti za obradu i/ili odobravanje kredita (tzv. ulaznu naknadu)?

Novost je da kreditna institucija ne smije naplatiti naknadu za obradu i/ili odobravanje stambenog potrošačkog kredita (tzv. ulazna naknada).

Što je s drugim naknadama?

Sve druge naknade koje kreditna institucija naplaćuje u vezi s ugovorom o stambenom potrošačkom kreditu ne smiju biti veće od stvarnog troška koji je nastao kreditnoj instituciji, a radi kojeg se ta naknada naplaćuje. Nakon sklapanja ugovora o stambenom potrošačkom kreditu kreditna institucija ne smije uvođiti nove naknade niti smije povećati naknade koje su postojale u trenutku sklapanja ugovora o stambenom potrošačkom kreditu.

Postoje li informacije koje mogu dobiti bez naknade u kreditnoj instituciji?

Postoje. Najvažnija novost je da je kreditna institucija dužna na zahtjev potrošača, bez naknade, i u svakom trenutku tijekom cjelokupnog trajanja ugovora o stambenom potrošačkom kreditu, staviti na raspolaganje izvještaj u obliku otplatnog plana koji uključuje i izračun efektivne kamatne stope na dan izrade otplatnog plana, informaciju o ukupno plaćenju glavnici, kamata i troškovima, specifikaciju uplata i pregled promjena kamatnih stopa po kreditu.

Mogu li prijevremeno otplatiti kredit i plaća li se naknada (tzv. izlazna naknada)?

U svakom trenutku je moguće prijevremeno ispuniti, djelomično ili u cijelosti, svoje obveze iz ugovora o stambenom potrošačkom kreditu. Novost je da kreditna institucija ne smije naplatiti naknadu za prijevremeno ispunjenje svoje obveze iz ugovora o stambenom potrošačkom kreditu (tzv. izlazna naknada).

Kada se naplaćuje naknada za prijevremeni povrat kredita?

Ako je potrošački kredit ugovoren prije 2010. godine, naknada za prijevremeno djelomično ili ispunjenje obveze iz kredita u cijelosti, naplaćuje se sukladno važećim tarifama naknada banke s kojom je konkretan kredit ugovoren dok su, za potrošačke kredite ugovorene nakon 01.01.2010. godine, propisana određena ograničenja.

Konkretno, nije dopuštena naplata naknade za prijevremeni povrat kredita ako se potrošački kredit prijevremeno otplaćuje u vrijeme kada se primjenjuje promjenjiva kamatna stopa. Ukoliko je kredit ugovoren s fiksnom kamatnom stopom, dopuštena je naplata naknade ali pod određenim uvjetima i maksimalnim iznosima (Iznos naknade ne smije premašiti 1% iznosa kredita koji se prijevremeno otplaćuje ako je razdoblje između dana prijevremene otplate i roka dospijeca iz ugovora o kreditu dulje od godine dana. Ako je to razdoblje kraće od godine dana, iznos naknade ne smije biti veći od 0,5% iznosa kredita koji se ranije otplaćuje).

Na koji način je povećana zaštita pri kreditiranju u stranoj valuti?

Kreditna institucija dužna je obavijestiti potrošača svaki puta kada se vrijednost ukupnog nepodmirenog iznosa koji je potrošač dužan platiti ili redovitih obroka odnosno anuiteta promijeniti za više od 20% radi promjene tečaja. Kreditna institucija dužna je tijekom trajanja ugovornog odnosa, na zahtjev potrošača, u bilo kojem trenutku trajanja ugovornog odnosa, omogućiti konverziju kredita iz strane valute u kojoj je kredit nominiran ili za koju je vezan, u alternativnu valutu, i to bezuvjetno.

Koliko puta se može provesti konverzija tijekom trajanja ugovornog odnosa?

Konverzija se može provesti samo jednom, bez naknade, tijekom trajanja ugovornog odnosa.

Što ako potrošač ima poteškoća u plaćanju kredita?

Obveza je kreditne institucije, prije pokretanja ovršnog postupka, poduzimati razumne i opravdane mjere radi postizanja dogovora u vezi s naplatom obveza iz ugovora o stambenom potrošačkom kreditiranju s potrošačima koji imaju poteškoća u plaćanju. Prema Smjernici koju je donijelo Europsko nadzorno tijelo za bankarstvo (EBA) neke od mjera koje može poduzeti su: refinanciranje ugovora o stambenom potrošačkom kreditu, produljenje roka otplate kredita, odgoda plaćanja dijela ili ci-



jelog obroka ili anuiteta za određeno razdoblje, promjena kamatne stope i sl.

Može li potrošač kreditnoj instituciji vratiti nekretninu s ciljem ispunjenja svih preostalih obveza iz ugovora o stambenom potrošačkom kreditu?

Može, ako je to pravo ugovoreno. Novost je da postoji mogućnost da se kreditnoj instituciji vrati nekretnina (primjerice, stan) što se smatra potpunim ispunjenjem svih obveza iz ugovora. Ako je to pravo ugovoreno kreditna institucija dužna je zahtjev potrošača prihvatiti bezuvjetno i neopozivo.

Koje tijelo je zaduženo za provedbu nadzora?

Hrvatska narodna banka zadužena je za provedbu nadzora nad primjenom Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju i podzakonskih propisa donesenih na temelju Zakona.

Koliki porez na promet nekretnine se plaća na kupnju prve nekretnine?

Kada je riječ o stambenim potrošačkim kreditima važno je skrenuti pozornost na plaćanje poreza na promet nekretnina. Porez na promet nekretnina plaća se po stopi od 4%. Osnovica poreza na promet nekretnina je tržišna vrijednost nekretnine u trenutku nastanka porezne obveze. Obveznik poreza na promet nekretnina je stjecatelj nekretnine. Obveza plaćanja poreza nastaje u trenutku sklapanja ugovora ili drugoga pravnog posla kojim se stječe nekretnina.

Onaj koji stječe nekretninu (kupac) obvezan je prijaviti promet nekretnina ispostavi Porezne uprave na području na kojem se nalazi nekretnina, dostavom prijave prometa nekretnina i isprave o stjecanju nekretnine u roku od 30 dana od dana nastanka obveze plaćanja poreza.

Smije li banka bez suglasnosti potrošača prodati kredit?

Prema važećim propisima, banka ima pravo prenijeti svoje potraživanje na drugog vjerovnika zaključivanjem ugovora o prijenosu potraživanja (kredita).

Za ustup potraživanja nije potreban pristanak dužnika, ali je banka, dužna o tome obavijestiti dužnika. S ustupljenim potraživanjem (kreditom), na novog vjerovnika prelaze i sva sporedna prava kao što su pravo na kamate, založna prava i dr., a novi vjerovnik ima prava i obveze kao dotadašnji vjerovnik (banka) pa može, između ostalog, pokušati naplatiti svoje potraživanje na načine koje smatra primjerenim, ali uz obvezu da potrošača ne dovede u nepovoljniji položaj u odnosu na položaj koji je imao kod banke.

↳ POTROŠAČI I ŠTEDNJA

Mora li potrošač imati uštedenu određenu količinu novca da bi mogao štedjeti u banci?

Na tržištu postoje različiti oblici štednje koji podrazumijevaju izdvajanje manjih novčanih iznosa koji se mogu ukamaćivati pod unaprijed ugovorenim i definiranim pravilima, te po isteku ugovora staviti na raspolaganje potrošaču. Bez obzira na oblik i vrstu štednje, važno je da s bankom unaprijed definiramo sve detalje takvog ugovornog odnosa, poput minimalnog iznosa štednje, postojanja obveze uplaćivanja na štednju te u kojem vremenskom intervalu, visinu kamatne stope koja će se primjenjivati, uvjete dostupnosti sredstava prije i nakon isteka roka štednje, naknadama za otvaranje, vođenje ili zatvaranje štednog računa itd.

Što je to stambena štednja?

Stambena štednja je namjenski oblik štednje koji se najčešće ugovara s krajnjim ciljem kupnje ili uređenja stambene nekretnine. Stambena štednja se ugovara na rok od pet godina istekom kojeg potrošač odlučuje želi li koristiti svoju štednju ili na temelju uštedenog iznosa želi iskoristiti prava povoljnijeg kreditiranja za kupnju ili uređenje stambene nekretnine. Korisnici stambene štednje mogu, ako to žele, ostvariti i pravo na državna poticajna sredstva. Vežano uz stambenu štednju, važno je napomenuti kako postoje i različite varijacije u trajanju štednje i ostvarivanju prava na pogodnosti povoljnijeg stambenog kreditiranja. Tako je ovisno o modelu, korisnicima omogućeno i ranije ostvarivanje prava (prije isteka ugovorenog roka stambene štednje) povoljnijeg stambenog kreditiranja. Kao i kod drugih oblika štednje, potrebno se informirati o visini i učestalosti

iznosa koji se uplaćuju, naknadama koje se obračunavaju, vrsti i visini kamatne stope koja će se primjenjivati, načinu korištenja sredstava po isteku štednje, te pravima i obvezama vezanim uz eventualno kasnije kreditiranje na temelju sredstava uštedenih kroz stambenu štednju.

Koja je razlika između štednje u kreditnoj instituciji i oročavanja novčanih sredstava u kreditnoj uniji?

Ključna razlika se ogleda u činjenici da su depoziti građana u kreditnim institucijama osigurani do iznosa od 100.000 EUR po osobi (više možete saznati na www.dab.hr), dok kod oročenih novčanih sredstava građana u kreditnim unijama to nije slučaj. To je prvenstveno iz razloga što je koncept rada kreditnih unija usmjeren na poslovanje s članovima kreditne unije što znači da se ne može ugovoriti depozit ili kredit u kreditnoj uniji ako niste član te kreditne unije. Svi članovi kreditne unije imaju mogućnost sudjelovati u nadzoru rada i donošenju odluka kao članovi skupštine kreditne unije (jedan glas bez obzira na visinu članskog uloga) dok štedište u kreditnim institucijama nemaju takvu mogućnost.

8. PRAVA POTROŠAČA KORISNIKA NEBANKARSKIH FINACIJSKIH USLUGA

Kada i kako se isplaćuje potrošaču osigurina određena ugovorom o osiguranju?

Kada se dogodi osigurani slučaj, osiguratelj je dužan isplatiti osigurninu određenu ugovorom o osiguranju u ugovorenom roku koji ne može biti dulji od 14 dana otkad je osiguratelj dobio obavijest da se osigurani slučaj dogodio. Ako je za utvrđivanje postojanja osigurateljeve obveze ili njezina iznosa potrebno ustanoviti vrijeme, osiguratelj je dužan isplatiti osigurninu određenu ugovorom o osiguranju u roku od 30 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva ili ga u istom roku obavijestiti kako njegov zahtjev nije osnovan. Ako iznos osigurateljeve obveze ne bude utvrđen u navedenim rokovima, osiguratelj je dužan bez odgađanja isplatiti iznos neospornog dijela svoje obveze na ime predujma.

U slučaju obveznih osiguranja u prometu, odgovorni osiguratelj je dužan u roku od 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva utvrditi osnovanost i visinu toga zahtjeva te dostaviti podnositelju zahtjeva:

- obrazloženu ponudu za naknadu štete ako su odgovornost za naknadu štete te visina štete nesporni, odnosno
- utemeljeni odgovor na sve točke iz odštetnog zahtjeva ako su odgovornost za naknadu štete ili visina štete sporne.

U slučaju nemogućnosti utvrđivanja konačnog iznosa štete, odgovorni osiguratelj je oštećenoj osobi dužan isplatiti iznos neospornog iznosa naknade štete kao predujam u gore navedenim rokovima, propisanim Zakonom o obveznim osiguranjima u prometu.

Koje su posljedice neplaćanja premije životnog, odnosno neživotnog osiguranja i gdje su definirane odredbe povezane s mogućnosti raskida ugovora o osiguranju?

Opće odredbe koje se odnose na posljedice neplaćanja premije kod ugovora o osiguranju propisane su člankom 937. Zakona o obveznim odnosima, a člankom 969. Zakona propisane su posljedice neplaćanja premije kod ugovora o osiguranju osoba (osiguranje života i osiguranje od nesretnog slučaja). Posljedice neplaćanja premije trebale bi biti navedene u pripadajućim uvjetima osiguranja, a ako nisu istaknute ili su u suprotnosti s navedenim odredbama Zakona o obveznim odnosima, primjenjuje se Zakon o obveznim odnosima. Same odredbe povezane s mogućnosti raskida ugovora o osiguranju također su definirane odredbama Zakona o obveznim odnosima i uvjetima ugovora o osiguranju.

Može li leasing društvo primatelju leasinga naplaćivati troškove izdavanja opomene u vezi s kašnjenjem podmiranja dospjelih novčanih potraživanja?

Prema odredbama Zakona o zaštiti potrošača, izdavanje opomene radi naplate dospjelih novčanih potraživanja u ugovoru



rima o leasingu sklopljenim s potrošačima kao primateljima leasinga nije dozvoljeno naplaćivati.

Dobio sam reklamne materijale o investicijskim fondovima i zainteresiran sam za kupnju udjela – trebam li pročitati ili provjeriti još neke podatke i koga to mogu pitati?

Reklamni materijali su svakako dobar početak jer bi trebali biti jasni, nedvosmisleni i ne smiju dovesti u zabludu. No, pored toga, prije donošenja odluke o ulaganju svakako pogledajte prospekt i pravila fonda te ključne podatke za ulagatelje (ako ih fond ima). Možete provjeriti i polugodišnje i revidirane godišnje izvještaje fonda i društva. Većina tih dokumenata dostupna je na mrežnim stranicama društva, a možete ih i sami tražiti od društva. Dapače, društvo za upravljanje, svaka osoba koja u ime i za račun društva nudi udjele otvorenih investicijskih fondova s javnom ponudom te posrednici koji prodaju ili savjetuju ulagatelje o mogućem ulaganju, u udjele tog fonda ili u proizvode koji uključuju izloženost prema takvom fondu, moraju vam – prije sklapanja ugovora o ulaganju – besplatno staviti na raspolaganje ključne podatke za ulagatelje.

Može li društvo za upravljanje davati nekome podatke o stanju mojih udjela u investicijskom fondu?

Načelno gledano, podaci o stanju vaših udjela u fondu su tajni, jer je društvo dužno kao poslovnu tajnu čuvati podatke o ulagateljima, stanju udjela te uplatama i isplatama. No, te podatke društvo može dati depozitaru, osobi koja dokaže pravni interes, pravosudnim i upravnim tijelima te drugim osobama na temelju zahtjeva i u okviru ovlaštenja u skladu s odredbama posebnog zakona kao i nekome na temelju vašeg zahtjeva, i to samo podatke koji se odnose na vas. Osim toga, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (Hanfa) i društvo za upravljanje uvijek imaju pravo uvida u registar udjela fonda.

