



**HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA**  
**HUZP**

Telefon/telefaks: 01 463 33 66  
[www.huzp.hr](http://www.huzp.hr) | [huzp@zg.t-com.hr](mailto:huzp@zg.t-com.hr)  
Ozaljska 93/II, 10000 ZAGREB

***JAVNE USLUGE***

**(ODVOZ KUĆNOG OTPADA, ELEKTRIČNA ENERGIJA)  
SPREČAVANJE RADA NA "CRNO", FINACIJSKE USLUGE**



Ova je brošura tiskana uz novčanu pomoć  
Grada Zagreba

***Izdavač***  
Hrvatska udruga za zaštitu potrošača

***Za izdavača***  
Tomislav Lončar

***Urednica***  
Prof.dr.sc. Vesna Brčić-Stipčević

***Priredili***  
Ana Knežević  
Tanja Popović Filipović  
Tomislav Lončar

***Tisak***  
"TIPKO" Cirkovci 27, Zagreb

**Naklada**  
XXXXX

## **SADRŽAJ**

KOMUNALNI OTPAD .....	3
OSNOVNA PRAVILA U POSTUPANJU S OTPADOM .....	3
OBJEKTI ZA OBRADU I ZBRINJAVANJE OTPADA .....	3
PRITUŽBE POTROŠAČA I PRIJEDLOZI ZA POBOLJŠANJE .....	4
ŠTO SVE POTROŠAČI TREBAJU ZNATI O DISTRIBUCIJI I OPSKRBI ELEKTRIČNOM ENERGIJOM .....	5
PRAVA I DUŽNOSTI ENERGETSKIH SUBJEKATA .....	5
PRAVA I DUŽNOSTI KUPCA .....	5
NAPLATA ELEKTRIČNE ENERGIJE - NOVINE U NAPLATI .....	6
DOSTAVA OČITANJA STANJA BROJILA .....	7
NEOVLAŠTENI KORIŠTENJE ELEKTRIČNE ENERGIJE .....	7
PRIJEDLOZI POTROŠAČIMA .....	7
POSTUPAK REKLAMACIJE POTROŠAČA JAVNIH USLUGA .....	8
POTROŠAČI, NE PODRŽAVAJTE RAD NA CRNO! .....	9
POTRAGA ZA MAJSTORIMA .....	9
DOGOVOR SA MAJSTOROM I PROVJERA PODATAKA .....	10
POSTUPAK PRIGOVORA .....	11
PLAĆANJE I RAČUN .....	12
FINANCIJSKE USLUGE .....	13
ŠTO TREBA ZNATI KOD KORIŠTENJA FINANCIJSKIH USLUGA .....	13
BUDITE ODGOVORAN KORISNIK KREDITA .....	15

## KOMUNALNI OTPAD



**Komunalni otpad** je otpad iz kućanstva, otpad koji nastaje čišćenjem javnih i prometnih površina, otpad sličan otpadu iz kućanstva koji nastaje u gospodarstvu, ustanovama i uslužnim djelatnostima. U posude za komunalni otpad zabranjeno je odlagati: tekuće i polutekuće tvari, žar, lešine životinja, električne baterije, akumulatori, automobilske gume, otpad iz klaonica, mesnica i ribarnica, zeleni otpad, građevinski otpad, opasni otpad, ambalažni otpad.

Dobro gospodarenje otpadom započinje mjerama sprječavanja i smanjivanja nastajanja otpada. Kod već nastalog otpada treba odabrati optimalnu metodu postupanja s otpadom koja će proizvesti najmanji rizik za ljudsko zdravlje i okoliš (ponovna upotreba, iskorištavanje materijalnih ili energetske svojstva otpada). Odlaganje se smatra najmanje poželjnim načinom zbrinjavanja otpada.

## OSNOVNA PRAVILA U POSTUPANJU S OTPADOM

- smanjivanje i izbjegavanje nastanka otpada
- ponovna uporaba otpada
- reciklaža otpada.

Posebno je bitno smanjivanje udjela opasnih tvari u otpadu (stare baterije, lijekovi, otpadna ulja, kemikalije i sl.)

Osnovni je uvjet uspješne reciklaže odvojeno prikupljanje svake pojedine vrste otpada.

Pravilnim odvojenim odlaganjem otpada štede se sirovine i smanjuju gomile smeća.

## OBJEKTI ZA OBRADU I ZBRINJAVANJE OTPADA

U Hrvatskoj je nedovoljan broj građevina za skladištenje, obrađivanje i odlaganje otpada. Istovremeno, postojeći kapaciteti za obradu otpada ne koriste se na zadovoljavajući način. Postojeća odlagališta uglavnom ne udovoljavaju propisanim standardima. Službeno odlagalište opasnog otpada ne postoji, a od 2002. godine nema ni javne spalionice.



