

Bilten Udruge Splitski potrošač Split za II. kvartal 2019.g.

Uvodnik:

Jedna lasta ne čini proljeće, a mi smo na tekst Biltena za I.kvartal 2019.godine zabilježili reakciju čak dva komentara. Zahvaljujemo na komentarima - što znači da je ipak netko (1) pročitao poruke iz Biltena i (2) ako je suditi po narodnoj uzrječici: šutnja je znak odobravanja - malo se posipamo pepelom.

Kažu pametni: svaka ideja, inicijativa, program društveno je korisna ako se potvrđuje u praksi, što znači da ćemo nastaviti biltenom obavještavati članstvo i zainteresirane potrošače eksperimentalno do konca ove godine kada će Upravni odbor Udruge ocijeniti nastaviti ili obustaviti e-izlaženje Biltena. Naravno to će ovisiti o ocjeni članstva, naravno i Upravnog odbora, dali smo postigli aktivnu interakciju članstva i zainteresirane javnosti.

Cijenim da Bilten može pobuditi interes članstva da interveniraju prema Udruzi a to znači prema Upravnom odboru, prema pojedinim savjetnicima i/ili timovima, ne samo sa pitanjima koji su njima trenutačno od interesa nego i na stanje zaštite potrošača - općenito.

Ne zaboravimo: svaka kritika, naravno dobronamjerna, kod pametnih stvara poticaj – korektiv da se na vrijeme promjeni smjer kretanja, zato poštovani članovi Udruge i ostali potrošači krenite, kritizirajte, komentirajte, zahtjevajte, nudite, tražite to je vaše jedno od građanskih prava.

v.d. Urednik

Novosti iz Upravnog odbora

U periodu pred i u periodu turističke sezone bilježimo pad interesa građana da traže odgovore na pitanja zaštite potrošača, međutim i neovisno od toga Upravni je odbor morao osigurati početak rada Savjetovališta potrošača. Naime pred ljeto smo se susreli sa povlačenjem odobrenja za korištenje prostora GK-a od strane predsjednice Vijeća GK Lučac-Manuš, gosp. Iva Tukić - ničim izazvani, i tako je Upravni odbor morao iznaći drugi prostor za rad savjetovališta uz naknadu od cca desetak tisuća kuna za najam prostora.

Dakle od 3.lipnja o.g. građani Splita imaju Savjetovalište, dolaskom u ured, ili pozivom na tel. **095/524-9007**. Više: www.splitski.potrosac.hr

Ipak se kreće?

Prestanak financiranja rada splitskog, ali i zagrebačkog, osiječkog i pulskog savjetovališta, varaždinsko nije ni počelo a već se ugasilo, makar što se interesa vlasti tiče, većina istih je izražena sa negodovanjem, naravno pomalo smo se uspavali – i nismo se baš posvetili da pored informiranja potrošača obavljamo i druge a jednako značajnim poslovima iz čl. 129. Zakona o zaštiti potrošača.

Splitsko savjetovalište potrošača nastavlja pružati usluge građanima Splita po Programu kojeg financira Grad Split, za sada od 3. lipnja do konca studenog ove godine.

Ipak, valja konstatirati da smo radeći po uvjetima financijera savjetovališta Udruga „gubi“ samostalnost, a to znači postaje ovisna od financijera bili oni trgovci ili gradska, županijska ili državna vlast.

Što nas čeka po završetku Programa (30.studen) vidjeti ćemo.

Kako to rade pametni?

Jednom je dr. Knez, ondašnji savjetnik za pristup Hrvatske u EU iz Slovenije na jednoj edukaciji u Splitu rekao: „potrošači ništa neće ostvariti pisanjem pisama vlasti, istupanjem u medijima (vijest u medijima inače traje kratko), protesnim akcijama inicijativa potrošača može se ostvariti jedino izmjenama društvenih odnosa, prije svega izmjenama zakonskih i provedbenih propisa. Sve ostalo je „mačji kašalj“. Kada shvatimo poruku spoznati ćemo mjesto i ulogu civilnog društva na planu zaštite potrošača.