Kako biram obvezni mirovinski fond?

U pravilu sami birate mirovinski fond – dužni ste to učiniti u roku od šest mjeseci od dana uspostavljanja obveznog mirovinskog osiguranja. Ako to ne učinite u navedenom roku, tada će vas Središnji registar osiguranika (REGOS) po službenoj dužnosti rasporediti u mirovinski fond kategorije B.

Mogu li istovremeno biti član više obveznih mirovinskih fondova? A mogu li istovremeno biti član više dobrovoljnih mirovinskih fondova?

Osiguranik može biti članom samo jednog obveznog mirovinskog fonda i imati samo jedan račun u tom mirovinskom fondu. No, možete izabrati više otvorenih dobrovoljnih mirovinskih fondova i u njih uplaćivati sredstva. Osim toga možete istovremeno biti član i zatvorenog dobrovoljnog mirovinskog fonda.

Mogu li prijeći iz jednog obveznog mirovinskog fonda u drugi kojim upravlja drugo mirovinsko društvo? Mogu li promijeniti kategoriju obveznog mirovinskog fonda (A, B, C)?

Da, možete prijeći u mirovinski fond kojim upravlja drugo mirovinsko društvo ako je od prethodne promjene mirovinskog fonda prošlo više od 14 dana. Iako, u slučaju promjene u prve tri godine članstva mirovinsko društvo može naplatiti naknadu za izlaz.

Ako želite sami izabrati ili promijeniti mirovinski fond, morate to obaviti prijavom REGOS-u, na temelju koje postajete član novoizabranog mirovinskog fonda.

Možete promijeniti kategoriju mirovinskog fonda - ali samo u godinama kada ćete napuniti godine života koje su višekratnik broja tri i samo u kalendarskom mjesecu u kojemu ste rođeni. Prilikom promjene kategorije mirovinskog fonda ne naplaćuje se naknada za izlaz.

Mogu li raspolagati svojim novcem u mirovinskom fondu?

Sredstva na vašem osobnom računu su vaša osobna imovina. No, na njih nemate pravo do umirovljenja.

Ta sredstva ne mogu biti predmet ovrhe ili osiguranja protiv varenja dio vaše stečajne ili likvidacijske mase. Ona ne mogu biti predmetom ovrhe ili osiguranja protiv depozitara ili bilo koje druge osobe te ne ulaze u stečajnu ili likvidacijsku masu depozitara ili bilo koje druge osobe. Osim toga, ta sredstva ne možete dati u zalog niti prenijeti u korist ikoga drugoga. Svaka takva radnja bila bi ništetna.

Namjeravam koristiti financijsku uslugu nekog od subjekata nadzora Hanfe. Može li mi Hanfa preporučiti neko investicijsko društvo/ društvo za osiguranje/ društvo za upravljanje investicijskim fondovima/...?

Hanfa se brine za zakonitost poslovanja subjekata nadzora, ali ne može davati savjete oko toga s kojim društvom bi bilo uputno stupiti u poslovni odnos. Na internetskim stranicama Hanfe nalazi se registar svih subjekata nadzora, kao i publikacije, priručnici, pokazatelji poslovanja i druge informacije koje mogu poslužiti za odabir i donošenje odluke.

IV. KUPOVINA PROIZVODA



9. PRAVA POTROŠAČA PRI KUPOVINI PROIZVODA

ODGOVORNOST ZA MATERIJALNI NEDOSTATAK PROIZVODA I ODGOVORNOST IZ JAMSTVA ZA ISPRAVNOST PROIZVODA (GARANCIJA)

Koja prava ima potrošač ako proizvod ima materijalne nedostatke?

Potrošač u prvom redu može zahtijevati popravak stvari, zamjenu stvari ili sniženje cijene. Uz ispunjenje dodatnih pretpostavki potrošač može raskinuti ugovor.

Kada potrošač ima pravo raskinuti ugovor?

Potrošač može raskinuti ugovor samo ako je prethodno dao prodavatelju naknadni primjereni rok za ispunjenje ugovora (za popravak ili zamjenu stvari). Ako prodavatelj u tom naknadnom primjerenom roku ne ispuni ugovor, ugovor se raskida po samom zakonu. Potrošač u tom slučaju može održati ugovor na snazi ako bez odgađanja izjavi prodavatelju da ga održava na snazi.

Za koje materijalne nedostatke proizvoda prodavatelj odgovara?

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke koje je proizvod imao u trenutku prijelaza rizika na kupca (u pravilu, trenutak predaje stvari potrošaču) i za one materijalne nedostatke koji

se pojave nakon prijelaza rizika na potrošača ako su posljedica uzroka koji je postojao prije toga.

Treba li potrošač dokazati da je materijalni nedostatak postojao u vrijeme prijelaza rizika na potrošača?

Za nedostatak koji se pojavi u roku od šest mjeseci od prijelaza rizika na potrošača pretpostavlja se da je postojao u vrijeme prijelaza rizika na potrošača osim ako prodavatelj ne dokaže suprotno ili suprotno (ne) proizlazi iz naravi stvari ili naravi nedostatka.

Postoji li rok u kojem se materijalni nedostatak stvari treba objaviti da bi prodavatelj za njega odgovarao?

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke stvari koji se pokažu u roku od dvije godine od predaje stvari.

Može li potrošač raskinuti ugovor bez ostavljanja naknadnog roka za ispunjenje prodavatelju?

Može ako mu je prodavatelj nakon obavijesti o nedostacima priopćio da neće ispuniti ugovor ili ako iz okolnosti konkretnog slučaja očito proizlazi da prodavatelj neće moći ispuniti ugovor ni u naknadnom roku ili ako potrošač zbog zakašnjenja prodavatelja ne može ostvariti svrhu radi koje je sklopio ugovor.

Ima li potrošač pravo izbora između korištenja prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke proizvoda i prava iz jamstva za ispravnost proizvoda (garancije)?

Ima. Ako su u konkretnom slučaju ispunjene sve pretpostavke odgovornosti prodavatelja za materijalne nedostatke proizvoda i pretpostavke odgovornosti iz jamstva, potrošač može birati hoće li ostvarivati prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke proizvoda ili prava iz jamstva za ispravnost proizvoda (garancije).

Može li potrošač u slučaju neispravnosti proizvoda za kojeg je dano jamstvo za ispravnost proizvoda tražiti zamjenu proizvoda bez da je prethodno zatražio popravak proizvoda?

Ne može jer je zakonom propisan redoslijed ostvarivanja prava. Zamjena proizvoda može se zahtijevati ako prodavatelj odnosno proizvođač ne popravi proizvod u razumnom roku.

Gubi li potrošač prava iz proizvođačevog jamstva ako npr. popravlja proizvod kod neovlaštene osobe (npr. neovlaštenog servisa)?

To ovisi o uvjetima jamstva koje određuje davatelj jamstva. Davatelj jamstva određuje pod kojim uvjetima jamči za ispravnost proizvoda te stoga jamstvom može odrediti koje okolnosti mogu dovesti do gubitka prava iz jamstva.

Koji je razumni rok za popravak proizvoda za koju je dano jamstvo za ispravnost proizvoda (garancija)?

Zakonom nije propisan rok određen na dane za popravak proizvoda. Što se smatra razumnim rokom za popravak proizvoda u konkretnom slučaju određuje se prema okolnostima toga slučaja.

Ima li prodavatelj odnosno proizvođač pravo naplatiti obavljanu uslugu i troškove dolaska za izvršeni popravak ili zamjenu proizvoda u jamstvenom roku?

Nema, ako su ostvarene sve pretpostavke (zakonske i one određene jamstvom) za ostvarivanje prava kupca na popravak ili zamjenu proizvoda u jamstvenom roku. Snošenje troškova koji su nastali u vezi s popravkom ili zamjenom proizvoda (troškovi prijevoza, dolaska serviseru, popravka, zamjene) je obveza proizvođača odnosno prodavatelja jer su ti troškovi posljedica činjenice da proizvod, protivno onome što je jamčio proizvođač odnosno prodavatelj, nije tijekom jamstvenog roka ostao ispravan.

↳ ISTICANJE CIJENE PROIZVODA

Na koji način trgovac mora istaknuti maloprodajnu cijenu i cijenu za jedinicu mjere proizvoda?

Prilikom isticanja cijene proizvoda, trgovac mora nedvosmisleno, jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda, osim u slučaju da određeni proizvod nije namijenjen prodaji. Cijene obvezno moraju biti istaknute u kunama, s tim da cijena može biti istaknuta i u drugim valutama, pri čemu je uvijek mjerodavna istaknuta cijena u kunama. Tako istaknute maloprodajne cijene i propisanih uvjeta prodaje trgovac se mora pridržavati.

Na kojem mjestu trgovac mora istaknuti maloprodajnu cijenu i cijenu za jedinicu mjere proizvoda?

Maloprodajnu cijenu proizvoda trgovac mora istaknuti na samom proizvodu ili na prodajnom mjestu, a mora biti istaknuta i za one proizvode koji se nalaze u izlogu. Ako je maloprodajna cijena istaknuta na prodajnom mjestu, mora biti istaknuta na način da se isključuje mogućnost njene zamjene s maloprodajnom

cijenom drugog proizvoda koji se nalazi u neposrednoj blizini. Cijena za jedinicu mjere mora biti istaknuta na prodajnom mjestu, osim u slučaju kada je poslovni prostor trgovca površine manje od 50 četvornih metara, gdje trgovac može, ali ne mora isticati cijenu za jedinicu mjere na prodajnom mjestu. Osim toga, cijenu za jedinicu mjere nije potrebno isticati ako je ona istovjetna s maloprodajnom cijenom proizvoda.

Za koje se proizvode ističe cijena za jedinicu mjere?

- hranu i hranu za životinje, osim ako nije drugačije propisano
- deterđente u smislu propisa kojima se uređuje zdravstvena ispravnost deterđženata
- dječje pelene
- boje i lakove, izuzev slikarskih boja
- ulja i tekućine za motore i motorna vozila
- destiliranu vodu
- proizvode za njegu lica i tijela
- proizvode za pranje i čišćenje lica i tijela
- proizvode za pranje i njegu kose
- proizvode za pranje, čišćenje i njegu zubi i usne šupljine.

Za koje proizvode nije potrebno isticati cijenu za jedinicu mjere?

- proizvode mase manje od 50 g ili obujma manjeg od 50 ml
- proizvode koji se prodaju kao poklon paketi ili kompleti
- proizvode koji se prodaju u okviru posebnih oblika prodaje
- poslastice za kućne ljubimce
- kolače
- alkoholna pića u pakiranju do 100 ml
- smrznute deserte obujma do 50 ml
- voće i povrće koje se prodaje komadno ili u svežnju.

Smije li trgovac na proizvodu ili na prodajnom mjestu istaknuti druge cijene, osim maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda?

Na proizvodu ili na prodajnom mjestu trgovac ne smije istaknuti druge cijene, osim u iznimnim slučajevima (primjerice, kada trgovac odobrava popust za pojedine proizvode ili kada se radi o nekom drugom posebnom obliku prodaje).

Kako trgovac mora istaknuti cijenu kod proizvoda u rasutom stanju?

Za proizvode u rasutom stanju (u „rinfuzi“) trgovac mora istaknuti samo cijenu za jedinicu mjere na prodajnom mjestu gdje se takvi proizvodi nalaze.



Kako se označavaju cijene usluga?

Trgovac koji pruža uslugu mora imati cjenik usluga istaknut u poslovnom prostoru, lako dostupan potrošaču, na kojem istaknute cijene moraju biti istaknute nedvosmisleno, jasno, vidljivo i čitljivo.

U slučaju da trgovac, s obzirom na broj i raznovrsnost usluga, nije u mogućnosti sve usluge koje pruža istaknuti na odgovarajućem cjeniku, tada je cijenu usluga potrebno istaknuti u obliku:

- kataloga usluga s cijenama,
- posebne brošure ili prospekta s nedvosmislenim opisom usluga s cijenama
- ili na drugi odgovarajući način.

Osim cijene usluge, trgovac je obavezan navesti vrstu i opseg usluga.

Ako se usluga pruža izvan poslovnog prostora, u cijeni usluge moraju biti istaknuti i svi pripadajući troškovi takve usluge.

↳ POSEBNI OBLICI PRODAJE

Što su posebni oblici prodaje?

Posebnim oblicima prodaje smatra se prodaja proizvoda i usluga po cijenama nižim od cijena u redovnoj prodaji, kao što su akcijska prodaja, rasprodaja, sezonsko sniženje, prodaja proizvoda s greškom i prodaja proizvoda kojima istječe rok uporabe.

Kako je trgovac dužan istaknuti cijene prilikom obavljanja posebnog oblika prodaje?

Prilikom obavljanja nekog od posebnih oblika prodaje, trgovac je dužan istaknuti cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje.

Kada trgovac prilikom obavljanja nekog od posebnih oblika prodaje nije dužan istaknuti cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnih oblika prodaje?

Trgovac nije dužan istaknuti cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnih oblika prodaje u sljedećim slučajevima:

- kada se radi o ugovorima sklopljenim izvan poslovnih prostorija trgovca ili o ugovorima sklopljenim na daljinu (putem interneta)
- kada posebni oblik prodaje iz ovoga članka traje najdulje tri dana.

↳ NEPOŠTENNA POSLOVNA PRAKSA

Kada se poslovna praksa trgovca smatra nepoštenom?

- 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
- agresivna poslovna praksa.

Što je zavaravajuća poslovna praksa?

Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako sadrži netočne informacije, zbog čega je neistinita ili ako na neki drugi način, uključujući njezino cjelokupno predstavljanje, pa čak ako je informacija činjenično točna, zavarava ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača u vezi s nekom od određenih okolnosti, čime ga navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio.

Primjer: Zavaravajuća je praksa onog trgovca koji prodaje putem interneta, te koji u svojim općim uvjetima navodi da je posebnost njegovog poslovanja s potrošačima pravo na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana bez navođenja razloga, obzirom da navedeno pravo ima svaki potrošač koji sklapa ugovor na daljinu (putem interneta) s bilo kojim trgovcem sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

Koje su okolnosti na koje se zavaravajuća poslovna praksa odnosi?

Okolnosti na koje se zavaravajuća poslovna praksa odnosi jesu: postojanje ili priroda proizvoda; osnovna obilježja proizvo-

da; opseg obveza trgovca, motivi poslovne prakse te priroda postupka prodaje, bilo koja izjava ili simbol koji se odnosi na izravno ili neizravno sponzorstvo ili odobrenje trgovca ili proizvoda; cijena proizvoda ili način na koji je ona izračunata ili postojanje određene pogodnosti u odnosu na cijenu; potreba servisiranja, rezervnih dijelova, zamjene ili popravka; priroda, obilježja i prava trgovca ili njegova zastupnika, kao što su njegov identitet, imovina, kvalifikacije, status, odobrenja, članstvo u određenim udruženjima ili povezanost s nekim drugim subjektima, njegovo industrijsko, komercijalno ili intelektualno vlasništvo, nagrade i priznanja; prava potrošača, uključujući prava koja potrošač ima na temelju pravila o odgovornosti za materijalne nedostatke; kao i rizici kojima potrošač može biti izložen.