Poseban problem predstavlja neutvrđivanje lokacija za gradnju građevina namijenjenih skladištenju, obradi i odlaganju otpada u dokumentima prostornog uređenja.

## **PRITUŽBE POTROŠAČA I PRIJEDLOZI ZA POBOLJŠANJE**

Danas se udruge za zaštitu potrošača zajedno s ekološkim udrugama brinu i za zaštitu okoliša.

U najvećem broju gradova i općina odvoz kućnog otpada se naplaćuje prema površini prostora, a ne prema volumenu odnosno broju ljudi koji stvaraju takav komunalni otpad.

Stanovnici u vikend područjima plaćaju odvoz kućnog otpada tijekom cijele godine, pa i kada ne borave u vikend području i ne proizvode kućni otpad.

Na takav način trgovačka društva koja odvoze kućni otpad uzimaju novac za uslugu koju nisu pružili te ostvaruju ekstra profit, što je u suprotnosti sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Potrošačima koji žive na takvim područjima i proizvode malo kućnog otpada moglo bi se omogućiti da svoj otpad stavljaju u posebne plastične vreće u čiju cijenu će biti uključen i odvoz kućnog otpada.

**Prema Zakonu o otpadu kao kriterij za naplatu davatelj usluge može se primijeniti samo jedinica mase ili volumen otpada ili broj članova kućanstva.** Broj članova domaćinstava treba se primijeniti u slučajevima zgrada s više stanara, jer će se obračunati količina otpada koja se podijeli na sve stanare solidarno.

Ako je davatelj usluge dao potrošaču posudu za odlaganje otpada onda se treba naplaćivati prema pražnjenju posude čime se stimulira odvajanje otpada. U slučaju da potrošač živi u zgradi s više stanara i postoje zajedničke posude onda davatelj usluge treba obračunavati prema pražnjenju posuda što će se podijeliti s brojem stanara koji stvaraju otpad.

Često puta se od potrošača traži da plaća odvoz komunalnog otpada i kada nije prisutan u svojoj ući ili vikendici. Na taj način davatelje usluge žele zaraditi, a da nije isporučio nikakvu uslugu. Objašnjenje da imaju tzv. fiksne troškove ima smisla, ali njih treba izračunati na godišnjoj razini u uključiti u cijenu po jedinici mjere (volumen, težina).

Prema Zakonu o zaštiti potrošača „kada to priroda javne usluge dopušta, troškovi moraju biti obračunati prema potrošnji“ a kod komunalnog otpada je to moguće.

# ŠTO SVE POTROŠAČI TREBAJU ZNATI O DISTRIBUCIJI I OPSKRBI ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

## PRAVA I DUŽNOSTI ENERGETSKIH SUBJEKATA

Zakon o tržištu električne energije određuje da je tvrtka HEP Operator distribucijskog sustava jedini energetski subjekt ovlašten za **pružanje javne usluge opskrbe električnom energijom** u Republici Hrvatskoj, a to znači da je obveza HEP Operatora distribucijskog sustava pružanje javne usluge opskrbe električnom energijom krajnjim potrošačima na **regulirani način** i po **reguliranim cijenama**;

HEP kao energetski subjekt koji obavlja **djelatnost distribucije električne energije** osigurava kupcima pristup mreži, te sigurnu i kvalitetnu opskrbu električnom energijom.

Opskrba električnom energijom u RH odvija se sukladno **Općim uvjetima za opskrbu električne energije**, koje je donijela Vlada RH 2006.g.

### **Sukladno Općim uvjetima HEP je:**

- dužan distribuirati električnu energije na **siguran, pouzdan i učinkovit način**
- voditi brigu za pouzdanu opskrbu kupaca, prodaju, mjerenje, obračun i naplatu isporučene električne energije, te je dužan davati informacije korisnicima koje su im potrebne za učinkovito korištenje mreže
- odgovoran za održavanje distribucijske mreže i postrojenja, zamjene i rekonstrukcije, kao i za razvoj istih, mora voditi računa o gubicima u mreži i dužan je svake godine izraditi analizu gubitaka

Podaci o mogućnostima korištenja distribucijske mreže su javni i aktualiziraju se jedanput godišnje i objavljuju na internetskim stranicama distributera.

## PRAVA I DUŽNOSTI KUPCA

Prava i obveze kupca definirane su također Općim uvjetima za opskrbu električnom energijom.

### **Prava kupca**

- Kupac ima pravo na nediskriminirajući pristup korištenju elektroenergetske mreže, uz uvjet ispunjenja tehničkih i gospodarskih zahtjeva za priključak.
- Kupac ima pravo na kvalitetu napona utvrđenu propisima.
- Kupac ima pravo na informaciju u svezi s prekidom isporuke električne energije prouzročene radovima ili kvarovima.