Narodna kaže:
„ne viruj vlastiman ni kad ti darove nosi“. Mi, organizirani potrošači moramo napokon shvatiti, ili prihvatiti da nam vlast ni trgovci ma koji bili nikada neće biti saveznici.

**Pravna zaštita
potrošača jedna
od osnovnih
prava**

Za vlast, i trgovce, čast iznimkama, mi nismo sudionici procesa društvene reprodukcije - iako smo najjača ekonomska snaga društva, za njih smo mi „ovce za šišanje“. I onda kada mislimo da smo ostvarili pomak – preveslani smo.

Slijedom te istine postavlja se pitanje kako da se organizirani potrošači postave u nakani zaštite svojih potrošačkih prava. Imamo na raspolaganju dvije mogućnosti: (1) pokretati postupke pred Visokim upravni m sudom RH i Ustavnim sudom RH kada su u pitanju zakonitost provedbenih propisa, te drugim pravnim sredstvima, ili (2) organizacijom građanskog neposlušna – nenasilni otpor prema zakonima.

Pokušajmo dati odgovor: da li bi banke prihvatile opravdane zahtjeve građana koji su dizali kredite u francima bez sudskog pravorijeka, a pitanje je da li će na kraju uopće uspjeti – što im mi svakako želimo.

Komentari s terena:

Kako HP obavlja usluge



Koja je to država (pita se naš član) koja ima poštu šta donosi pakete i kako vas na toj adresi nema, evo što se zbiva: Poštar koji za tu specijalnu poštu ima broj mog mobitela – pa ljubazno nazove. I pita me da šta će. A ja govorim da pojma nemam i pitam šta se radi u tim situacijama, ostavlja listić, obavijest, ili ide u Kopilicu? A ljubazni poštar govori, oćete li da preusmjerim na tu adresu di ste vi, iz Splita u Kaštela? Ja govorim oću. To je bilo u ponedjeljak. I nije stiglo ni u ponedjeljak, ni u utorak, ni u sridu. A kako se radi o mobitelu, novom, tako su mi stari mobitel ukinuli u sridu. Znači tko god me zove vidi da taj moj broj ne postoji. Neki su možda odahnuli – sto posto je umra. Znači, ukinuli su taj stari, kako je i dogovoreno, ali nije stigao novi do tog roka. Bidan ljubazni poštar, ima je namjeru pomoć. Ali nema u nas nigdi pomoći.

I sad se ja mislim, možda pošta i nije kriva, jer možda su oni došli na moju novu adresu i zvali na onaj telefon. Ali taj je telefon u sridu već bija ukinut. Onda zovem poštu, ali se nitko u tisuću puta ne javlja. Onda idem na poštu, ali me upozoravaju da mi je bolje stat doma, da se ne mimoidemo, a da u Kopilici oni to tako presortiraju da opet neću pronać i satrat ću se, pa sam se vratio doma, trčim da ne bi stigli, jer ako zovu na mobitel, taj broj je ukinut. Onda ostavljam ženu da doma stražari, a ja odoh na lokalnu poštu, čekam red i tamo govore da ništa nije došlo. A za dva dana taj telefon se vraća natrag jer istječe ono 3 plus 1 dan čekanja. Onda mi govore da možda dođe sutra. A ja im govorim da nema šanse jer je sutra Tijelovo. Onda oni govore možda prekosutra. A ja sumnjam jer zašto onda nije došlo u ova dva dana prije Tijelova. Znači neće doć ni u petak. A svi su Tijelovo spojili s idućim praznikom, vikendom. Normalno. Jer to je takva država. A narod u već dva društvena sistema i dvi države stalno ponavlja na Radio Splitu „fala ti Bože opet petak“... Proša san isprid jedne crkve. Bilo je svita isto ka da unutra piva Mišo Kovač.

Onda sad ja računam, kakvi smo mi demokratični narod, zakleja bi se da smo spojili Tijelovo sve do antifašita i Dana državnosti. Znači ja nemam telefon sve do iduće sride. Sve skupa deset dana.