Što je agresivna poslovna praksa?

Poslovna praksa smatra se agresivnom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja korištenjem uznemiravanja, prisile, uključujući fizičku silu ili prijetnju te nedopušten utjecaj, u bitnoj mjeri umanjuje ili je vjerojatno da će umanjiti slobodu izbora ili postupanja prosječnog potrošača u vezi s proizvodom te ga time navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio. Primjer: Ako trgovac posjećuje potrošača u vlastitom domu kako bi se potrošača nagovorilo na kupnju određenog proizvoda, unatoč potrošačevom izričitom zahtjevu da trgovac to više ne čini, radi se o agresivnoj poslovnoj praksi.

10. PRAVA POTROŠAČA PRI KUPOVINI PUTEM INTERNETA

↳ PROVJERITE TRGOVCA

Prije nego što se potrošač odluči kupovati putem interneta u svakom bi slučaju bilo dobro da provjeri identitet trgovca, kako bi spriječio bilo kakvu štetu za sebe. Kada se radi o domaćem trgovcu provjerite je li trgovac registriran za obavljanje djelatnosti trgovine na malo preko interneta odnosno za obavljanje usluga informacijskog društva ili putem web stranice Ministarstva pravosuđa <https://sudreg.pravosudje.hr/registar/?p=150:1> ili ako se radi o obrtniku putem Obrtnog registra na stranici Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta www.portor.hr. Također, na web stranicama Hrvatske gospodarske komore, može se provjeriti trgovac, kroz Registar poslovnih subjekata

<https://hgk.hr/odjel-za-poslovne-informacije/registar-poslovnih-subjekata>. Na web stranicama Financijske agencije – FINA-e mogu se pronaći podaci o računima poslovnih subjekata, pretražujući jedinstveni registar računa poslovnih subjekata <http://www.fina.hr/Default.aspx?sec=972>

↳ PROČITAJTE OPĆE UVJETE POSLOVANJA TRGOVCA

Potrošač treba pročitati uvjete poslovanja, opće uvjete poslovanja odnosno upute za kupce ako postoje. U slučaju da se navedene informacije ne mogu naći na web stranici trgovca, potrebno je dobro razmisliti o kupnji na takvim stranicama.

U slučaju da potrošač kupuje od inozemnih trgovaca potrebno je provjeriti iskustva ostalih potrošača na forumima i društvenim mrežama. U slučaju poteškoća u ostvarivanju potrošačkih prava prilikom kupnje putem interneta potrošači će puno lakše ostvarivati svoja prava u slučaju da kupuju od internetskih trgovaca sa sjedištem u EU.

↳ SIGURNA KUPOVINA ROBNIH MARKI

U slučaju da želite kupiti proizvod renomirane marke, savjetujemo da kupujete s njihovih službenih stranica kako bi izbjegli kupovinu krivotvorene robe, pročitajte uvjete poslovanja/opće uvjete poslovanja ili upute za kupce. U slučaju da navedene informacije ne možete naći na web stranicama trgovca, savjetujemo vam da dobro razmislite o kupnji na takvim stranicama.

↳ ČUVAJTE DOKUMENTACIJU

Potrošač treba sačuvati sve dokumente vezane za kupovinu jer na taj način može izbjeći poteškoće koje mogu nastati u slučaju da ima primjedbu ili neki drugi zahtjev.

Mogu li se predomisлити i vratiti robu kupljenu putem interneta?

U slučaju kupovine putem interneta na području EU, potrošač ima pravo vratiti kupljeni proizvod u roku od 14 dana i dobiti povrat novca. Potrošač ne mora objašnjavati trgovcu zašto se predomislio.

Pravo na povrat daje potrošaču mogućnost da provjeri proizvod na isti način kao što bi to učinio u dućanu.

Naime, potrošač treba obavijestiti trgovca da odustaje od kupovine u roku od 14 dana od dana primanja proizvoda. Trgovac je dužan osigurati potrošaču obrazac o odustajanju od kupovine, ali ako potrošač napiše izjavu u kojoj jasno iskazuje da odustaje od kupnje proizvoda, trgovac je mora prihvatiti. Ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid

ugovora sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku 12 mjeseci od isteka roka za raskid.

Nakon što je potrošač izvjestio trgovca o tome da raskida ugovor, trgovac je dužan potrošaču vratiti novac u roku od 14 dana od dana obavijesti potrošača o odustajanju. Trgovac može pričekati s povratom novca dok ne dobije od potrošača proizvod natrag ili dok ne dobije potvrdu da mu je proizvod poslan natrag. U slučaju da trgovac želi da vi snosite troškove povrata robe nakon što ste se predomislili, mora vas prethodno o tome jasno obavijestiti, a u suprotnome trgovac mora platiti troškove dostave.

Pravo na povrat novca ne odnosi se na sve proizvode i usluge. Primjerice, pravo na povrat nećete imati kada kupujete proizvode kojima ubrzo ističe rok trajanja (poput hrane), za proizvode izrađene po mjeri, avionske karte i karte za vlak, ulaznice za koncerte, hotelske rezervacije za određene datume, iznajmljivanje automobila ili za zapakirane nosače podataka, poput DVD-a čiji ste omot skinuli nakon primitka.

Na području EU trgovci moraju navesti ukupne troškove proizvoda kao i bilo kakve dodatne naknade. Trgovci ne smiju potrošaču naplatiti više ako se plaća kreditnom karticom ili drugim sredstvom plaćanja od iznosa stvarnog troška korištenja tih sredstava plaćanja za trgovca.

Kada se roba naručuje iz trećih zemalja u carinsku vrijednost poštanske pošiljke uključuju se troškovi nastali do mjesta unosa robe u carinsko područje Europske unije. U poštanskom prometu mjesto ulaska u carinsko područje Europske unije smatra se adresa dostave npr. adresa ureda, kućna adresa itd. Pošiljke zanemarive vrijednosti do 22 EUR-a u kunsnoj protuvrijednosti, kao i nekomercijalne pošiljke do 45 EUR-a u kunsnoj protuvrijednosti koje fizička osoba šalje fizičkoj osobi oslobođene su plaćanja carina i poreza na dodanu vrijednost.

Pošiljke zanemarive vrijednosti do 150 EUR-a u kunsnoj protuvrijednosti po pošiljci, osim alkoholnih proizvoda, parfema i toaletnih voda, duhana i duhanskih proizvoda, uvoze se oslobođene od plaćanja uvoznih carina. No, na sve takve pošiljke čija je vrijednost veća od 22 EUR-a u kunsnoj protuvrijednosti, obračunava se porez na dodanu vrijednost.

Primjer: Ako potrošač kupi proizvod putem interneta, u vrijednosti od 300.00 kn biti će oslobođen od plaćanja carine (jer je kunska protuvrijednost pošiljke manja od 150 EUR-a), ali će platiti porez na dodanu vrijednost (jer je kunska protuvrijednost pošiljke veća od 22 EUR-a).

V. RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH PRITUŽBI I SPOROVA



11. NA KOJI NAČIN SE POTROŠAČ MOŽE INFORMIRATI O SVOJIM POTROŠAČKIM PRAVIMA

Što kada potrošač treba informacije i savjet vezano za svoj potrošački problem?

Kada potrošač treba savjet vezano uz svoj potrošački problem ima na raspolaganju različite alate putem kojih se može informirati, educirati i savjetovati o svom potrošačkom problemu.

Može li potrošač zatražiti potrošački savjet putem telefona?

Radnim danom od 10 do 12 sati putem jedinstvenog telefona za potrošače 072/414-414 svakom građaninu je lako dostupan besplatni savjet.

Stručna osoba pomoći će potrošaču u rješavanju potrošačkog problema, pružiti potrebne informacije i pomoći u razumijevanju načina na koji može ostvariti svoja potrošačka prava.

Cijene poziva iz nacionalnih pokretnih i nepokretnih komunikacijskih mreža ovise o tarifnom paketu kojeg je pojedini korisnik ugovorio sa svojim pružateljem usluge.

Kako zatražiti informacije i savjet putem interneta?

Putem poveznice <https://prijava.mingo.hr/CD/prijava.jsp> potrošač možete postaviti pitanje, zatražiti savjet ili objašnjenje propisa i postupaka vezano uz prava potrošača.

Centralni informacijski sustav zaštite potrošača (CISZP) povezuje 20-ak tijela koja imaju neko od potrošačkih pitanja u svojoj nadležnosti.

Svaki dio toga sustava preuzima svoj dio poslova kako bi potrošaču pomogli u rješavanju potrošačkog problema.

Nakon podnošenja prijave, predmet se automatski šalje u postupanje, a potrošač zaprima PIN, kojim putem sustava može vidjeti stanje podnesenog predmeta.

U slučaju da traži davanje mišljenja na zakon ili savjet potrošač obavezno treba navesti svoje osobne podatke (ime i prezime i adresa) jer odgovor dobiva putem pošte.

Isto tako, navođenje e-mail adrese za potrošače je obavezno, kako bi pravovremeno bili obavještavani o promjenama statusa predmeta, te kako bi se u slučaju potrebe, ubrzao postupak dopunjavanja, odnosno kako bi institucije koje će biti uključene u rješavanje upita, pritužbe i reklamacije mogle kontaktirati potrošača za dodatna pojašnjenja i po potrebi voditi potrošača kroz reklamacijski postupak.

Gdje se potrošač može još informirati o svojim potrošačkim pravima?

Putem portala zaštite potrošača Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta potrosac.mingo.hr jednim klikom potrošačima su na dohvat ruke savjeti, informacije, kontakti, koraci koje potrošač mora znati kako bi riješio potrošački problem.

Isto tako, dostupne su informativne brošure, najave, propisi, najčešća pitanja, odgovori na najučestalija potrošačka pitanja i pojašnjenja ključnih pojmova.

12. PISANI PRIGOVOR

Što kad potrošač nije zadovoljan kupljenim proizvodom ili pruženom uslugom?

U slučaju da potrošač nije zadovoljan kupljenim proizvodom ili pruženom uslugom, ima mogućnost obratiti se trgovcu putem pisanog prigovora.

Na koji način je trgovac dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora?

Trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora putem dva kanala i to:

- u poslovnim prostorijama, odnosno prodavaonici (prilikom čega mora potrošaču pisanim putem potvrditi primitak pisanog prigovora), te
- po izboru trgovca, putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte.

Također, u poslovnim prostorijama, trgovac mora vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora potrošača.

U kojem roku je trgovac dužan odgovoriti na pisani prigovor?

Na sve podnesene prigovore potrošača, trgovac je dužan u pisanom obliku odgovoriti u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora kao i čuvati evidenciju zaprimljenih prigovora godinu dana od dana primitka pisanog prigovora.

Što kada je trgovac pružatelj javne usluge?

Ako je trgovac pružatelj javnih usluga, kao što su usluga javne vodoopskrbe i odvodnje, prijevoz putnika u javnom prometu i dr., potrošač – korisnik javnih usluga ima na raspolaganju još jedno pravno sredstvo – reklamaciju. 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 osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača pri Hrvatskoj obrtničkoj komori ili Hrvatskoj gospodarskoj komori.

Kada potrošač podnosi reklamaciju?

Potrošač podnosi reklamaciju trgovcu tek nakon što je zaprimio odgovor trgovca na pisani prigovor ili ako nije zaprimio odgovor u propisanom roku. Samo povjerenstvo ima rok od 30 dana za odgovor na zaprimljenu reklamaciju.

Što ako potrošač ne uspije riješiti svoj problem putem pisanog prigovora ili reklamacije? Kome potrošač može podnijeti prijavu?

Nakon što potrošač ne uspije riješiti svoj problem s trgovcem putem pisanog prigovora i reklamacije, tada može podnijeti prijavu tržišnoj inspekciji na adresu e-pošte: prijave@mingo.hr, putem Centralnog informacijskog sustava zaštite potrošača (CISZP) – <https://prijava.mingo.hr/CD/prijava.jsp>, te osobno

ili poštom na adresu Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, Uprava za inspekcijske poslove u gospodarstvu, Ulica grada Vukovara 78, 10 000 Zagreb.

Isto tako, potrošač može problem s trgovcem pokušati riješiti i putem tijela nadležnih za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Alternativno rješavanje potrošačkih sporova omogućuje potrošaču da svoje sporove s trgovcem sa sjedištem u Republici Hrvatskoj ili u nekoj od država članica Europske unije, Norveškoj ili Lihtenštajnu, riješi na brz, efikasan i cjenovno prihvatljiv način.

13. ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Što je alternativno rješavanje potrošačkih sporova?

Alternativno rješavanje potrošačkih sporova nudi jednostavno, učinkovito, brzo i jeftino izvansudsko rješavanje svih domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova između potrošača u EU i trgovca sa sjedištem u EU, bez obzira radi li se o kupnji robe putem interneta ili dolaskom u trgovinu.

Alternativno rješavanje potrošačkih sporova je postupak rješavanja potrošačkih sporova koji se ne provodi pred redovnim sudovima. Dogovor koji se postigne u većini slučajeva je na obostrano zadovoljstvo i potrošača i trgovca.

Što je online rješavanje sporova?

U slučaju potrošačkih sporova koji nastanu iz kupnje proizvoda ili usluga putem interneta s trgovcem koji ima sjedište u nekoj od država članica EU, Norveškoj ili Lihtenštajnu, moguće je i rješavanje takvog spora posredstvom interaktivne internetske stranice – Platforme za online rješavanje potrošačkih sporova (u daljnjem tekstu: Platforma za ORS). Posredstvom Platforme za ORS, koja je dostupna na svim službenim jezicima EU, pa tako i na hrvatskom jeziku, potrošač može rješavati sve potrošačke sporove, bez obzira radi li se o prekograničnom ili nacionalnom sporu, ali samo u slučaju da je potrošački ugovor, koji je predmet pritužbe, sklopljen putem interneta. Korištenje Platforme za ORS potpuno je besplatno, pa tako potrošači mogu, jednostavno i bez ikakvih troškova, uz par klikova mišem, podnijeti svoju pritužbu protiv trgovca, priložiti popratnu dokumentaciju, te ako trgovac pristane na to, rješavati spor putem jednog od tijela za alternativno rješavanje sporova čiji je popis dostupan na Platformi. Svi podaci o tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova svih država članica EU, uključujući i podatke

o troškovima postupaka pred tim tijelima, trajanje postupaka, ishode postupaka i sl., dostupni su na Platformi za ORS.

Platformi potrošač može pristupiti putem sljedeće poveznice:

- <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show>.