- Kupac ima pravo prigovora na rad opskrbljivača tarifnih kupaca u roku od 30 dana od dana nastanka razloga za podnošenje prigovora.
- Kupac može zatražiti kontrolni pregled mjerne opreme ako postoji sumnja da električnu energiju, odnosno snagu, ne registrira pravilno.

## **Obveze kupca**

- Kupac je dužan koristiti električnu energiju u skladu s Ugovorom o opskrbi i korištenju mreže.
- Kupac je dužan, bez odgađanja, o neispravnosti mjerne opreme obavijestiti operatora mreže.
- Kupac je dužan, bez odgađanja, obavijestiti operatora mreže o uočenom oštećenju priključka, oštećenju ili otuđenju mjerne opreme, uklanjanju plombe ili oštećenju mjernih ormara.
- Kupac je dužan isporučitelju omogućiti neometan pristup do mjernog mjesta radi kontrole, održavanja, očitavanja, uključenja i isključenja.
- Kupac je dužan platiti potrošenu električnu energiju prema važećem Tarifnom sustavu.

**Promjena tarifnog modela je besplatna**, uz uvjet da su na mjernom mjestu kupca osigurani svi tehnički uvjeti koji omogućavaju **mjerenje** potrošnje prema novo odabranom tarifnom modelu, te da je od prošle promjene tarifnog modela proteklo najmanje 12 mjeseci.

## **NAPLATA ELEKTRIČNE ENERGIJE**

Račune za potrošenu električnu energiju možete podmiriti različitim sredstvima plaćanja, ovisno o vašim željama i mogućnostima koje ima Vaš distributer električne energije.

Kako biste izbjegli dodatne troškove, račune za potrošenu električnu energiju plaćajte uredno, u rokovima označenim na uplatnicama.

U slučaju da niste suglasni s visinom mjesečnih novčanih obveza ("akontacijskih rata"), koje su vam određene za slijedeće obračunsko razdoblje, možete ih osporiti u roku od 15 dana od dana izdavanja, a opskrbljivač će, ako je vaš prigovor opravdan, odrediti nove mjesečne novčane obveze ("akontacijske rate").

Ako račun za potrošenu električnu energiju niste platili u roku označenom na uplatnici, opskrbljivač će vas pisanim putem opomenuti. Ako ni tada ne platite račun i niste u postupku žalbe, isporuka električne energije biti će obustavljena.

Ponovna isporuka električne energije bit će moguća tek kada podmirite sve dospjele obveze, te platite trošak ponovnog ukapčanja.

## **DOSTAVA OČITANJA STANJA BROJILA**

**Standardna usluga očitavanja**, prema Općim uvjetima za opskrbu električnom energijom, za kupce kategorije kućanstvo podrazumijeva očitavanje brojila električne energije svakih šest mjeseci, odnosno svakih 180+/- 15 dana.

Ukoliko unutar ovog obračunskog razdoblja želite dostaviti očitavanje vašeg brojila električne energije to možete učiniti na više načina:

- putem internetskih stranica (morate se registrirati)
- pozivom na besplatni telefonski broj **0800 0555**;
- osobnim dolaskom na mjesto rada s potrošačima distributera električne energije;

Za dostavu očitavanja potrebna je;

- šifra kupca, koju možete naći na računu za električnu energiju,
- očitano stanje vašeg brojila i datum očitavanja

Ukoliko želite aktivirati i neke dodatne mogućnosti u sustavu za dostavu putem Interneta, trebate unijeti i broj brojila.(koji se nalazi na svakom računu).

## **NEOVLAŠTENI KORIŠTENJE ELEKTRIČNE ENERGIJE**

Neovlašteno korištenje električne energije (krađa električne energije), sukladno zakonskoj regulativi, smatra se:

- samovoljno priključenje na elektroenergetsku mrežu,
- korištenje električne energije bez ili mimo mjernih uređaja,
- onesposobljavanje mjernih uređaja,
- davanje netočnih podataka koji utječu na obračun,
- kada kupac troši električnu energiju preko mjerila ili ostale mjerne opreme s kojih je skinuta ili je oštećena plomba.

Ako primijetite da vam je potrošnja značajno povećana, a sami je niste prouzročili, prijavite distributeru povećanu potrošnju i zatražite provjeru potrošnje, jer se može desiti da se netko priključio na vaše brojilo.

Nadamo se da Vam neće trebati, ali dobro je znati kako i kome sve vrste prigovora vezanih za isporuku električne energije.