Otiša san u trafiku i kupija bon-bon karticu i još nadoda par kuna pa za niti 30 kuna evo razgovaram cili dan. A čekam od T-coma paket u mjesečnom iznosu od skoro 500 kuna. Umisto da sam osta doma i lipo gušta bez mobitela, televizije, interneta, pošte, banke, socijalnoga i svih drugih šalter-oltara ove Lijepe naše. Fala ti Bože, da se vratit u doba goluba pismoša! Imam susida s onim pravim istreniranim golubima. Pa ih uz bićerin čekamo jedva nekoliko sati da se vrate iz Beča.

Kako tržišni inspektor iz Delnica radi „svoj“ posao

Gospodin iz okolice Delnica, podnio je zahtjev Državnom inspektoratu, Sektoru tržišne inspekcije, PJ Rijeka predstavku zbog cijene OMJU, odnosno kriterija za obračun javne usluge davatelja usluga t.d. Komunalac d.o.o., naravno nakon provedenog postupka prigovora i reklamacije davatelja usluga. Viši tržišni inspektor potrudio se birokratski obaviti posao ukazavši da je cijenik usluge sukladan Odluci JLS i Uredbi o gospodarenju otpadom, uz citiranje poznatih odredbi općih akata prosljedio „nalaz“ nadležnom uredu državne uprave u županiji.



Pritom je g. inspektor zanemaro odredbu članka 33. stavak 12. Zakona kojim je regulirano da: „Usklađenost cjenika s odredbama ovoga Zakona, uredbe iz članka 29. stavka 10. ovoga Zakona i odluke iz članka 30. stavka 7. ovoga Zakona nadzire tržišna inspekciju“ . Međutim, inspektor nije utvrdio, pa i mišljenje, da Cjenik usluga nije sukladan odredbi članka 30. i 33.st.2. Zakona, a trebao je. Inspektora ne tangira odredba Zakona?!

Potrošač – korisnik javne usluge je ipak dobio izvješće o upravnom nalazu Ureda državne uprave Primorsko-goranske županije da tu neštu nije u redu, odnosno da Odluka ima niz odredbi koje su nezakonite, zbog čeka je JLS donijela izmijene i dopune Odluke kojima nije promjenjeno ništa što proizlazi iz zahtjeva potrošača.

Što sada? Dali je inspekcija pružila zaštitu – nije. Hoće li gospodin čekati“ manu Božju“dok se Vlada, i Ministarstvo ne usuglase sa odredbama ZOGO. Dali savjetovati građana da plati tražbinu iako su opći akti davatelja

usluga, JLS i Vlade Rh u domeni gospodarenja otpadom suprotne odredbama Zakona?, a znajući da plaćanjem tražbine potrošač de facto priznao duga.

Zašto inspektor nije zatražio od Ministarstva zaštite okoliša odgovor na pitanja u vezi opravdanosti i načina obračuna OMJU.

Muka po vodi

Korisnik vodnih usluga iz Crikvenice osigurao je dostatan pritisak vode nakon pune četiri godine upornog podnošenja zahtjeva davatelju javne usluge. Za svo vrijeme korisnik usluge nije imao potpuno gotovo od ni jednog odgovornog (?) subjekta kao što su: Državni inspektorat, od Ministarstava: gospodarstva, poduzetništva i obrta, poljoprivrede, regionalnog razvoja, šumarstva i vodnog gospodarstva, uprava gospodarenja vodama, zaštite okoliša i energetike, Ureda predsjednice, Vijeća za vodne usluge, a najvažnije: na pitanje kako osigurati dovoljan pritisak vode, „minimum“ od tri bara - ni jedno spomenuto tijelo nije dalo prihvatljivi odgovor.



Na kraju, da bi nakon toliko godina uz relativno malu investiciju (meni nepoznata) kvar otklonjen i napokon se osigurava dovoljan pritisak. Korisnik usluga se pritom pita: koji je minimalni pritisak vode i način osiguranja naknade štete ako se usluga neadekvatno obavlja.

Druga situacija „muke po vodi“ odnosi se na očitavanje potrošnje vode. Naime, iskazana potrošnja vode u jednom mjesečnom računu, nerealna, uvećana u odnosu prethodne mjesece i godine za čak 220%.