Prijavu putem Platforme za ORS potrošač može podnijeti u roku od godine dana od dana podnošenja pisanog prigovora trgovcu.

Važno je znati da Platforma za ORS nije alat za rješavanje potrošačkih pritužbi, već služi kako bi se pritužba potrošača prosljedila odgovarajućem tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, koje zatim takvu pritužbu i rješava, u slučaju da se potrošač i trgovac putem Platforme tako i dogovore.

Od koga potrošač može zatražiti pomoć prilikom podnošenja prijave na Platformu za on-line rješavanje sporova?

U slučaju da je potrošaču potrebna pomoć prilikom podnošenja prijave na Platformu za ORS potrošač se može obratiti kontaktnoj točki Platforme u Republici Hrvatskoj – Europskom potrošačkom centru Hrvatska www.ecc-croatia.hr.

Koja su notificirana tijela za alternativno rješavanje sporova u Republici Hrvatskoj?

U slučaju da se radi o potrošačkoj pritužbi na trgovca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, potrošač pritužbu može podnijeti jednom od osam odabranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova:

1. Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, sudcasti@hgk.hr;
2. Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, mirenje@hgk.hr;
3. Sud časti Hrvatske obrtničke komore, Zagreb, Ilica 49/II, sud-casti@hok.hr;
4. Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore, Zagreb, Ilica 49/II, mirenje@hok.hr;
5. Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca, Zagreb, Radnička cesta 52/I, hup@hup.hr;
6. Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje, Zagreb, Martićeva 71, mirenje@huo.hr;
7. Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, Zagreb, Teslina 1/I, info@mirenje.hr;
8. Profi Test d.o.o., Centar za mirenje „Medijator“, Bjelovar, Petra Hektorovića 2, medijator@medijator.com.hr.



Kakva su pravila pojedinih tijela?

Od osam notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj, šest tijela su centri za mirenje, dok su preostala dva tijela sudovi časti.

Svako tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova ima svoja postupovna pravila. Stoga, prije podnošenja prijedloga za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, provjerite može li tijelo kojem želite podnijeti pritužbu tu pritužbu doista i rješavati.

Sve informacije o nadležnosti tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, kao i ostale informacije koje su potrebne kako biste podnijeli pritužbu, dostupne su na internetskim stranicama tih tijela.

Koja je razlika između postupaka pred centrima za mirenje i pred sudovima časti?

U postupku mirenja jedan ili više neovisnih i nepristranih izmiritelja pomažu strankama da postignu zajedničko rješenje u pogledu njihovog spora. U slučaju da postizanje zajedničkog rješenja spora rezultira nagodbom između stranaka, takva je nagodba ovršna isprava.

Potrebno je naglasiti da stranke dobrovoljno odlučuju hoće li postići nagodbu u postupku mirenja ili ne. S druge strane, sudovi časti imaju zakonsku ovlast da, po prijavi potrošača, pokrenu postupak protiv trgovca te da, ukoliko se utvrdi određena povreda, sankcioniraju trgovca, bez obzira na to sudjelovao on u postupku ili ne. Povrede o kojima sudovi časti mogu odlučivati odnose se na povrede dobrih poslovnih običaja u obavljanju

gospodarskih djelatnosti trgovaca, na neizvršavanje obveza trgovaca za koje su sudovi časti nadležni postupati, kao i na povrede statuta i drugih općih akata komora unutar koje su sudovi časti osnovani. Sankcije se razlikuju ovisno o tome o kojem se sudu časti radi.

1. Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

- postupak pred Sudom časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori vodi se na hrvatskom jeziku;
- prosječno trajanje postupka je 3 mjeseca;
- postupak je besplatan za potrošače i trgovce (osim u iznimnim slučajevima kao, primjerice, kod vještačenja);
- prethodni postupak mirenja je propisan kao obavezan stadij prvostupanjskog postupka;
- presuda Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori obvezujuća je za potrošača i trgovca.

2. Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

- postupak pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori može se voditi na hrvatskom i engleskom jeziku;
- prosječno trajanje postupka je 2 mjeseca;
- vezano uz troškove postupka, stranke koje sudjeluju u postupcima u okviru Centra za mirenje snose troškove postupka koji se sastoje od: upisne takse (120 € - upisnu taksu plaća predlagatelj mirenja i uplaćena upisna taksa ne vraća se); troškova nagrade izmiritelja (za svaki započeti dan mirenja 1.200,00 kuna bruto); administrativnih troškova (30% nagrade izmiritelja, a ako mirenje provodi više izmiritelja, ti troškovi iznose 20% ukupne nagrade izmiritelja), te materijalnih troškova postupka (putni troškovi, nagrade vještaka, troškova prevodenja i ostali troškovi).

U postupku mirenja, ako se stranke drugačije ne sporazume, svaka stranka snosi troškove postupka na jednake dijelove. Ako se stranke drugačije ne sporazume, svaka stranka snosi vlastite troškove.

- u pogledu ishoda postupka, nagodba sklopljena u postupku mirenja obvezuje stranke koje su ju sklopile. Ako su nagodbom stranke preuzele određene obveze, one su ih dužne pravodobno izvršiti.

Nagodba koja je sklopljena u postupku mirenja je ovršna isprava ako je u njoj utvrđena određena obveza na činidbu o kojoj se stranke mogu nagoditi te ako sadrži izjavu obvezanika o neposrednom dopuštenju ovrhe (klauzulu ovršnosti).

3. Sud časti Hrvatske obrtničke komore

- postupak pred Sudom časti Hrvatske obrtničke komore može se voditi na hrvatskom i engleskom jeziku;
- prosječno trajanje postupka je 3 mjeseca;
- postupak je besplatan za potrošače i trgovce (osim u iznimnim slučajevima kao, primjerice, kod vještačenja);
- prethodni postupak mirenja je propisan kao obavezan stadij prvostupanjskog postupka;
- presuda Suda časti Hrvatske obrtničke komore obvezujuća je za potrošača i trgovca.

4. Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore

- postupak pred Centrom za mirenje Hrvatske obrtničke komore može se voditi na hrvatskom i engleskom jeziku;
- prosječno trajanje postupka je mjesec dana;
- vezano uz troškove postupka, u potrošačkim sporovima nagrada izmiritelju odnosno izmiriteljima i pristojba mogu se utvrditi u najvećem ukupnom iznosu do 500,00 kuna za potrošača;
- u pogledu ishoda postupka, nagodba sklopljena u postupku mirenja obvezuje stranke koje su ju sklopile. Ako su nagodbom stranke preuzele određene obveze, one su ih dužne pravodobno izvršiti. Nagodba koja je sklopljena u postupku mirenja je ovršna isprava ako je u njoj utvrđena određena obveza na činidbu o kojoj se stranke mogu nagoditi te ako sadrži izjavu obvezanika o neposrednom dopuštenju ovrhe (klauzulu ovršnosti).

5. Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca

- postupak pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca može se voditi na hrvatskom jeziku;
- prosječno trajanje postupka je 2 mjeseca;
- postupak je besplatan za potrošače i trgovce;
- u pogledu ishoda postupka, nagodba sklopljena u postupku mirenja obvezuje stranke koje su ju sklopile. Ako su nagodbom stranke preuzele određene obveze, one su ih dužne pravodobno izvršiti. Nagodba koja je sklopljena u postupku mirenja je ovršna isprava ako je u njoj utvrđena određena obveza na činidbu o kojoj se stranke mogu nagoditi te ako sadrži izjavu obvezanika o neposrednom dopuštenju ovrhe (klauzulu ovršnosti).

6. Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje

- postupak pred Centrom za mirenje Hrvatskog ureda za osi-

- guranje može se voditi na hrvatskom i engleskom jeziku;
- postupci mirenja najčešće okončavaju na jednom sastanku stranaka;
- postupak je besplatan za potrošače;
- troškove postupka mirenja vezane uz honorar izmiritelja i druge troškove izmiritelja snosi društvo za osiguranje koje je iniciralo odnosno pristalo na provođenje postupka mirenja (putem Hrvatskog ureda za osiguranje), dok troškove vezane uz administrativni rad u svezi s mirenjem snosi Hrvatski ured za osiguranje. Upisne takse se ne plaćaju;
- u pogledu ishoda postupka, nagodba sklopljena u postupku mirenja obvezuje stranke koje su ju sklopile. Ako su nagodbom stranke preuzele određene obveze, one su ih dužne pravodobno izvršiti. Nagodba koja je sklopljena u postupku mirenja je ovršna isprava ako je u njoj utvrđena određena obveza na činidbu o kojoj se stranke mogu nagoditi te ako sadrži izjavu obvezanika o neposrednom dopuštenju ovrhe (klauzulu ovršnosti).

7. Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje

- postupak pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje može se voditi na hrvatskom i engleskom jeziku;
- prosječno trajanje postupka je mjesec dana;
- sukladno Troškovniku Centra za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, ukupni troškovi mirenja u potrošačkim sporovima za potrošača mogu iznositi najviše 500,00 kn;
- u pogledu ishoda postupka, nagodba sklopljena u postupku mirenja obvezuje stranke koje su ju sklopile. Ako su nagodbom stranke preuzele određene obveze, one su ih dužne



pravodobno izvršiti. Nagodba koja je sklopljena u postupku mirenja je ovršna isprava ako je u njoj utvrđena određena obveza na činidbu o kojoj se stranke mogu nagoditi te ako sadrži izjavu obvezanika o neposrednom dopuštenju ovrhe (klauzulu ovršnosti).

8. PROFI TEST d.o.o., Centar za mirenje “Medijator”

- postupak pred Centrom za mirenje „Medijator“ može se voditi na hrvatskom, engleskom i talijanskom jeziku;
- prosječno trajanje postupka je 2 mjeseca;
- sukladno Odluci o troškovima u postupcima mirenja Centra za mirenje “Medijator”, troškovi postupka mirenja sastoje se od upisne takse (200 kuna); troškova nagrade izmiritelja (ovisno o vrijednosti predmeta spora, može biti od 400,00 kuna nadalje); administrativnih troškova (koji iznose 20 % nagrade izmiritelja, a ako je više izmiritelja, iznose 10% ukupne nagrade za sve izmiritelje), te materijalnih troškova postupka (putni troškovi, troškova prevođenja i ostali troškovi). Navedene troškove snose stranke na jednake dijelove, a one učinjene na zahtjev samo jedne ili više određenih stranaka, plaćaju stranke koje su zahtijevale radnje temeljem kojih su nastali određeni troškovi. Nadalje, troškovi postupka mirenja mogu se smanjiti i do 100% ovisno o vrsti spora;
- u pogledu ishoda postupka, nagodba sklopljena u postupku mirenja obvezuje stranke koje su ju sklopile. Ako su nagodbom stranke preuzele određene obveze, one su ih dužne pravodobno izvršiti. Nagodba koja je sklopljena u postupku mirenja je ovršna isprava ako je u njoj utvrđena određena obveza na činidbu o kojoj se stranke mogu nagoditi te ako sadrži izjavu obvezanika o neposrednom dopuštenju ovrhe (klauzulu ovršnosti).

Kako podnijeti pritužbu u slučaju kupnje proizvoda ili usluge u poslovnim prostorijama trgovca?

U slučaju da ste proizvod ili uslugu kupili u poslovnim prostorijama trgovca (dućanu, kiosku i slično), prijedlog za pokretanje postupka alternativnog rješavanja potrošačkih sporova možete izravno podnijeti jednom od tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova popunjavanjem odgovarajućih obrazaca, putem elektroničke pošte ili osobnim dolaskom, ovisno o pravilima postupanja pojedinih tijela.

Sve potrebne informacije o pokretanju postupka i načinu prijave možete pronaći na internetskim stranicama tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

VI. POSTUPCI VEZANI UZ NAPLATU DUGA POTROŠAČA



14. OVRŠNI POSTUPAK

Što je ovrha ili ovršni postupak?
Postupak radi prisilnog ostvarenja tražbina.

Na temelju kojih isprava ovrhovoditelj može predložiti ovrhu?

Na temelju vjerodostojnih i ovršnih isprava kao što su primjere:

- račun
- mjenica i ček s protestom i povratnim računima kad je to potrebno za zasnivanje tražbine
- javna isprava
- izvadak iz poslovnih knjiga
- po zakonu ovjerovljena privatna isprava
- isprava koja se po posebnim propisima smatra javnom ispravom
- obračun kamata
- sudska odluka (presuda, rješenje, platni nalog)
- sudska nagodba (nagodba sklopljena u postupku pred sudom)
- odluka donesena u upravnom postupku (rješenje, zaključak) i ovršna nagodba sklopljena u upravnom postupku ako

glase na ispunjenje novčane obveze, ako zakonom nije drukčije određeno

- javnobilježnička odluka
- javnobilježnička isprava
- nagodba sklopljena u postupku pred sudovima časti pri komorama u Republici Hrvatskoj
- nagodba sklopljena u postupku mirenja u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje postupak mirenja
- druga isprava koja je zakonom određena kao ovršna isprava

Tko i kako pokreće ovršni postupak?

Postupak pokreće ovrhovoditelj podnošenjem prijedloga i to:

- prijedlogom za ovrhu koji se podnosi sudu na temelju ovršne isprave (npr. pravomoćna sudska presuda)
- zahtjevom za izravnu naplatu koji se podnosi Financijskoj agenciji
- prijedlogom za ovrhu koji se podnosi javnom bilježniku na temelju vjerodostojne isprave (npr. računa)
- Kome će ovrhovoditelj podnijeti prijedlog za ovrhu ili zahtjev za izravnu naplatu (sudu, javnom bilježniku ili FINA-i), ovisi o predmetu ovrhe.

Kada se prijedlog za ovrhu podnosi sudu, a kada javnom bilježniku?

Prijedlog za ovrhu podnosi se sudu kada ovrhovoditelj raspolaže ovršnom ispravom, a javnom bilježniku kada raspolaže vjerodostojnom ispravom.

Što ako ovršenik izbjegava primitak rješenja o ovrsi ili mu se iz drugih razloga dostava ne može obaviti?

Fizičkoj osobi – potrošaču dostava se obavlja na adresi prebivališta u Republici Hrvatskoj prema podacima o prebivalištu koji će sud, odnosno javni bilježnik pribaviti iz evidencija Ministarstva unutarnjih poslova. Ako dostava ne uspije na toj adresi dostava će se pokušati obaviti još jednom, u roku koji ne može biti kraći od 30 niti duži od 60 dana. Ako se ni ta ponovljena dostava ne uspije obaviti, dostava će se obaviti isticanjem pismena koje je trebalo dostaviti na mrežnoj stranici e-oglasna ploča sudova. Smatrat će se da je dostava obavljena istekom osmoga dana od dana isticanja pismena na mrežnoj stranici e-oglasna ploča sudova.

Što može biti predmet ovrhe?