## **PRIJEDLOZI POTROŠAČIMA**

Ako **kupujete nove** kućanske aparate vodite računa o slijedećem:

- veličini uređaja s obzirom na broj korisnika (članova kućanstva),
- vrsti uređaja s obzirom na učestalost korištenja,



• razredu **energetske učinkovitosti** uređaja - proizvodi su označeni energetske razredom učinkovitosti - slovima A, B, C, D, E, F, G - **razred A++ je najučinkovitiji** (troši najmanje energije).

Vodite računa o rasporedu kućanskih aparata, poglavito hladnjaka, ne smije biti blizu izvora topline, niti izložen suncu.

Koristite sve vrste **štednih žarulja** umjesto običnih, obična žarulja 95% energije troši na toplinu, a tek 5% na svijetljenje

Nemojte aparate i uređaje ostavljati u **stand-by modu**, već ih isključite iz utičnice, jer oni i kada ne rade troše energiju, ukupno 10% godišnje potrošnje otpada na taj dio potrošnje (to su svi oni uređaji na kojima gori crvena lampica i kada ih isključite (TV, monitori, playeri, pisači, konverteri, aparati za kavu, usisavači itd.)

**Perilicama**, kao i **klima uređajima** treba redovito čistiti filtere, a kod uređaja za zagrijavanje vode i perilica treba voditi računa i o **čišćenju kamenca**.

**Popravak aparata treba povjeriti isključivo ovlaštenim majstorima.**

## **POSTUPAK REKLAMACIJE POTROŠAČA JAVNIH USLUGA**

Kada potrošač nije zadovoljan s računom ima pravo isti reklamirati kod davatelja usluge. Davatelj usluge mora odgovoriti u roku 15 dana od primitka reklamacije potrošača. U slučaju da potrošač ne dobije odgovor može davatelja usluge prijaviti državnim inspektorima prema sjedištu davatelja usluge, a ako je odgovorom nezadovoljan može se požaliti Povjerenstvu za reklamacije potrošača.

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, svaki davatelj javne usluge mora imati Povjerenstvo za reklamacije potrošača u kojem su i članovi iz udruga potrošača. Povjerenstvo mora odgovoriti na žalbu potrošača u roku 30 dana.

Prigovoru treba priložiti svu potrebnu dokumentaciju (prvi prigovor, odgovor davatelja usluge, nove dokaze i sl.),

Kopiju prigovora po želji možete dostaviti i udruzi za zaštitu potrošača koja vas savjetuje.

Kada se radi o prigovorima HEP-u onda se potrošač nezadovoljan odgovorom Povjerenstva može još **Hrvatskoj energetskej regulatornoj agenciji - HERI** u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 14.

# POTROŠAČI, NE PODRŽAVAJTE RAD NA CRNO!

## POTRAGA ZA MAJSTORIMA

Kada se nađemo u situaciji da nam je potreban majstor pitanje je od kuda krenuti i kako pronaći majstora. Najčešće se raspitujemo kod prijatelja ili rodbine da li netko zna takvog majstora kakvoga mi trebamo i raspitujemo se za kvalitetu njegova rada. To je danas dominantni način traženja majstora jer drugih je mogućnosti malo.

### Tko je majstor?

Niti jedan naš zakon ne definira pojam majstora, a Zakon o zaštiti potrošača (ZZP) u članku 3. definira tko je „trgovac“, a obilježja iz te definicije odgovaraju u poslovnom i statusnom smislu pojmu majstora.

Dakle Zakon o zaštiti potrošača određuje da je “trgovac bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, kao i osoba koja nastupa u ime ili za račun trgovca“.

Bazu podataka o obrtnicima(majstorima) možemo naći na web stranici Hrvatske obrtničke komore([www.hok.hr](http://www.hok.hr)) ili portalu obrtničkog registra ([www.minpo.hr](http://www.minpo.hr)) na web stranici Ministarstva poduzetništva i obrta.

Ovakav način traženja dostupan je samo onim građanima koji imaju pristup internetu i koji se znaju njime služiti, no dobar dio građana osobito starijih nema tu mogućnost, pa su prisiljeni na sve druge načine tražiti majstore.

U potrazi za majstorom trebamo se rukovoditi činjenicom da je ta osoba registrirana za obavljanje tog posla, jer osim što se na taj način borimo protiv rada na crno izbjеći ćemo niz problema i neugodnosti ako usluga ili posao ne budu dobro obavljeni, a zaposlili smo majstora „na crno“.

Stoga nikada ne vjerujte bez provjere u registru oglasima iz poštanskih sandučića ili ponudama na rasvjetnim stupovima u kojima se nude brze, kvalitetne i jeftine usluge, a naveden je samo broj mobitela na koji se treba javiti. Zapošljavanjem takvih majstora sudjelujete i sami u svojoj ekonomiji i podržavate rad na crno. Time se ujedno i svjesno odričete jamstva za kupljeni proizvod, izvedene radove ili pruženu uslugu. Najčešće nećete dobiti ni ugovor, ni račun, pa nećete imati pravo na prigovor, niti na bilo kakvu daljnju zaštitu.