Postupak je u tijeku a vodi se pri HGK, („sud časti“), uz prethodno osporavanje računa, reklamacija Povjerenstvu, prijava Inspektoratu, (na prvostupanjskom sudu moj zahtjev je odbijen, nije dobio rješenje, na koje će se žaliti, a KTD u svojim odgovorima tvrdi da je plomba ispravna i time potrošnja pravilno iskazana, s tim da plombe na „holenderu“ dakle na onom spoju s dovodnim cijevima nije bilo, i to je sve., „što je zapravo inspektorat trebao utvrditi, !!!

Ovdje je zapravo interesantno ponašanje Inspektorata, koji je tijekom postupka nadzirao i mene kao prijavitelja, na način da je tražio i dobio podatke o mojim gostima (od koga ne znam/podaci zaštićeni) i noćenjima te time zapravo opravdavao KTD kod iskazivanja potrošnje mada utvrđeni podaci nisu točni, **i zapravo za sporni mjesec je bilo najmanje gostiju i noćenja a najveća potrošnja**, što je sud zanemario, isto tako tražio sam od KTD da mi temeljem zakona o pravu na informaciju da informaciju na okolnost otkaza ugovora o radu za djelatnika koji je u mojoj ulici očitavao potrošnju vode., koju do sada nisam dobio unatoč obvezujućem rješenju povjerenika za informiranje., i ovu je činjenicu sud zanemario.

Dakle inspektorat po mojoj prijavi nije izvršio nadzor na način da me kao potrošača zaštiti i provjeri sve navode, nije primjerice provjeravao, plombe na brojilu, zakonsku usklađenost Općih i tehničkih uvjeta s važećim Zakonima, način kako se očitava stanje potrošnje i kako se fakturira potrošnja, nije provjeravao moje instalacije i sl., račun još uvijek nisam platio s tim da sljedeće račune redovnom plaćam.

Bune se građani iz Primoštena

1. Primjena Uredbe o komunalnom otpadu u Općini Primošten rezultirala je, protivno načelu „zagađivač plaća“, poskupljenjem usluge i to u vrijeme izvan turističke sezone kada smeća nema u objektima za iznajmljivanje. Njihova filozofija i obrazloženje je vrlo jednostavno, povećali su cijenu osnovne usluge do te mjere da je sada veća cijena osnovne usluge, nego ranije ukupna usluga svih 12 mjeseci u godini.

2. Plaćanje komunalne naknade u procesu legalizacije bespravno izgrađenih objekata je krajnje nepošteno i diskriminirajuće. Naime, odlukom Općinskog vijeća Općine Primošten (de facto Načelnika) , 350 objekata je legalizirano uz 0 (nula) kuna i sve to protivno kriterijima koje su sami određivali i mjenjali 7 puta.



Posljedica takvog postupanja je nepravda da za navedenih 350 objekata nije uplaćena ni kuna u odgovarajući fond za izgradnju komunalne infrastrukture, a mi ostali smo platili po 120 kn/ m3. Početkom godine Općinsko vijeće je donijelo odluku o zaduživanju u iznosu od 10 milijuna namjenski za izgradnju komunalne infrastrukture.

Budući ništa nije slučajno, osnovano se sumnja na korupciju i političku korupciju jer u 350 objekata živi cca pola biračkog tijela.

Nakon bezuspješnih pokušaja prijavljivanja inspeksijskim službama (oni su mijenjali organizaciju) preostalo mi je tek podnijeti prijavu Pučkoj pravobraniteljici koja je nadležna za kršenje Zakona o nediskriminaciji.

Kako naš novi član nudi aktivnost „na drugi način“

Pravo na pravodobnu i istinitu informaciju jedno je od prava potrošača

U prilici donesene odluke našeg novog člana (podaci poznati tajniku Udruge) koji/ja je pored potvrde o uplati članarine na pitanje želi li volontirati (Da ili Ne), dala/o je odgovor da „može pomoći na drugi način“. To je bio povod, pored čestike za članstvo u Udruzi, saznati što novi član misli o mogućnosti angažmana kao člana Udruge. Novi je član odgovorio/la na upit kojeg u cijelosti prenosimo:

„Poštovani gosp.....,

u pravu ste što se tiče povoda za moju odluku da pristupim u članstvo Udruge "Splitski potrošač" - on jest privatne prirode i odnosi se na slučaj s kojim se borim već više od dvije godine.