Predmet ovrhe su stvari i prava na kojima se po zakonu može



provesti ovrha (nekretnine, pokretnine, tražbine, vrijednosni papiri, udjeli u trgovačkom društvu i dr). Izbor predmeta ovrhe je na ovrhovoditelju.

Koliko predmeta ovrhe može biti obuhvaćeno ovrhom?

Ovrhovoditelj može predložiti jedan ili više predmeta ovrhe odmah ili naknadno, sve dok njegova tražbina ne bude namirena u cijelosti. U slučaju kada je predloženo više sredstava ili više predmeta ovrhe, sud će, na prijedlog ovršenika ograničiti ovrhu samo na neka od tih sredstava, odnosno predmeta, ako su dovoljni za ostvarenje ili osiguranje tražbine.

Može li se ovršeniku provesti ovrha na cjelokupni iznos plaće?

Ne. Od ovrhe je izuzet iznos od 2/3 prosječne neto plaće u Republici Hrvatskoj ili 2/3 iznosa plaće ako je plaća manja od prosječne neto plaće, osim ako je riječ o tražbini s osnova uzdržavanja, kada se ovršenikova tražbina može plijeniti do 1/2 njene visine, a ne može se provesti na primanjima s osnove zakonskog uzdržavanja, invalidskog osiguranja, socijalne pomoći, dječjeg doplatka, nezaposlenosti i drugo.

Kako se otvara poseban račun?

Poseban (zaštićen) račun otvara se kada ovršenik obavijesti FINA-u da se ovrha provodi na njegovim primanjima koja su izuzeta od ovrhe ili na kojima je ovrha ograničena.

Ovršenik u poslovnica FINA-e ispunjava obrazac, FINA odmah obavještava banku, banka otvara poseban račun, a FINA o tome obavještava uplatitelja primanja.

Kako se provodi ovrha na ovršenikovo plaći?

Ovrha na plaći provodi se dostavom rješenja o ovrši ovršenikovom poslodavcu koji ovršeniku ne isplaćuje plaću na račun kod banke da novčani iznos za koji je određena ovrha ustegne od njegove plaće i isplati odnosno isplaćuje ga ovrhovoditelju, sukladno rješenju o ovrši.

Tko i kako provodi ovrhu na novčanim sredstvima po računu?

Ovrhu na novčanim sredstvima po računu provodi FINA na temelju zaprimljenih osnova za plaćanje i ispravno popunjenog propisanog obrasca zahtjeva u skladu s odredbama Ovršnog zakona.

Po zaprimanju osnove za plaćanje, FINA daje naloge bankama za izvršavanje osnova za plaćanje prema osobnom identifikacijskom broju ovršenika, bez njegove suglasnosti.

Koji su pravni lijekovi na raspolaganju strankama protiv rješenja o ovrši?

Ovršenik ima pravo na žalbu protiv sudskog rješenja o ovrši na temelju ovršne isprave, odnosno prigovor protiv javnobilježničkog rješenja na temelju vjerodostojne isprave.

Da li žalba odnosno prigovor odgađa provedbu ovrhe?

Pravodobna i dopuštena žalba ne odgađa provedbu ovrhe, ako zakonom nije drukčije određeno.

Pravodobni, obrazloženi i dopušteni prigovor protiv javnobilježničkog rješenja na temelju vjerodostojne isprave odgađa provedbu ovrhe te se postupak nastavlja pred sudom. Ako prigovor nije obrazložen sud će ga odbaciti kao nepotpun, ne pozivajući ovršenika da ga dopuni ili ispravi.

Kakav je postupak javnog bilježnika nakon primitka prigovora protiv rješenja o ovrši?

Nakon primitka prigovora protiv rješenja o ovrši na temelju vjerodostojne isprave javni bilježnik će cjelokupni spis dostaviti sudu, koji će odlučiti o prigovoru.

Ako je prigovor pravodoban, dopušteni ili obrazložen, sud će rješenje o ovrši staviti izvan snage u dijelu kojim je određena ovrha i ukinuti provedene radnje, a postupak nastaviti kao u povodu prigovora protiv platnog naloga, odnosno, nastaviti postupati kao da je pokrenut parnični postupak u kojem će stranke moći iznositi svoje tvrdnje i predlagati dokaze.

Ako prigovor nije pravodoban, dopušteni ili obrazložen, sud će ga odbaciti.

Što ako je tražbina u zastari?

Zastara tražbine nastupa u razdoblju koje je propisano zakonom. Sud ne pazi na zastaru po službenoj dužnosti već je potrebno da ovršenik tijekom postupka istakne prigovor zastare. Ako ovršenik ne istakne prigovor zastare, ovrha će se provesti.

15. STEČAJ POTROŠAČA

Što je cilj postupka?

Cilj je osloboditi poštenog potrošača od obveza koje preostanu nakon unovčenja imovine i raspodjele prikupljenih sredstava vjerovnicima.

Kome je postupak namijenjen?

Namijenjen je fizičkoj osobi koja nije u mogućnosti ispuniti svoje dospelje novčane obveze.

Kada se smatra da fizička osoba nije u mogućnosti ispuniti svoje dospelje novčane obveze?

Smatra se da je taj uvjet ostvaren ako najmanje 90 dana uzastopno ne može ispuniti jednu ili više dospjelih novčanih obveza u ukupnom iznosu većem od 30.000 kn.

Tko se sve smatra fizičkom osobom u smislu Zakona o stečaju potrošača?

Svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.

Fizička osoba obveznik poreza na dohodak od samostalne djelatnosti prema odredbama Zakona o porezu na dohodak i fizička osoba obveznik poreza na dobit prema odredbama Zakona o porezu na dobit ako:

- nema više od 20 vjerovnika
- nema obveza iz obavljanja djelatnosti većih od 100.000 kn
- nema obveza iz radnih odnosa koje proizlaze iz obavljanja djelatnosti i
- nije pokrenut predstečajni ili stečajni postupak.

Kako se pokreće izvansudski postupak?

Obvezno je podnošenje podnesaka na propisanim obrascima koji su dostupni bez naknade u savjetovalištim, na web stranici www.pravosudje.hr i www.e-oglasna.pravosudje.hr

Koje su faze postupka?

Izvansudski i sudski postupak.

Koja su nadležna tijela u izvansudskom postupku?

Nadležno tijelo: savjetovalište (ustrojstvene jedinice Financijske agencije i druge fizičke i pravne osobe koje su dobile dozvolu za obavljanje poslova savjetovališta).

Kako se pokreće izvansudski postupak?

Potrošač ili vjerovnik uz izričit pristanak potrošača podnosi zahtjev za provedbom izvansudskog postupka.

Koji je tijek izvansudskog postupka?

- podnošenje zahtjeva, popisa imovine i obveza, dokaz o postojanju stečajnog razloga i uplata predujma za troškove postupka
- podnošenje plana ispunjenja obveza (za sastavljanje plana posrednik u savjetovalištu dužan je pružiti stručnu pomoć)
- savjetovalište objavljuje poziv za sudjelovanje na mrežnoj stranici Financijske agencije kojim se pozivaju potrošačevi vjerovnici na sastanak
- održava se sastanak potrošača i vjerovnika
- ako vjerovnici prihvate plan ispunjenja obveza, sklapa se izvansudski sporazum koji ima učinak izvansudske nagodbe i predstavlja ovršnu ispravu samo prema vjerovnicima koji su ga sklopili
- ako vjerovnici ne prihvate plan ispunjenja obveza, savjetovalište izdaje potvrdu da izvansudski postupak nije uspio.

Koji su troškovi izvansudskog postupka?

Troškovi postupka: 300 kn. Ako potrošač nije u mogućnosti predujmiti troškove, može podnijeti zahtjev za njihovo oslobođenje nadležnom uredu prema pravilima Zakona o besplatnoj pravnoj pomoći (Narodne novine br. 143/13).

↳ SUDSKI POSTUPAK

Koja su nadležna tijela?

Općinski sud na čijem području potrošač ima prebivalište.

Kako se pokreće sudski postupak?

Potrošač podnosi prijedlog za otvaranje postupka stečaja potrošača u roku od 3 mjeseca od dana izdavanja potvrde savjetovališta o tome da pokušaj sklapanja izvansudskog sporazuma nije uspio.

Koji je tijek sudskog postupka?

- podnošenje prijedloga, popisa imovine i obveza, plana ispunjenja obveza, potvrde savjetovišta da pokušaj sklapanja izvanjudskog sporazuma nije uspio i uplata predujma za troškove postupka
- sud objavljuje poziv za pripremno ročište
- održava se pripremno ročište radi razmatranja plana ispunjenja obveza
- ako plan ispunjenja obveza bude prihvaćen, postupak se obustavlja, a prihvaćeni plan unosi se u zapisnik i ima učinak sudske nagodbe prema svim vjerovnicima
- ako plan ispunjenja obveza ne bude prihvaćen, a potrošač ima imovinu, otvara se postupak stečajna potrošača, imenuje povjerenik, zakazuje ispitno i izvještajno ročište, novčava se stečajna masa i nakon novčenja određuje radoblje provjere ponašanja u trajanju od jedne do pet godina
- ako plan ispunjenja obveza ne bude prihvaćen, a potrošač nemu imovinu, otvara se i zaključuje postupak stečajna potrošača, imenuje povjerenik i određuje razdoblje provjere ponašanja u trajanju od pet godina.

Koji su troškovi postupka?

Najmanje 1.000 kn. Ako potrošač nije u mogućnosti predujmiti troškove, može podnijeti zahtjev za njihovo oslobođenje nadležnom uredu prema pravilima Zakona o besplatnoj pravnoj pomoći (Narodne novine br. 143/13).

Što sve čini stečajnu masu?



Stečajna masa obuhvaća cjelokupnu imovinu potrošača koju je stekao do zaključenja stečajnoga postupka i imovinu koju će steći do isteka razdoblja provjere ponašanja, osim imovine na kojoj se ne može provesti ovrha u skladu sa zakonom kojim se uređuje ovršni postupak.

Što je sve izuzeto od stečaja?

Zaštita novčanih sredstava sastoji se od iznosa koji je izuzet od ovrhe u slučaju kada se ovrha provodi na plaći.

Kako je moguće zaštititi dom?

Zaštita doma moguća je na prijedlog potrošača koji može predložiti da se do okončanja razdoblja provjere ponašanja ne prodaje nekretnina koja mu je potrebna za stanovanje ako u vlasništvu nema drugu nekretninu i nema na raspolaganju drugi smještaj niti ga je u mogućnosti osigurati.

O prijedlogu odlučuje sud u roku od 15 dana od dana podnošenja prijedloga odnosno isteka roka za očitovanje vjerovnika koji imaju različno pravo na nekretnini uzimajući u obzir da nekretnina mora biti razmjerna osnovnim stambenim potrebama potrošača.

Sud može odlučiti da se nekretnina ne prodaje do okončanja razdoblja provjere ponašanja nakon kojeg razdoblja će ocijeniti svrhovitost prodaje nekretnine, vodeći računa o opsegu namirenja svih vjerovnika koji će se namiriti iz prodajne cijene nekretnine.

U kojim slučajevima se potrošač neće osloboditi od preostalih obveza i sud neće odrediti razdoblje provjere ponašanja?

- ako potrošač do zaključenja postupka stečajna potrošača izjavi da ne želi oslobođenje od preostalih obveza
- ako je potrošač u posljednjih deset godina koje su prethodile podnošenju prijedloga za otvaranje postupka stečajna potrošača oslobođen od preostalih obveza ili mu je oslobođenje uskraćeno.

Što sve obuhvaća oslobođenje od obveza?

Oslobođenje od obveza obuhvaća obveze prema svim vjerovnicima uključujući i one koji tražbinu nisu prijavili u postupku stečajna potrošača.

U kojim slučajevima će sud uskratiti oslobođenje od obveza?

Sud će, nakon isteka razdoblja provjere ponašanja, uskratiti oslobođenje ako je potrošač:

- pravomoćno osuđen za kazneno djelo protiv imovine, gospodarstva ili drugo kazneno djelo koje bi upućivalo na nesavjesnost i nepoštenje pri ispunjavanju obveza i dužnosti
- u posljednje tri godine koje su prethodile podnošenju prijedloga za otvaranje postupka stečaja potrošača ili nakon toga namjerno ili iz krajnje nepažnje dao netočne ili nepotpune podatke o svojim imovinskim prilikama, kako bi dobio kredit, primio plaćanja iz javnih sredstava ili izbjegao plaćanje poreza ili drugih javnih obveza u posljednjoj godini prije podnošenja prijedloga za otvaranje postupka stečaja ili nakon toga namjerno ili iz krajnje nepažnje onemogućio namirenje vjerovnika time što je preuzimao neprimjerene obveze, nesavjesno i nepošteno umanjivao vrijednost svoje imovine ili bez izgleda za poboljšanje financijskog položaja odgađao otvaranje postupka stečaja tijekom postupka namjerno ili iz krajnje nepažnje povrijedio svoje dužnosti iz- vješćivanja i suradnje prema Zakonu o stečaju potrošača namjerno ili krajnjom nepažnjom naveo nepotpune i netočne podatke u popisu imovine i obveza.

Kojih se obveza potrošač ne može osloboditi?

- zakonske obveze na uzdržavanje djece, roditelja i drugih osoba koje je po zakonu dužan uzdržavati
- vraćanja imovinske koristi ostvarene kaznenim djelom ili prekršajem
- naknade štete nastale kaznenim djelom ili prekršajem
- naknade štete zbog smrti ili teže tjelesne ozljede.

Kada sud odlučuje o oslobođenju od obveza?

Sud odlučuje o oslobođenju od obveza nakon isteka razdoblja provjere ponašanja

U kojim slučajevima će sud opozvati već donesenu odluku o oslobođenju?

Sud će opozvati već donesenu odluku o oslobođenju ako se naknadno ustanovi da je potrošač koju od svojih dužnosti namjerno povrijedio ili time znatno onemogućio namirenje vjerovnika.

Da bi sud odlučivao o opozivu potrebno je da opoziv predloži koji od vjerovnika u roku od jedne godine od pravomoćnosti odluke o oslobođenju i da učini vjerojatnim da je potrošač koju od svojih dužnosti namjerno povrijedio ili time znatno onemogućio namirenje vjerovnika, kao i da vjerovnik prije pravomoćnosti odluke nije saznao da ti razlozi postoje.

VII. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA POTROŠAČA



16. PRAVA POTROŠAČA U SUSTAVU ZAŠTITE OSOBNIH PODATAKA

Što mogu učiniti kada nepoznata osoba u moje ime, ali bez mojeg znanja i privole sklopi pretplatnički ugovor kod teleoperatera od kojega dobivam račune za plaćanje usluga mobilnog operatera?