Sudjelovanjem u svojoj ekonomiji doprinosite smanjenju državnih prihoda, jer se na rad na crno ne plaćaju porezi koji služe za financiranje države i javnih djelatnosti (školstvo, zdravstvo, policija, sudovi)

Prije nego se krene u potragu za majstorom bilo bi dobro obratiti se **savjetovalištu za potrošače** i raspitati se kako i gdje pronaći odgovarajućeg majstora.

Sve je učestalija praksa kod nas da neke banke nude svojim klijentima koji su korisnici određenih bančnih usluga i usluge majstora za tzv. hitne intervencije (bravara, vodoinstalatera, staklara, električara, automehaničara) koje su do određene visine troška i besplatne.

## **DOGOVOR SA MAJSTOROM I PROVJERA PODATAKA**

Kada se priprema dogovor sa majstorom treba voditi računa o slijedećim činjenicama:

- majstor treba biti registriran-bilo da ima svoj obrt ili svoje društvo(d.o.o ili d.d.), to se najčešće vidi na posjetnicama koje nam majstori daju, ali bi bilo poželjno te podatke provjeriti i to uvidom u registre na gore navedenim web stranicama ili pozivom u savjetovalište za potrošače,
- majstori mogu biti i osobe koje obavljaju domaću radinost ili sporedno zanimanje pod uvjetom da imaju odobrenje za rad koje izdaje nadležni ured državne uprave u županiji na čijem području se ta djelatnost i obavlja- i takvog majstora treba provjeriti na isti način kako smo gore već naveli,
- dogovor sa majstorom predstavlja zapravo ugovor i obje strane se trebaju pridržavati onoga što je dogovoreno, zato je dobro svaki dogovor potvrditi u pisanoj formi koji potpisuju obje strane

Ako se radi o značajnijim radovima na izgradnji, dogradnji, preuređenju ili popravku na nekom objektu(ili ako se radi o većem popravku automobila) obavezno treba sastaviti pisani ugovor koji će sadržavati:

- predmet ugovora tj. opis radova i usluga,
- cijenu navedenih radova i potrebnih materijala i način plaćanja,
- početak, trajanje radova i krajnji rok izvršenja istih,
- datum i mjesto potpisivanja ugovora,
- ugovor treba potpisati osoba koja ugovara radove i ovlaštena osoba onoga koji će raditi (oprez, to nije uvijek ista osoba, a važno je ako dođe do sudskog spora)

Svaki majstor koji je plaćen po satu rado će se raskomotiti u vašoj kući, čavrljajući i mirno gledajući kako organizirate sve za posao. No uz malo dalekovidnosti i pomna planiranja, možete se pobrinuti da svaka minuta koju majstor provede u vašem domu bude posve produktivna. Evo nekih prijedloga koje bi mogle biti korisne:

- provjerite koje bi sve poslove majstor mogao obaviti po kući tijekom jednog dolaska, tako ćete uštedjeti novac na buduće majstorove naplate za stavku » izlaska na teren «.
- raspravite sve sitne detalje o poslu telefonski – dok sat nije uključen. Tako ćete i osigurati da majstor dođe opremljen svim potrebnim alatom i materijalima za posao.

- prije dolaska majstora, pobrinite se da prostor u kojemu posao treba obaviti bude raščišćen te da ima neometan pristup kvaru. Također se pobrinite da mjesto bude dobro osvijetljeno kako bi majstor mogao raditi.

- recite majstoru da nije zadužen za čišćenje nakon obavljena posla, jer to ionako rijetko obave po vašoj volji, i neće vam biti uračunato u satnicu

Ako se ovako pripremite majstor će izaći iz vaše kuće u najmanjem mogućem vremenu – a račun će biti sveden na minimum. Ipak, najbolje je dogovoriti cijenu cijelog posla i u ugovor napisani predviđeno vrijeme trajanja posla.

Zakon o zaštiti potrošača određuje da je majstor dužan ispostaviti predračun sa opisom radnji koje će obaviti, materijalom koji će utrošiti i sa cijenama za isto, ako je vrijednost radova veća od 500,00 kuna.

Isti zakon određuje da se potrošač s predračunom može biti suglasan i potpisati ga ili tražiti izmjene ako s nečim ne slaže.

Ako ste potpisali takav predračun, a majstor mora raditi nešto što nije dogovoreno i ako to povećava račun za više od 10% majstor je dužan tražiti vaš pisani pristanak za taj dio posla a ako ga nije tražio niste dužni platiti tako povećani iznos.