U toj borbi, međutim, došla sam do zaključka da su potrošači često prepušteni sami sebi u dugoj, iscrpljujućoj i skupoj bitci za potrošačka prava, da ni oni koji bi ih trebali predstavljati pred zakonom, a koje plaćaju-prije svega mislim na odvjetnike, to ne čine onako kako bi trebali. Ili ne poznaju dovoljno materiju ili se tim predmetima posvećuju tek minimalno, čisto da zadovolje formu i što prije naplate učinjeno, makar je najčešće u pitanju čista špranca. Na kraju krajeva, dojam je da ih ni sudovi ne uzimaju u zaštitu i kada za to imaju sve elemente. O Zakonima, da ne govorim. Zakon o zaštiti potrošača je, čini mi se, još marginalan u hrvatskoj pravosudnoj praksi. Mnogo moćniji zakoni potrošačima "kroje kapu". Eto, to su moji dojmovi od kada se, nažalost, bavim tom materijom.

Pod "mogu pomoći na drugi način" računala/o sam prije svega na svoju profesiju – dipl. novinar zaposlen/a u (...). Radim za dnevni list, tjedni prilog i portal, pa Udruzi, vjerujem, mogu pomoći iznoseći u javnost radikalnije slučajeve kršenja potrošačkih prava-onda kada Povjerenstvo (Upravni odbor, pr.: AT) Vaše udruge ocijeni da bi to moglo biti od koristi. Kao dugogodišnja novinarka imam puno posla radeći za tri medija ponekad i 12 i više sati dnevno, ali to ne znači da ne mogu pronaći vremena i za takav angažman jer je, prije svega, od javnog interesa.“

Na kraju, nakon što je v.d. Urednik pročitao tekst našeg novog člana, dirnut do suza, rekao sam: Volim te, ovo je naš čovik!

Kakav smo to mi svit – lako nas je prevest žedne preko vode

Najčešće smo spremni kritizirati sve i svakog, izražavamo nezadovoljstvo zakonima i provedbenim propisima, a nismo spremni sudjelovati u javnoj raspravi, na e-savjetovanju u prilici rasprave o prijedlozima propisa. Jesmo li se pitali zašto svega nekoliko desetina, rijetko stotina ljudi koji otvoreno iznose stavove prije donošenja propisa, ponavljam, koje smo spremni kritizirati. Jedan moj znanac, Talijan, uspješni poslovni čovik zna reći: „Hrvati samo znaju kukati“. I kako bi reka naš prijatelj, dr Knez iz Slovenije: ostavite se kukanja zasučite rukave, i prihvatite se poslova sudjelovanja u fazi javne rasprave prije nego se zakoni i provedbeni propisi donesu.

Pratio sam neke javne rasprave, tako vidimo da će na e-savjetovanju, na preijedlog izmjena i dopuna Uredbe o gospodarenju otpadom je evidentirano oko dvadesetak sudionika, petnajstak sudionika na prijedlog pravilnika o o najnižem i najvišem iznosu turističke pristojbe, ili desetak osoba na prijedlog pravilnika o stručnom ispitu za poslove savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača.

Drugim riječima, postavimo pitanje: koliko će nas politika, odnosno nositelji izrade prijedloga zakona i provedbenih propisa shvaćati ozbiljno ako je broj onih doji iskazuju svoje stavove minoran.

E-savjetovanje nam daje mogućnost nuditi izmjene i dopune propisa ili dati nekom prijedlogu „palac gore“ ili „palac dolje“ – u svakom slučaju bolje je sudjelovati nego, kako bi radile naše stare majke ili bake koje su ispod fuštane petale (dale) roge porezniku, poteštatu, financu i na taj način izrazila svoj stav. Istina, „škare i sukno“ su u rukama lokalne, regionalne ili državne vlasti, međutim nije sve jedno ako sudjelije 0,01 promil ili > od 10% slobodno mislećih građana.

Registrirajte se na E-Savjetovanje – nebojte se pokazati svoj stav, ne slušaju, ali „ne grizu“