Potrošač ovakav slučaj može prijaviti Agenciji za zaštitu osobnih podataka na način da se priloži odgovarajuća dokumentacija na osnovi koje Agencija ispituje slučaj, provodi nadzorni postupak i ocjenjuje da li je davatelj usluge prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa prikupio točne i potpune osobne podatke, odnosno da li je nedvojbeno utvrdio identitet korisnika usluge. Ovisno o utvrđenim činjenicama, Agencija može zauzvati postupak naplate potraživanja za nepostojeći dug i zauzvati postupak ovrhe.

Je li zakonito da agencije za naplatu potraživanja raspolažu osobnim podacima potrošača i da ga učestalo nazivaju na broj telefona?

S obzirom na učestalo nazivanje na broj telefona, radi se o uvriježenoj poslovnoj praksi agencija za naplatu potraživanja. Pri tome takve agencije smiju kontaktirati izravno samog dužnika, dok je neprimjereno i protivno načelima obrade osobnih podataka da se kontaktiraju druge osobe, kao što su susjedi,

rodbina, prijatelji dužnika. Pri kontaktiranju dužnika uputno je koristiti javno dostupne telefonske imenike te je potrebno obavijestiti dužnika da se telefonski razgovor snima. Što se tiče samog raspolaganja osobnim podacima, ustup tražbine pretpostavlja i dostavljanje osobnih podataka novom vjerovniku, odnosno ustupanje nije provedivo u praksi ako novi vjerovnik ne raspolaže osobnim podacima dužnika. Osim na temelju cesije, osobni podaci se agencijama za naplatu potraživanja mogu dostaviti i temeljem ugovora o nalogu.

Razni davatelji usluga od potrošača traže OIB (osobni identifikacijski broj) kao i osobnu iskaznicu u svrhu kopiranja. Je li to zakonito?

Postoji širok krug ovlaštenika koji imaju pravo prikupljati OIB (primjerice banka, teleoperateri, plinara, elektra). Međutim, prilikom kupnje proizvoda široke potrošnje, usluga za uljepšavanje, kao i prilikom uzimanja kartica pogodnosti nije uputno davati OIB. Što se tiče kopiranja osobne iskaznice od strane davatelja usluga, isto je (uz obvezu poduzimanja mjera zaštite) potrebno u svrhu uspostave i realizacije poslovnog (ugovornog) odnosa, tj. nedvojbene identifikacije potrošača i sprječavanja mogućih zamjena identiteta.

Potrošači na e-mail adrese dobivaju newslettere bez da su za isto dali svoju privolu. Da li trgovci smiju bez privole potrošača slati newsletter-e na e-mail?

Zabranjeno je slanje e-mail poruka u kojima se pogrešno prikazuje ili prikriva identitet pošiljatelja. Bitno je znati da potrošači imaju pravo u svakom trenutku uskratiti privolu za slanje newslettera, odnosno imaju pravo besplatnog i jednostavnog prigovora na uporabu njihovih e-mail adresa.

Trgovci od potrošača traže veliki opseg osobnih podataka u svrhu izdavanja kartice pogodnosti. Je li to nužno?

Osobni podaci koje kupac dobrovoljno daje putem pristupnice u svrhu izdavanja kartice pogodnosti smiju se prikupljati samo u nužnom opsegu koji je potreban za ispunjenje posebne, izričite i zakonite svrhe (izdavanje kartice pogodnosti). U protivnom, radi se o prekomjernom prikupljanju osobnih podataka koje nije zakonito.

Online trgovine traže od potrošača da im putem e-pošte dostave broj kreditne kartice. Da li je sigurno postupiti na takvo traženje?

Takvo postupanje ni u kojem slučaju nije pouzdano niti sigurno, te stoga nije uputno brojeve kreditnih kartica dostavljati putem e-pošte.

- Savjeti potrošačima vezano za osobne podatke
- ne dijelite olako i nekritički svoje osobne podatke
 - ne dijelite osobne podatke drugih osoba ako potrošač nema pristanak za njihovo dijeljenje
 - ne bacajte u koš za smeće račune, ispise, prijepise i slične papire na kojima se nalaze osobni podaci
 - ne objavljujte na internetu i društvenim mrežama osobne podatke djece i maloljetnika
 - ne pristajte na povoljniju kupnju proizvoda i usluga pri kojoj se zauzvrat traže osobni podaci
 - nemojte davati brojeve kreditnih kartica, PIN-ove i sl. *on-line* trgovinama

17. REGISTAR „NE ZOVI“

Što učiniti kada potrošač ne želi primati promidžbene poruke u svom domu?

Ako potrošač ne želi da ga trgovci kontaktiraju u svrhu promidžbe ili prodaje, bez prethodno pribavljenog pristanka, besplatno se možete upisati u javni registar „NE ZOVI“ i to posebno ako potrošač ne razumije što trgovac nudi telefonom ili nije u mogućnosti sklapati bilo kakve ugovore telefonom, ako jednostavno ne želi primati takve pozive ili sms poruke ili ako je u obitelji starija osoba koju treba zaštititi od sklapanja ugovora putem telefona.

Koje brojeve potrošač može upisati u Registar „NE ZOVI“?

U Registar „NE ZOVI“ potrošač može upisati fiksni, mobilni i *prepaid* broj telefona.

Zahtjev za upis (obrazac) podnosi korisnik telefonskog broja – potrošač, trgovcu s kojim je ugovorio uslugu za pojedini telefonski broj ili osoba koju potrošač opunomoći.

Operator je dužan u roku od najviše 7 dana upisati broj u Registar „NE ZOVI“, a upis je besplatan.

Obrazac potrošač može dobiti u poslovnici operatora ili na mrežnim stranicama potrosac.mingo.hr i www.hakom.hr Trgovac ne smije nuditi svoje proizvode ili usluge potrošaču čiji je broj telefona upisan u Registar „NE ZOVI“.

Što ako trgovac zove na broj koji je upisan u Registar „NE ZOVI“ i nudi svoje proizvode?

Ako je trgovac nazvao samo jednom, nakon upisa broja u Registar, potrošač trgovcu treba prvo jasno kazati da je telefonski broj na koji je nazvao upisan u Registar, te ako potrošač nije dati nikakvu privolu trgovcu za taj broj, tražiti od trgovca da ga ukloni s bilo kojeg popisa kojeg koriste za pozivanje u svrhu promidžbe ili prodaje.

Što ako trgovac potrošača neprekidno zove na broj koji je upisan u Registar „NE ZOVI“?

Tada potrošač može podnijeti prijavu na trgovca nadležnoj tržišnoj inspekciji Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta, Ulica grada Vukovara 78, Zagreb ili putem elektronične pošte prijave@mingo.hr

VIII. HRANA I POTROŠAČI



18. PRAVO POTROŠAČA NA INFORMACIJE O HRANI

Alergični ste? Kako će potrošač znati da je u hrani koju kupujete sastojak koji može izazvati alergiju ili intoleranciju?

Ako kupujete pretpakiranu hranu bitno je pažljivo pročitati popis sastojaka na etiketi hrane. Alergeni moraju biti navedeni u popisu sastojaka te moraju biti dodatno naglašeni npr. različitim slovima, stilovima ili bojama u pozadini (npr. Sastojci:.. pšenično brašno, voda... ili Sastojci: mlijeko,...lješnjaci...). Za

pojedinu hranu nije propisana obveza navođenja popisa sastojaka tada se informacije o alergenima navode nakon riječi “sadrži” (npr. sadrži pšenicu, ječam, soju i jaja).

Da li su informacije o alergenima obvezne na nepretpakiranoj hrani?

Da, informacije o alergenima su obvezne na nepretpakiranoj hrani, uključujući i hranu koju nude objekti javne prehrane (restorani, hoteli, gastro odjeli i dr.).

Na koji način informacija o alergenu mora biti pružena potrošaču u ugostiteljskom objektu?

Informacija o alergenima mora biti unaprijed pružena potrošaču npr. na vidljivom mjestu u ugostiteljskom objektu se mora nalaziti obavijest koja upućuje na mjesto na kojem su informacije o alergenima dostupne ili na vidljivom mjestu mora postojati obavijest kojom se potrošači pozivaju da se za informacije o prisutnosti tvari ili proizvoda koji uzrokuju alergije ili intolerancije obrate osoblju.



Koja su prava potrošača kada je u pitanju pružanje informacija o hrani za hranu koja se prodaje na daljinu?

Kada se hrana prodaje sredstvima komunikacije na daljinu subjekt mora, bez naplate dodatnih troškova prije zaključenja kupovine, potrošaču pružiti sve obvezne informacije o hrani (osim roka trajanja). Također, svi obvezni podaci (uključujući rok trajanja hrane) moraju biti dostupni potrošaču i u trenutku isporuke hrane.

Što je rok trajanja hrane?

Rok trajanja hrane je jedan od obveznih podataka na hrani. Određuje ga sam proizvođač, a predstavlja rok unutar kojeg proizvođač jamči za sigurnost i kvalitetu samog proizvoda. Rok trajanja je bitna informacija za potrošača i daje jasnu smjernicu

za pravilnu i sigurnu konzumaciju hrane. Izrazi koji se koriste prilikom navođenja roka trajanja na hrani su „najbolje upotrijebiti do“ i „upotrijebiti do“.

Što znači „najbolje upotrijebiti do“?

„Najbolje upotrijebiti do“ ukazuje na datum do kojeg hrana zadržava svoja posebna svojstva ako se čuva na pravilan način. Nakon isteka “Najbolje upotrijebiti do” datuma, hrana je još određeno vrijeme sigurna za konzumaciju pod uvjetom da se čuva prema uputama navedenim na pakiranju kao i da pakiranje nije oštećeno. Međutim, u toj fazi dolazi do promjene senzorskih svojstava, primjerice hrana počinje gubiti aromu, mijenja joj se tekstura i sl. Primjeri hrane koja se označava oznakom “Najbolje upotrijebiti do...” su čokolade, konzervirana hrana, voćni sokovi, bezalkoholna pića, tjestenina, riža itd.

Što znači „upotrijebiti do“?

“Upotrijebiti do” ukazuje na datum do kojeg se hrana može sigurno konzumirati i navodi se na hrani koja je s mikrobiološkog stajališta brzo kvarljiva. Nakon isteka “Upotrijebiti do” datuma, hrana se smatra nesigurnom za konzumaciju i ne smije se konzumirati. Uz hranu koja je označena “Upotrijebiti do” datumom, obvezno se navodi opis uvjeta čuvanja hrane. Naime, hrana se mora čuvati u skladu s navedenim uputama kao što su: „Čuvati u hladnjaku” ili „Čuvati na temperaturi od 2 do 4°C”. U suprotnom, hrana će se brže pokvariti i povećava se rizik od trovanja hranom. Primjeri hrane koja se označava “Upotrijebiti do” datumom su svježe meso, svježa riba, svježe mlijeko i druge lako pokvarljive vrste hrane.

Što nakon što je potrošač otvorio hranu koja je označena “Najbolje upotrijebiti do” ili “Upotrijebiti do”?

Nakon otvaranja hrane na kojoj se nalazi oznaka “Najbolje upotrijebiti do” ili “Upotrijebiti do” datuma, potrošač treba slijediti navedene upute za čuvanje i/ili upotrebu hrane, ako takve postoje (npr. „Potrošiti u roku od tri dana nakon otvaranja”). Pri tome, treba voditi računa da se hrana označena “Upotrijebiti do” datumom, u svakom slučaju smije konzumirati samo do datuma navedenog na hrani.

Da li na smrznutom mesu ili ribi mora biti naveden datum zamrzavanja?

Da, na smrznutom mesu, smrznutim mesnim pripravcima i smrznutim neprerađenim proizvodima ribarstva obvezno se

navodi datum zamrzavanja na način „Zamrznuto dana...” iza čega slijedi datum ili podatak gdje se na ambalaži nalazi datum.

Da li smrznuto meso ili riba moraju imati rok trajanja?

Da, na smrznutom mesu i ribi koje moraju imati podatak o datumu zamrzavanja koji ukazuje na datum kada je meso/riba zamrznuta, mora biti naznačen i rok trajanja tog zamrznutog proizvoda.

Što je nutritivna deklaracija?

Nutritivna deklaracija na hrani sadrži informacije o energiji i količini određenih hranjivih tvari u hrani odnosno masti, zasićenih masnih kiselina, ugljikohidrata, šećera, bjelančevina i soli, a može biti nadopunjena navođenjem količine jednostruko nezasićenih masnih kiselina, višestruko nezasićenih masnih kiselina, poliola, škroba, vlakana te vitamina ili minerala koji su prisutni u značajnim količinama. Podaci se prezentiraju u tabličnom obliku s brojevima, a ako prostorno to nije moguće u linijskom obliku.

U kojim mjernim jedinicama se izražavaju količine hranjivih tvari?

Količine hranjivih tvari izražavaju se u gramima (g), a energija u kilodžulima (kJ) i kilokalorijama (kcal) na 100 g ili 100 ml hrane. Navedene vrijednosti su prosječne vrijednosti i odgovaraju onima u hrani u prodaji.

Da li na nekoj hrani ne mora biti navedena nutritivna deklaracija?

Da, npr. na medu, svježem mesu, začinskom bilju, nepretpakiranoj hrani, hrani u ambalaži ili spremnicima čija je najveća površina manja od 25 cm² ne treba biti navedena nutritivna deklaracija.

Prosječne hranjive vrijednosti	na 100 g
Energija	2235 kJ/535 kcal
Masti	30g
Od kojih zasićene masne kiseline	18,5 g
Ugljikohidrati	58,5 g
Od kojih šećera	57 g
Bjelančevine	5,9 g
Sol	0,13 g

Što su to europske oznake kvalitete za poljoprivredne i prehrambene proizvode: zaštićena oznaka izvornosti, zaštićena oznaka zemljopisnog podrijetla i zajamčeno tradicionalni specijalitet?

Oznakama kvalitete, odnosno zaštićenom oznakom izvornosti, zaštićenom oznakom zemljopisnog podrijetla ili oznakom zajamčeno tradicionalnog specijaliteta označeni su proizvodi čiji naziv kao takav (npr. Dalmatinski pršut ili Lički Krumpir) je zaštićen u cijeloj Europskoj uniji, a proizvode se u skladu sa propisanim Specifikacijama proizvoda. Zaštitom naziva, proizvođači štite ugled svog proizvoda od zlouporabe. Naime, jednom kada je naziv proizvoda zaštićen, koristiti ga mogu samo oni proizvođači koji posjeduju odgovarajuću Potvrdu o sukladnosti sa pravilima iz Specifikacije proizvoda, dok su za svaki oblik zlouporabe naziva predviđene kazne.

Što znači oznaka na proizvodu odnosno znak za zaštićenu oznaku izvornosti, zaštićenu oznaku zemljopisnog podrijetla ili zajamčeno tradicionalni specijalitet?



ZAŠTIĆENA OZNAKA IZVORNOSTI (ZOI) je oznaka kojom je označen proizvod koji se u cijelosti proizvodi unutar određenog zemljopisnog područja, primjenom priznatih vještina i korištenjem sirovina i sastojaka iz tog područja. Kvaliteta takvog proizvoda izravno je povezana s prirodnim i ljudskim čimbenicima zemljopisnog područja proizvodnje.