## **POSTUPAK PRIGOVORA**

Ako niste zadovoljni uslugom ili proizvodom majstora najbolje je odmah o tome porazgovarati i pokušati riješiti ono sa čime ste nezadovoljni. Ako na ovaj način ne uspijete, slijedeći korak bi trebao biti pisani prigovor majstoru (najbolje putem pošte preporučeno ili sa povratnicom, jer tako imate dokaz da ste prigovor poslali) u slučaju da dođe do sudskog spora.

Svaki majstor je dužan u svom poslovnom prostoru na vidljivom mjestu istaknuti obavijest o mogućnosti prigovora.

Na prigovor je majstor dužan reagirati u roku od 15 dana, a u postupku rješavanja prigovora dužan je:

- otkloniti nedostatke na proizvodu ili obaviti uslugu u skladu s ugovorenom
- dati vam novi proizvod, bez nedostataka, ako se radi o takvom slučaju ili
- vratiti uplaćeni iznos ili smanjiti cijenu usluge ili proizvoda, ako vi na to pristajete

Odredbom članka 130. Zakona o zaštiti potrošača propisano je da ukoliko potrošač pisanim prigovorom ne uspije ostvariti svoja potrošačka prava, odnosno u slučaju spora između potrošača i trgovca, može se podnijeti **prijava** Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili **prijedlog za mirenje** Centru za mirenje.

Centar za mirenje djeluje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori a postupak je dobrovoljan, dakle obje stranke moraju pristati na mirenje i taj postupak je u skladu sa sporazumom stranaka povjerljiv.

Postupci pred sudovima časti i pri Centru za mirenje su za stranke besplatni.

Postupak pred sudovima časti pokreće se prijavom. Prijava se može podnijeti u roku od 6 mjeseci od saznanja za povredu i počinitelja, odnosno najkasnije u roku od godinu dana od kada je povreda učinjena. Prijavi treba priložiti sve dokaze: ponude, račune, ugovore i sl. Cilj je mirno riješiti spor i postići nagodbu između stranaka.

Ako se stranke na uspiju nagoditi nezadovoljni potrošač ima pravo u parničnom postupku na sudu tražiti naknadu štete od majstora.

Odredbom članka 142. Zakona o zaštiti potrošača propisano je da nadzor nad provođenjem ovoga Zakona obavljaju nadležni inspektori ministarstava i Državnog inspektorata, u skladu s ovlastima utvrđenim zakonom. Možete obratiti i Državnom inspektoratu.

Najbolje je da do spora nikada ne dođe, a rizik se svakako smanjuje dobrom pripremom prije sklapanja ugovora, ponajprije prikupljanjem informacija, traženjem više ponuda i praćenjem tuđih iskustava koja se nalaze na raznim ininternet-stranicama.

Svaki građanin se može o svojim potrošačkim pravima i dodatno informirati na besplatni telefon pri Ministarstvu gospodarstva 0800 400 408 ili se obratiti savjetovalištima za potrošače na slijedećim adresama:

Najbolju ćete zaštitu kao potrošač ostvariti ako prikupite više informacija, a to je najjednostavnije preko specijaliziranih potrošačkih udruga. Jedna od takvih udruga je Hrvatska udruga za zaštitu potrošača, a sve što vas oko toga zanima potražite na web stranici udruge [www.huzp.hr](http://www.huzp.hr). Samo organizirani potrošači preko svoje udruge mogu u cijelosti ostvariti i stalno unaprjeđivati svoja prava.

## **PLAĆANJE I RAČUN**

Sukladno članku 12. Zakona o zaštiti potrošača majstor( trgovac) mora za prodani proizvod, odnosno obavljenu uslugu potrošaču izdati račun koji mora biti točan, neizbrisiv, jasan, vidljiv i čitljiv u papirnatom ili elektroničkom obliku.

Majstor (trgovac) mora potrošaču omogućiti provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode, odnosno pružene usluge.

Majstor (trgovac) se mora pridržavati istaknute maloprodajne cijene i uvjeta prodaje. Izdavanje računa nije dopušteno naplaćivati.

Članak 29. Zakona o zaštiti potrošača određuje da ako trgovac zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge djelomičnim ili ukupnim jednokratnim ili obročnim predujmom i isporuči proizvod ili obavi uslugu nakon primitka predujma, dužan je potrošaču prigodom isporuke proizvoda ili pružene usluge obračunati i isplatiti kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana isporuke proizvoda, ako je rok isporuke proizvoda ili usluge dulji od jednog mjeseca.

Odredba ovoga članka primjenjuje se i u slučaju kad trgovac ne može isporučiti ugovoreni proizvod ili obaviti dogovorenu uslugu.

Ipak, najbolje je ne plaćati ništa unaprijed, nego po pojedinim fazama obavljene usluge, ili kada je usluga u potpunosti obavljena.