ZAŠTIĆENA OZNAKA ZEMLJOPISNOG PODRIJETLA (ZOZP) je oznaka kojom je označen proizvod koji je svojom kvalitetom i ugledom povezan s određenim zemljopisnim područjem u kojoj se provodila najmanje jedna, odnosno ključna faza proizvodnje.



ZAJAMČENO TRADICIONALNI SPECIJALITET (ZTS) je oznaka kojom je označen proizvod proizveden po tradicionalnoj recepturi, tradicionalnim postupcima i metodama proizvodnje ili korištenjem tradicionalnih sastojaka.

Koja je važnost znaka za zaštićenu oznaku izvornosti, zaštićenu oznaku zemljopisnog podrijetla ili zajamčeno tradicionalni specijalitet za potrošača?

Znak koji se nalazi na ambalaži neposredno uz naziv proizvoda jamstvo je originalnog proizvoda. Upravo taj znak potrošaču jamči kupnju autentičnog i kontroliranog proizvoda, priznate kvalitete i lokalnog podrijetla.

Koji hrvatski proizvodi su zaštićeni oznakom izvornosti ili

oznakom zemljopisnog podrijetla na razini Europske unije?

Ukupno je 19 hrvatskih proizvoda čiji je naziv do sada registriran na razini Europske unije od kojih je 10 proizvoda zaštićenom oznakom izvornosti: Ekstra djevičansko maslinovo ulje Cres, Neretvanska mandarina, "Ogulinski kiseli kupus" / "Ogulinsko kiselo zelje", "Istarski pršut" / "Istrski pršut", Krčko maslinovo ulje, Korčulansko maslinovo ulje, Paška janjetina, Šoltansko maslinovo ulje, Varaždinsko zelje i Slavonski med te 9 proizvoda zaštićenom oznakom zemljopisnog podrijetla: Krčki pršut, Baranjski kulen, Lički krumpir, Drniški pršut, Dalmatinski pršut, "Poljički soparnik" / "Poljički zeljanik" / "Poljički uljenjak", Zagorski puran, "Slavonski kulen" / "Slavonski kulin" i Medimursko meso 'z tiblice.

IX. POTROŠAČI I KVALITETA PROIZVODA



19. ZAŠTO SU NORME VAŽNE ZA POTROŠAČE?

U današnjem globalnom okruženju potrošači očekuju korist od većeg izbora roba i usluga, nižih cijena i više informacija. Žele da kupljena roba bude kvalitetna, jednostavna za uporabu, sigurna i prihvatljiva za okoliš. Norme su važan alat za postizanje tih ciljeva jer se razvijaju unutar otvorenoga procesa koji pruža mogućnost da svi sudionici, uključujući potrošače, izraze svoja gledišta i da se ta gledišta uzmu u obzir. To je ključno načelo normizacije koja se temelji na konsenzusu svih zainteresiranih strana.

Što su norme?

Norme su sporazumi koji sadrže tehničke specifikacije i druge precizne kriterije koji se moraju dosljedno primjenjivati kao pravila, smjernice ili definicije svojstava kako bi se osiguralo da proizvodi, procesi i usluge budu prikladni za svoju namjenu. Norme mogu održavati i poboljšavati kvalitetu, dati informacije i osigurati interoperabilnost i kompatibilnost, povećavajući tako sigurnost i vrijednost za potrošače.

Zašto je važno da se potrošači uključe u normizaciju?

Glavni je cilj normizacije definiranje dragovoljnih tehničkih specifikacija ili specifikacija kvalitete s kojima sadašnji ili budući proizvodi, proizvodni procesi ili usluge mogu biti sukladni. Budući da norme mogu imati širok utjecaj na društvo, osobito na sigurnost i blagostanje građana, učinkovitost mreža, okoliš, sigurnost radnika i uvjete rada, pristupačnost i druga područja javne politike, izuzetno je važno da sve zainteresirane strane sudjeluju u razvoju norma.

Stoga normizacijske organizacije potiču i olakšavaju odgovarajuću zastupljenost i stvarno sudjelovanje svih bitnih interesnih strana, uključujući organizacije koje se bave zaštitom potrošača u svoje normizacijske aktivnosti.

Posebno je važno da se gledište potrošača – kao element javnog interesa – odražava u harmoniziranim europskim normama u okviru usklađenog zakonodavstva EU za proizvode kao što su igračke, strojevi, osobna zaštitna oprema, kozmetika itd. Uključivanjem u normizacijske procese, predstavnicima potrošača otvara se mogućnost da sudjeluju u radu nacionalnih, europskih i međunarodnih tehničkih odbora gdje se izrađuju norme.

Uloga je predstavnika potrošača osigurati da se pri izradi norma uzimaju u obzir pitanja koja su važna potrošačima. To mogu biti pitanja iz područja: zdravlja, sigurnosti, djelotvornosti, ergonomije, kvalitete, pouzdanosti, udobnosti, zaštite okoliša i sl.

Potrošači mogu pridonijeti na mnogo načina:

- davanjem podataka o aspektima sigurnosti i brigom da se pitanja sigurnosti ispravno rješavaju;
- davanjem primjera kako se proizvodi i usluge stvarno upotrebljavaju (ili zloupotrebljavaju) u praksi;
- provjeravanjem odražavaju li zahtjevi djelotvornosti i metode ispitivanja način na koji se proizvodi i usluge stvarno upotrebljavaju;
- davanjem komentara na nacрте europskih norma za vrijeme javne rasprave, <http://hznlive.67bricks.com/>;

- Za sudjelovanje nije potrebno posebno znanje – iako interes i nešto znanja o predmetnome području dobro dođu – samo dobra volja predstavnika potrošača da pročitaju i razumiju glavna pitanja te da se kroz sudjelovanje čuje njihov glas.

Kako se potrošači mogu uključiti u normizaciju?

Ako ste zainteresirani uključiti se u normizaciju, obratite se Hrvatskome zavodu za norme (HZN), nacionalnom normirnom tijelu koje je član europskih i međunarodnih organizacija za normizaciju (hzn@hzn.hr) ili regionalnoj organizaciji ANEC koja predstavlja interese potrošača u normizaciji (The European consumer voice in standardization, www.anec.org).

20. ULOGA AKREDITACIJE U ZAŠTITI POTROŠAČA

Akreditacija pruža povjerenje u certifikate i izjave o sukladnosti te omogućuje prihvaćanje certifikata, izvješća i rezultata koje izdaju akreditirane organizacije na globalnoj razini. Koristi od toga imaju tijela državne uprave, gospodarstvo i potrošači. Za potrošače, akreditirane organizacije smanjuju nesigurnost, pružajući povjerenje u proizvode i usluge kupljene širom svijeta.

Akreditacija sudjeluje u osiguravanju da proizvodi ispunjavaju zahtjeve koji pružaju visoku razinu zaštite javnih interesa kao što su zaštita zdravlja i sigurnost općenito, zaštita zdravlja i sigurnost na radnome mjestu, zaštita potrošača, zaštita okoliša i sigurnost.

Gdje se može pronaći popis akreditiranih tijela u Republici Hrvatskoj?

Hrvatska akreditacijska agencija vodi e-Registar akreditiranih tijela u Republici Hrvatskoj koji je javno dostupan na internet-stranicama HAA (www.akreditacija.hr/registar)

U kojim područjima važnim za zaštitu potrošača akreditirana tijela djeluju?

Akreditirana tijela za ocjenjivanje sukladnosti (kao što su npr. ispitni i umjerni laboratoriji, certifikacijska i inspeksijska tijela) djeluju u svim područjima važnim za zaštitu potrošača, zaštitu zdravlja, zaštitu okoliša i sigurnost. Primjeri područja u kojima je akreditirano ocjenjivanje sukladnosti posebno važno za potrošače.

Ispitivanje: hrane i pića, kozmetike, parametara okoliša, zvuka

i buke, nafte i kemije, građevnih proizvoda, namještaja, igračaka, ispitivanja na požar, kemijska i analitička ispitivanja, mikrobiološka ispitivanja i dr.

Umjeravanje mjerila: mase, duljine, temperature, sile, relativne vlažnosti, analizatora za mjerenje onečišćujućih tvari u zraku i dr.

Certifikacija: proizvoda u ekološkoj proizvodnji, poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda s oznakama izvornosti i oznakama zemljopisnog podrijetla, građevnih proizvoda, osobne zaštitne opreme, pomorske opreme, postupaka zavarivanja metalnih materijala i dr.

Inspekcija: brojila električne energije, vodomjera, plinomjera, sigurnosti dizala, vaga, brodova i rekreacijskih plovila, u području veterinarskih pregleda i kontrola i dr.

21. ULOGA MJERITELJSTVA U ZAŠTITI POTROŠAČA

Kako temeljem ovjerenih oznaka prepoznati je li mjerilo unutar propisanog ovjerenog razdoblja?

Za različita zakonita mjerila propisana su različita ovjerena razdoblja. Stoga se određena mjerila ovjeravaju svakih 6 mjeseci (npr. etilometri-uređaji za mjerenje udjela etilnog alkohola u izdahu ispitivanja), druga svakih 12 mjeseci (npr. agregati za istakanje goriva na benzinskim postajama), dok se neka ovjeravaju svakih nekoliko godina (npr. vodomjeri i brojila električne energije koja se koriste u kućanstvima).

Ovjereno razdoblje za redovno ovjeravanje mjerila kojima je ovjereno razdoblje dulje od 1 godine počinje teći od prvoga dana kalendarske godine koja slijedi iza godine u kojoj je ovjeravanje obavljeno.

Primjer 1.

Za vodomjere kojima propisano ovjereno razdoblje za redovno ovjeravanje iznosi 5 godina, a na godišnjem ovjerenom žigu se nalazi godina 10, to znači da je ovjera predmetnog vodomjera izvršena 2010. godine, a ovjereno razdoblje počinje teći od 01.01.2011. te traje do 31.12.2015. godine.



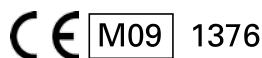
Osnovni ovjerni žig (broj ispod vage označava brojčanu oznaku tijela koje je obavilo ovjeru mjerila)



Godišnji ovjerni žig (broj 10 označava 2 posljednje znamenke godine u kojoj je obavljeno ovjeravanje)

Primjer 2.

Ako se na zakonitom mjerilu, kojem propisano ovjereno razdoblje za redovno ovjeravanje iznosi 8 godina, nalazi oznaka prve ovjere EU-a, gdje broj 09 u uokvirenom pravokutniku pored oznake M označava posljednje dvije znamenke godine u kojoj je ovjeravanje obavljeno, tada ovjereno razdoblje traje do 31.12.2017. godine.



Primjer 3.

Ako se na zakonitom mjerilu, kojem propisano ovjereno razdoblje za redovno ovjeravanje iznosi 8 godina, nalazi nacionalna ovjerena oznaka u obliku naljepnice s oznakom 06, koja označava posljednje dvije znamenke godine u kojoj je ovjeravanje obavljeno, tada ovjereno razdoblje traje do 31.12.2014. godine.



Godišnji ovjerni žig u obliku naljepnice

Ovjereno razdoblje za redovno ovjeravanje mjerila kojima je ovjereno razdoblje 1 godina ili kraće, počinje teći od prvoga dana kvartala koji slijedi iza kvartala u kojem je ovjeravanje obavljeno.

U tom smislu treba napomenuti da zakonita mjerila izrađena od stakla, porculana ili keramike (kao npr. stakleni živini termometri, čaše za piće koje služe za utvrđivanje specificiranog obujma tekućine koja se prodaje za neposrednu potrošnju) te pojedine vrste mjerila koja se upotrebljavaju u području zakonskog mjeriteljstva, a nisu obuhvaćene propisom kojim se utvrđuju propisana ovjerena razdoblja za zakonita mjerila, ne podliježu ponovnom ovjeravanju, već samo prvog ovjeri.

Što korisnik zakonitog mjerila u uporabi može učiniti ako sumnja u njegovu ispravnost?

S obzirom na to da je vlasnik zakonitog mjerila odgovoran za njegovu tehničku ispravnost i točnost mjernih rezultata, korisnik koji sumnja u ispravnost mjerila ima pravo podnijeti pisanu predstavku vlasniku predmetnoga mjerila. Temeljem takve pisane predstave vlasnik mjerila dužan je Državnom zavodu za mjeriteljstvo, podnijeti zahtjev za izvanrednim ispitivanjem mjerila (Capraška 6/II, Zagreb, pisarnica@dzm.hr).

Ovlašteni mjeritelj Zavoda na temelju podnesenoga zahtjeva pristupa izvanrednom ispitivanju mjerila te izdaje izvješće o

izvanrednom ispitivanju, kojim se utvrđuje zadovoljava li mjerilo propisane mjeriteljske zahtjeve.

Vlasnikom obračunskog komunalnog mjerila u uporabi temeljem kojeg se utvrđuje cijena toplinske energije, električne energije, vode ili plina smatra se pravna ili fizička osoba koja prodaje toplinsku energiju, električnu energiju, vodu ili plin.

Što su pretpakovine?

Pretpakovina je kombinacija proizvoda i pojedinačne ambalaže u koju je proizvod zapakiran.

Pretpakirani proizvod je proizvod stavljen u ambalažu bilo koje vrste bez nazočnosti kupca, a količina proizvoda sadržana u ambalaži ima neku unaprijed određenu vrijednost i ne može se mijenjati ili podvrgavati vidljivim preinakama bez otvaranja ambalaže.

Propisani mjeriteljski zahtjevi kojima moraju udovoljavati pretpakovine koje se stavljaju na tržište primjenjuju se na pretpakovine koje sadrže proizvode namijenjene prodaji u jedinicama sa stalnim nazivnim količinama punjenja koje nisu manje od 5 g ili 5 ml niti veće od 10 kg ili 10 l.

Pojednostavljeno, pretpakovina je proizvod (namijenjen konzumaciji, svakodnevnoj uporabi i sl.) upakiran u ambalažu, koji se ne može mijenjati, a da se pritom ne uništi ili ne preinači ambalaža. Nadalje, proizvod sadržan u ambalaži mora biti upakiran bez prisustva kupca i imati unaprijed određenu vrijednost u rasponu od 5g ili 5 ml do 10 kg ili 10 l.

Koje su zakonski propisane oznake koje se moraju nalaziti na pretpakovini?

Na ambalaži pretpakovina koje se stavljaju na tržište mora biti vidljivo, lako čitljivo i neizbrisivo označena propisana nazivna količina punjenja u zakonitim mjernim jedinicama. Nazivna količina (nazivna masa ili nazivni obujam) sadržaja pretpakovine je masa ili obujam označen na pretpakovini, tj. ona količina proizvoda koju bi pretpakovina trebala sadržavati.

Propisana je najmanja veličina oznaka u mm. Primjerice, za pretpakovine od 100 g, najmanja veličina oznake je 3 mm.

Pretpakovine mogu biti označene i oznakom sukladnosti "e" (malo slovo e) čije su dimenzije i izgled točno propisani, pa se samo oznaka odgovarajuće veličine i izgleda može staviti na pretpakovinu. Oznaka "e" mora imati visinu od barem 3 mm i biti postavljena u istom vidnom polju kao i oznaka nazivne mase ili nazivnog obujma.

Iako nije zakonski obvezno, postavljanjem oznake "e" pakira-

telj, njegov ovlaštenu zastupnik ili uvoznik jamči da pretpakovina zadovoljava propisane mjeriteljske zahtjeve što omogućava slobodno stavljanje na tržište na cjelokupnom prostoru EU-a.

Mogu li pretpakovine imati iznos mase ili obujma manji od naznačenog na pretpakovini?

Mogu. Međutim, u prosjeku stvarni sadržaj ne smije biti manji od naznačene vrijednosti na pretpakovini. Primjerice, za pretpakovine od 100 g, dopušteno je negativno odstupanje iznosi 4,5 g.

Što to znači za potrošača?

To znači da će jedan potrošač dobiti pretpakovinu čija će masa biti 95,5 g i bit će „ispravna“, dok će drugi potrošač dobiti pretpakovinu čija će masa biti 104,5 g i također će biti ispravna, dok cijela serija pretpakovina u prosjeku ima vrijednost jednaku ili veću od 100 g.

Što mogu napraviti ako me kao potrošača „zakidaju“ na vaganju?

Sve trgovačke transakcije robe u rasutom stanju (rinfuzi) se u pravilu odvijaju preko neautomatskih vaga razreda točnosti III, i to do 9000 kg (tzv. trgovačkih vaga). Vaga koja se rabi u takvim transakcijama mora biti ovjerena i zadovoljavati propisane tehničke i mjeriteljske zahtjeve.

Prilikom procesa vaganja, prijemnik tereta (podloga na koju se stavlja roba) mora biti slobodan (neopterećen), a samo vaganje mora početi od nule. Potrošač prilikom procesa vaganja može dati primjedbe na vaganje, odnosno odbiti dati suglasnost za izvagani teret/ robu.

U praksi se često potrošači žale da im trgovci u cijenu proizvoda uračunavaju papir pa se potrošači osjećaju nemoćno, je li to doista tako?

Kako je ranije spomenuto, potrošač može prilikom vaganja tražiti da trgovac oduzme papir od vaganja, tj. da „tarira“ masu papira (kada trgovac samo stavi papir na prijemnik tereta, vaga na pokaznom uređaju mora pokazivati nulu ili početak vaganja s papirom na prijemniku tereta mora početi od nule). Ako trgovac ne želi postupiti po zahtjevu potrošača, potrošač može odbiti dati pristanak na sam proces vaganja te izjaviti prigovor trgovcu pozivajući se na nepoštenu trgovačku praksu.

Kad točim gorivo na benzinskim postajama, npr. 50 l, putno računalo svaki put mi pokazuje drugačije udaljenosti koje mogu

prijeći, a nekad natočim u vozilo i više od 52 l, a deklarirani obujam spremnika vozila je 50 l. Kako je to moguće i radi li se pritom o prevari potrošača?

Agregati za istakanje goriva za motorna vozila (benzinske pumpe) moraju raditi u granicama dopuštene pogreške (GDP) od $\pm 0,5\%$. U konkretnom slučaju, potrošač može u svoje vozilo natočiti $50\text{ l} \pm 2,5\text{ dl}$.

Razlozi koji navode kupce goriva na pretpostavku da se radi o greškama koje višestruko nadmašuju GDP mogu se svesti na nekoliko uzroka:

- Spremnici za gorivo u vozilima imaju nazivni, rezervni i ekspanzijski obujam. Vrlo često se upisuje nazivni obujam, što može izazvati zabunu kod vlasnika automobila.
- Obujam spremnika za gorivo u vozilu nije kontroliran odnosno „umjeren“/“ovjeren“ (samo je naznačena procijenjena vrijednost) i može postojati odstupanje od nazivne veličine/obujma. Prema tome, deklarirana se veličina spremnika može razlikovati od stvarne veličine/obujma.
- Preljevanje goriva u ekspanzijski obujam može dovesti do znatnih odstupanja (čak i do 10 litara). Ta se pojava događa zbog tzv. ekspanzijskog dijela spremnika kod motornih vozila, koji inače služi za to da tlak u spremnicima ne postane opasno velik na visokim temperaturama. Svaki spremnik ima tzv. odzračni ventil, koji sprječava da se spremnik napuni do kraja. Ponekad se prilikom punjenja goriva dogodi da brtva na tom ventilu popusti (zbog diferencijalnog tlaka), benzinske pare izađu te točno gorivo ispunji i taj dio spremnika, koji inače ne bi trebao biti ispunjen.

UTVRĐIVANJA SUKLADNOSTI VOZILA (HOMOLOGACIJA MOTORNIH VOZILA)

Za koje se kategorije vozila provodi postupak utvrđivanja sukladnosti (homologacija)?

Postupak utvrđivanje sukladnosti (homologacija) pojedinačnog vozila obavezan je (prije prve registracije) za sva motorna, priključna vozila i motocikle / četverocikle koja se koriste na javnim cestama i za poljoprivredna vozila (traktore).

Što je to postupak utvrđivanja sukladnosti vozila ili postupak provjere homologacije vozila i tko ga provodi?

Postupak utvrđivanja sukladnosti vozila znači provjeru dokumentacije i pregled vozila s ciljem da se utvrdi je li stanje vozila sukladno dokumentaciji i važećim homologacijskim propisi-



ma. Preglede temeljem ovlaštenja Državnog zavoda za mjerenje obavljaju Centar za vozila Hrvatske (CVH) i Hrvatski autoklub (HAK) u ovlaštenim ispitnim mjestima.

Završni dokument, potvrda o sukladnosti pojedinačnog vozila između ostalog sadržava i mjerodavan podatak o prosječnoj emisiji ugljičnog dioksida (CO_2) na temelju kojeg će se odrediti iznos posebnog poreza.

Koji su dokumenti nužni za pokretanje postupka utvrđivanja sukladnosti vozila?

Uz zahtjev za pokretanje postupka (na ispitnom mjestu) prilaže se:

- izvorni COC dokument (obavezan za nova vozila) odnosno potvrda proizvođača ili tehnička specifikacija vozila, za rabljena vozila (ako nije moguće pribaviti COC dokument),
- prometna dozvola vozila.

Što je to COC dokument?

Pod pojmom COC dokumenta podrazumijeva se certifikat o sukladnosti (engl. Certificate Of Conformity) izdan sukladno odredbama Pravilnika o EU homologaciji i pojedinačnom odobravanju motornih vozila (Narodne novine, br. 9/10, 56/11, 74/11).

COC dokument izdaju isključivo proizvođači vozila a isti sadrži tehničke podatke o predmetnom vozilu kojim se potvrđuje da je ono iz serije vozila koja posjeduju EU homologaciju tipa vozila (WVTA), te da ispunjava homologacijske zahtjeve koji su bili na snazi u vrijeme njegove proizvodnje.

Što je to potvrda proizvođača i gdje se može nabaviti?

Ako se radi o kupnji rabljenog vozila, za koje nije bilo moguće pribaviti COC dokument, potrebno je pribaviti zamjenski dokument – tzv. potvrdu proizvođača koja sadrži tehničke i homologacijske podatke o predmetnom vozilu. Potvrda proizvođača se može dobiti od samog proizvođača ili, u Republici Hrvatskoj, od predstavnika proizvođača odnosno ovlaštenog dobavljača vozila.

Ako se radi o rabljenom vozilu marke koja u Republici Hrvatskoj nema svog predstavnika odnosno dobavljača, za predmetno vozilo potrebno je pribaviti tehničku specifikaciju. Zahtjev za izdavanje tehničke specifikacije vozila podnosi se Državnom zavodu za mjeriteljstvo ili Centru za vozila Hrvatske.

Gdje se može provesti homologacijski pregled / utvrđivanje sukladnosti?

Pregled se može obaviti na ispitnom mjestu tj. stanici za tehnički pregled koja ima ispitivače obučene za ovu vrstu provjere. Popis ispitnih mjesta (60–ak širom Republike Hrvatske) u kojima se obavlja postupak utvrđivanja sukladnosti vozila nalazi se na web stranicama ovlaštenih pravnih osoba CVH i HAK-a.

Je li moguć uvoz vozila bez europske homologacije?

Postupak utvrđivanja sukladnosti vozila koje nemaju europsku homologaciju (najčešće se radi o uvozu tzv. američkih vozila) bitno je drugačiji u odnosu na postupak utvrđivanja sukladnosti vozila koja imaju europsku homologaciju.

Prije kupnje takvog vozila preporučuje se kontaktiranje Državnog zavoda za mjeriteljstvo (Capraška 6/II, Zagreb, 01/563 00 65, pisarnica@dzm.hr) ili, u slučaju tzv. američkih vozila, kontaktiranje Fakulteta strojarstva i brodogradnje u Zagrebu, Miramarska bb, radi dobivanja pouzdane povratne informacije o mogućnostima nesmetanog uvoza.

U sklopu postupka utvrđivanja sukladnosti vozila koje nemaju europsku homologaciju, osim uobičajene procedure, u pravilu je potrebno izvršiti i preinake na određenim uređajima i sklopovima na vozilu (svjetla, pokazivači smjera, brzinomjer, itd.), te provesti dodatna tehnička ispitivanja, čemu prethodi izrada tehničkog elaborata.

Kako unaprijed provjeriti hoće li vaše vozilo zadovoljiti u postupku utvrđivanja sukladnosti?

Prije nego se odlučite za kupovinu obvezno zatražite informacije o tipu i varijanti vozila koje želite kupiti odnosno pokušajte saznati zadovoljava li on propise Republike Hrvatske. Zatražite prodavača da vam pošalje kopiju / skeniranu prometnu dozvolu na temelju koje se može zaključiti hoće li vozilo zadovoljiti na homologacijskom pregledu. Obavijesti o tome vam mogu pružiti:

- Ovlašteni zastupnici proizvođača u Republici Hrvatskoj
- Sustav stanica za tehnički pregled CVH/HAK koji obavljaju homologaciju (ispitna mjesta)

PLEMENITE KOVINE

Što se smatra predmetima od plemenitih kovina?

Predmeti od plemenitih kovina su predmeti izrađeni od slitina (legura) platine, zlata i srebra, obuhvaćaju nakit, predmete koje izrađuju zlatari, srebrnari ili urari te ostale predmete izrađene u cijelosti ili djelomično od plemenitih kovina ili njihovih slitina.

Kojim oznakama predmeti od plemenitih kovina moraju biti označeni?

Predmeti od plemenitih kovina moraju biti označeni oznakom čistoće, znakom proizvođača odnosno dobavljača i državnim žigom.

Što je oznaka čistoće?

Sadržaj plemenite kovine u slitinama plemenitih kovina izražava se čistoćom koja predstavlja maseni udio plemenite kovine u ukupnoj masi slitine, izražen u tisućitim dijelovima (x/1000) odnosno promilima (‰).

Oznaka čistoće je troznamenakasta brojana vrijednost koja odgovara jednom od propisanih stupnjeva čistoće.



Primjer oznake čistoće na prstenu od srebra stupnja čistoće 925/1000:



Primjer oznake čistoće na prstenu od platine stupnja čistoće 950/1000:



Primjer oznake čistoće na prstenu od zlata stupnja čistoće 585/1000:



Učinkovita politika zaštite potrošača ključna je za djelotvorno tržište. Naime, potrošač danas ima sve važniju ulogu na tržištu, jer kao regulator razvoja gospodarstva direktno utječe na razvoj konkurentnosti gospodarstvenika. Samo zadovoljan, informiran i educiran potrošač, potrošač koji ima povjerenje, rado sudjeluje na tržištu kao kupac i korisnik usluga i na taj način doprinosi razvoju poslovnih aktivnosti.

Stoga, politika zaštite potrošača ima važnu ulogu u razvoju gospodarstva, čija svrha nije samo zaštita ekonomskih interesa potrošača, već stvaranje konkurentnijeg gospodarstva koje može zadovoljiti visoke zahtjeve modernog tržišta i ravnopravno se natjecati s gospodarstvom razvijenih država članica.

Danas su standardi zaštite potrošača uključeni u sve sektore tržišta, prvenstveno u smislu slobode odabira proizvoda i usluga, prava na siguran proizvod i usluge, prava na točne i istinite informacije o sadržaju i kvaliteti proizvoda, prava na jasne i transparentne ugovorne odredbe te na zaštitu od nepoštenih poslovnih prakse kao i mogućnost učinkovitog rješavanja potrošačkih sporova, kako domaćih tako i prekograničnih.

ZAKLJUČAK

Obzirom da je politika zaštite potrošača multidisciplinarna, te obuhvaća čitav niz pravila različitih sektora na tržištu, kako bi se mogli lakše snalaziti u velikom broju propisa, potrošačima je potrebna pomoć.

Važnost informiranja i edukacije potrošača o njihovim potrošačkim pravima jedan je od prioriteta u provedbi politike zaštite potrošača. Samo u potpunosti informirani potrošač je istinski zaštićen. Omogućavanje potrošačima dostupnost informacija iznimno je važno i utječe na izgradnju povjerenja potrošača u tržište.

Karakteristike suvremenih modela prodaje i marketinških strategija koje se koriste u privlačenju potencijalnih potrošača zahtijevaju od društva da posveti posebnu pažnju obrazovanju potrošača i to svih dobnih skupina.

Stoga je Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta započelo akciju “Zajedno za potrošače” koja uključuje zajednički rad i suradnju svih dionika ove važne politike u više zajedničkih aktivnosti, od zajedničkog informiranja građana o njihovim pravima, zajedničkoj edukaciji trgovaca i udruga za zaštitu potrošača o svim relevantnim propisima, te brojnim drugim inicijativama u cilju zajedničkog jačanja ovog područja u Republici Hrvatskoj.

U izradi Priručnika za potrošače sudjelovali su:

Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta
Ministarstvo financija
Ministarstvo poljoprivrede
Ministarstvo pravosuđa
Ministarstvo turizma
Ministarstvo znanosti i obrazovanja
Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo
Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga
Hrvatska energetska regulatorna agencija
Hrvatska narodna banka
Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti
Agencija za zaštitu osobnih podataka
Hrvatski zavod za norme
Hrvatska akreditacijska agencija
Državni zavod za mjeriteljstvo
Hrvatska gospodarska komora
Hrvatska obrtnička komora
Hrvatski udruga poslodavaca
Hrvatski ured za osiguranje