Preporuka je potrošačima da sačuvaju račun kao dokaz kupnje ili obavljene usluge.

Zakonom je propisan rok od dvije godine za reklamaciju za sve proizvode za koje trgovac odgovara za materijalne nedostatke na kupljenom proizvodu. Dodatno na navedeno, proizvođač ili trgovac može dati jamstvo koje potrošač može zahtijevati da bude u pisanom obliku.

Kada zapošljavate majstore za građevinske radove, potražite one koje vam je toplo preporučio netko koga poznate i kome vjerujete ili potražite renomiranu tvrtku kojoj je stalo da ostane na dobrom glasu. Prije nego što zaposlite neku tvrtku da vam obavi predviđen posao, pitajte hoće li vam dati jamstvo za svoj posao od najmanje jedne godine. Ako pristanu, neka vam to dostave u pisanom obliku, ako ne pristanu, nemojte oklijevati posao, povjeriti nekoj drugoj tvrtki.

## **FINANCIJSKE USLUGE**

### **ŠTO TREBA ZNATI KOD KORIŠTENJA FINANCIJSKIH USLUGA**

Danas nažalost veliki broj domaćinstava nije u mogućnosti vraćati kredite. Teškoće nastaju radi objektivnih, ali i subjektivnih poteškoća. Loše upravljanje osobnim financijama, ali i gubitak radnog mjesta, smanjenje prihoda česti su uzroci nemogućnosti vraćanja kredita.

Procijenite stanje svojih financija (koliki su mjesečni prihodi i kakva je sigurnost tih prihoda). Počnite bilježiti svaki, pa i najmanji mjesečni trošak kako biste vidjeli koji su suvišni i eliminirajte ih. Usporedite primanja domaćinstva i usporedite ih s rashodima. Procijenite čega se najbezbolnije možete odreći. Na primjer, umjesto dvije kave na dan, u kafiću popijte jednu kavu. Jedna kava je oko 8 kn što iznosi oko 160 kn mjesečno.

**Izbjegnite zamke novčarskih kuća.** Novčarske kuće vas zovu da kod njih otvorite račune, dat će vam i nekoliko kartica, sve besplatno u prvoj godini ili do isteka godine odnosno nekoliko mjeseci. Privlače vas posebnim kreditima. Prije nego što uzmete ponuđene kartice, pitajte kolika je članarina za kartice, procijenite svaku novu ponudu jer taj trošak može biti godišnje oko 500 kn.

Nude vam da račune plaćate internetom jer je to puno jeftinije. Obvezno pitajte koliku naknadu banci morate platiti za tu uslugu i procijenite da li vam se to isplati. Vi obavljate cijelu transakciju; niste došli u banku, niste iskoristili njihove radnike, dakle, štede na radnicima i još vam to naplaćuju umjesto da vam tu uslugu daju besplatno.

Predlažu vam da uzmete njihovu uslugu pregleda stanja vašeg računa putem SMS-a, interneta i to zamislite prva tri mjeseca besplatno. Pitajte koliko će vas to kasnije koštati?

Ponudili su vam paket od više usluga za samo 50 kn mjesečno. Toliko ne platite poštarine za sve svoje uplatnice, a još vam naplaćuju kada sami plaćate internetom. To je 600 kn godišnje. Isplati li vam se to? Je li vam to potrebno?

Koliko novca trošite plaćajući karticama. Plaćanjem karticama potrošač nema tako jak osjećaj da daje novac kao kod plaćanja gotovinom pa treba objektivno procijeniti da li proizvod koji namjeravate kupiti stvarno i trebate.

Banke mogu biti i prijatelji ali i neprijatelji. Pri korištenju financijskih savjeta ključna je stvar pronaći savjetnika sa srcem učitelja, a ne trgovca. Ako će vam u banci detaljno objasniti usluge i ako shvatite da vam je takva usluga potrebna, ta je banka vaš prijatelj. Ako vam samo pokušaju prodati svoje „nove“ proizvode koji vam ustvari ne trebaju, promijenite banku.

Došli ste u banku i nude vam ovakve ili onakve pogodnosti, poticajna sredstva, ali vam nijednom riječju neće reći što gubite ako prije vremena želite podići svoj novac. Raspitajte se što vam ostaje u takvim slučajevima. Govore vam da otvorite štednju za svoju djecu i unuke, ali vam neće reći da novac nećete moći podignuti koliko god vam trebao, ako vam to ne odobri socijalna služba.

## **Odluka o kreditu?**

Čuvajte se onih koji vam nude kredite koje ćete lako otplatiti. Nude vam ugovor koji treba odmah potpisati. Obratite pozornost na ono što piše sitnim slovima i tražite objašnjenje i pisani dokument o uvjetima kreditnog odnosa. Najvjerojatnije vam žele podvaliti - obvezati vas nečim što niste pročitali, ali je jako bitno. Ukoliko ne dobijete dovoljno jasnih informacija odustanite od takvih ugovora ili tražite savjet u potrošačkim udrugama.

Prije potpisivanja ugovora o kreditu SVAKAKO zatražite primjerak ugovora da ga kod kuće možete u miru proučiti, a ne samo pročitati.

Kupovina na kredit za stvari koje gube na vrijednosti ubrzo nakon što ih kupimo ili stvari koje kad iskoristimo više nemaju financijsku vrijednost (npr. zimovanje, ljetovanje) često nije dobra odluka; za ovakve stvari bolje je štedjeti .

Podizanje kredita za kupnju nečega što drži vrijednost ili mu vrijednost raste može se smatrati investicijom; kupovina stana može biti promišljen potez, ako na taj način rješavamo stambeno pitanje.

**Ipak ste odlučili uzeti kredit? Banka vam je obvezna dati obavijest o svim troškovima i visini vaše rate.**

**Pokušajte 6 mjeseci stavljati na stranu vašu buduću ratu. Ako vam to uspije, vi možete uzeti navedeni kredit, a šestomjesečne uplate koje ste stavili na stranu poslužiti će vam kao depozit za kredit. U slučaju da šest mjeseci ne možete pretpostavljene rate kredita staviti na stranu, odustanite od kredite jer niste kreditno sposobni.**

## **BUDITE ODGOVORAN KORISNIK KREDITA**

Iako je svima nama potrebno više novca , posuđeni novac ima svoju cijenu ; koja se odražava u obliku kamatne stope; odnosno protuvrijednost koju plaćamo nekome zato što nam je posudio novac.

Imate tekući račun, banka vam daje svaki put sve veći dozvoljeni minus?! Dobro razmislite pomaže li vam vaša banka ili vam stavlja „omču oko vrata“, jer se može dogoditi da sutra nećete moći otplatiti kredit pa će vam uzeti vašu imovinu.

Ne bi li bilo bolje da vam je vaša banka prijatelj i da vam daje manji dozvoljeni minus te da vas nauči kako novac sačuvati i racionalno trošiti?

### **Kako ostati financijski neovisan?**

- Plaćajte gotovim novcem, a ne karticama.
- Ako vodite evidenciju svojih prihoda i rashoda, možete potrošiti samo ono što vam je ostalo kao razlika prihoda nad rashodima.
- Pokušajte napraviti zalihu novca za manje izvanredne troškove ili popravke da ih možete riješiti bez zaduživanja. Bilo bi dobro kada biste uspjeli stvoriti zalihu novca za jednomjesečne troškove.
- Svakako bi bilo dobro štedjeti kada još imate novac.



## **Nekoliko savjeta**

- Ako imate dugove na karticama i minuse po računima, na kojima su kamate uglavnom oko 15%, zatražite jedan veći kredit kod kojeg će biti manje kamate kako biste vratili dug banci.
- Zatvorite i VRATITE sve kartice i otplaćujte samo taj jedan kredit, ali pazite da si ne uzmete preveliku ratu jer je poanta da dugove presložite tako da ih možete otplaćivati bez novog zaduživanja i da vam ostane za osnovne troškove.
- Došli ste do zaključka da previše trošite plaćanjem karticama? Odmah ih stavite na stranu, a ako niste „karakter“, prerežite ih. Kartice su vrlo dobre ako iznenada trebate nešto platiti, ali SAMO ako imate za to pokriće na bankovnom računu.
- Nikada nemojte kupovati impulzivno i kupovati radi kupnje. Dobro razmislite treba li vam to što želite kupiti.
- Uvijek prilikom kupnje imajte popis najnužnijih stvari koje morate kupiti i ne kupujte ništa što nije na popisu.
- Odlučili ste se na kupnju? Svakako obiđite više prodavaonica i pokušajte naći onu s najnižom cijenom proizvoda za koji ste zainteresirani.
- Nemojte kupovati zbog kupnje, nego kupujte samo ono što vam je stvarno potrebno.
- Jedino ako kupujete stvari koje možete platiti bit ćete financijski stabilni.
- Nakon nekoliko godina otplate kredita pojavile su vam se nekakve kamate. Zatražite pisano objašnjenje od banke. Ako ste objašnjenjem nezadovoljni, prijavite Državnom inspektoratu.

Ukoliko imate nekakvih problema s vašom bankom zatražite preporučenim pismom objašnjenje. Budete li nezadovoljni objašnjenjem požalite se Odjelu za zaštitu potrošača Hrvatske narodne banke i državnim inspektorima.



***[www.huzp.hr](http://www.huzp.hr)***