



U OVOM BROJU:



Može li banka da proda vaš dug?



Vansudsko rešavanje sporova



Bezbednost u dečijoj sobi



Iz časopisa „Test“:

Rezultati testova tečnosti za ispiranje usta



Razmislite i o ovom

VIZUELNO ZAKIDANJE



Isto pakovanje i od 53 i 87 grama

Odgovori na Upitnik EU

POTROŠAČI SE NE PITAJU

Kada će i na osnovu kojih podataka Ministarstvo trgovine doneti neophodne podzakonske akte koja se odnose na organizacije potrošača i tako im omogućiti da u praksi vrše svoje zakonom utvrđene aktivnosti?



Poglavlje 28 iz Upitnika EU odnosi se na Zaštitu potrošača i zdravlja. Na 33 pitanja odgovori su dati na 73 strane, iako obimni odgovori nisu adekvatni posebno oni koji se odnose na organizacije potrošača. Ministarstvo trgovine ni ovaj put nije našlo za shodno da uključi organizacije potrošača, a još manje da od njih traži adekvatne podatke koji se traže. Ovo nas posebno brine jer se bez ovih podataka ne mogu doneti valjani podzakonski akti, niti se Zakon može primenjivati u korist potrošača.

Na pitanje br. 8. koje glasi "Postoje li u vašoj zemlji nevladine organizacije koje predstavljaju interese potrošača? Ako je to slučaj, molimo vas da opišete njihovu situaciju: Koliko ih ima? Kada su osnovane? Ko su njihovi članovi? Predstavljaju li interese potrošača na nacionalnom nivou? Da li Vlada promovira i potpomaže njihov razvoj? Koji su njihovi ciljevi? Koje vrste aktivnosti obavljaju? Koji su glavni izvori finansiranja? Koliko imaju zaposlenih?" - dati su odgovori na 9 strana ali bez adekvatnih podataka.



"Kako se izboriti da i interesi potrošača budu valjano prezentovani"

Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga

ČEKA SE USVAJANJE U SKUPŠTINI

Usvajanjem predloženog Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga i njegovom doslednom primenom korisnici će biti u mnogo ravnopravnijem odnosu s bankama, lizing kućama i trgovcima.

Na osnovu obaveznih elemenata ugovora predviđenih za svaku vrstu usluge, koji moraju da budu jasno navedeni već od ponude i predugovorne faze, korisnik će moći tačno da zna cenu i sve njene elemente, moći će da uporedi ponude više ponuđača. Kada odabere onu koja mu najviše odgovara, neće moći naknadno, jednostranim odlukama da bude doveden u nepovoljniji položaj i da mu jednostrano povećavaju obaveze.



Konačno se u potpunosti ukida pravo da promenljiva kamata bude menjana na osnovu procene i želje finansijske kuće, kako je često stajalo u ugovorima „u skladu sa poslovnom politikom“. Značajno je, posebno za dugoročne ugovore kao što su stambeni krediti, da će i u postojećim ugovorima utvrđivanje kamate morati da se usaglasi sa novim Zakonom, za promene koje nastaju posle njegovog stupanja na snagu.

Regulisanje prava kao što je pravo na primenu istog tipa kursa, istog metoda obračuna kamate, odustanak od ugovora, pre vremena otplata, prava u vezi s tekućim računom, platnim karticama, ustupanje nenaplaćenih a dospelih potraživanja i drugo takođe su značajni. Naravno, dobro je i da je uređeno kako se rešavaju sporni odnosi između ugovornih strana a, posebno što se na određivanje nepravičnih ugovornih odredaba i nepoštenog poslovanja i postupak njihove zabrane primenjuju odredbe Zakona o zaštiti potrošača.

Pred organizacijama potrošača je velika obaveza da se osposobe i preuzmu funkcije u vansudskoj i kolektivnoj zaštiti potrošača, ali i da doprinesu obrazovanju i nezavisnom savetovanju korisnika finansijskih usluga.

Na vama je, dragi potrošači, da dobro upoznate svoja prava, da uporedite ponude koje su vam dostupne i odaberete onu koja najviše odgovara vašim potrebama, da pre potpisivanja bilo kojeg ugovora razumete svaku njegovu odredbu da **NAUČITE DA KORISTITE SVOJA PRAVA**.



UVODNIK: Lela Tasić

Poštovani potrošači, prenosimo vam rezultate uporednog testiranja kvaliteta tečnosti za ispiranje usta, kojima možete sprečiti kvarenje zuba, nastajanje naslaga i upalu desni, kolega iz Stiftung Warentest-a. Od 18 proizvoda koji su oni testirali, prenosimo vam informacije o 10 proizvoda koje smo našli na našem tržištu. Cene ovih proizvoda kod nas se kreću od 175 do 325 dinara. Da bi vam pomogli u izboru ovih proizvoda, zatražili smo i savete stručnjaka.



TEST - TEČNOSTI ZA ISPIRANJE USTA

Prenosimo vam rezultate iz časopisa "Test" koji su uradile kolege iz Stiftung Warentesta. Ovi preparati mogu se naći na našem tržištu. Cene prikazane u testu odnose se na tržište Nemačke.

Chlorhexamed (cena 5,00 evra) - ocena "dobro" protiv karijesa: pored toga što sprečava nastanak karijesa (sadrži fluor) dobio je i ocenu "dobro" za sprečavanje stvaranja zubnog plaka i nastajanje gingivitisa. Suprotno navodima u reklamama, ne sadrži specijalne supstance koje deluju protiv paradontoze. Spada u skuplje proizvode. Sadrži alkohol.

Theramed (cena 3,50 evra) - ocena "dobro" protiv karijesa: sprečava nastanak karijesa (sadrži fluor). Za sprečavanje stvaranja zubnog plaka i nastajanje gingivitisa ocenjen je sa "nedovoljno", jer sadrži malo hlorheksidina. Sistem zatvaranja omogućava bezbednost dece. Sadrži alkohol.

Meridol (cena 6,00 evra) - ocena "dobro" protiv karijesa: sprečava nastanak karijesa (sadrži fluor), ocenjen "dobro" za sprečavanje stvaranja zubnog plaka i nastajanje gingivitisa. Suprotno navodima u reklamama, ne sadrži specijalne supstance koje deluju protiv paradontoze. Ne sadrži alkohol.

Odol-med3 Extreme (cena 3,85 evra) - ocena "dobro" protiv karijesa: sprečava nastanak karijesa (sadrži fluor), ocenjen "dobro" za sprečavanje stvaranja zubnog plaka i nastajanje gingivitisa. Sadrži cink-hlorid za sprečavanje nastanka zubnog kamena. Suprotno navodima u reklamama, ne sadrži specijalne supstance koje deluju protiv paradontoze. Sadrži alkohol.

Colgate Multischutz (cena 3,90 evra) - ocena "zadovoljavajuće" protiv karijesa: sprečava nastanak karijesa (sadrži fluor). Ocenjen "dobro" za sprečavanje stvaranja zubnog plaka i nastajanje gingivitisa. Spada u skuplje proizvode. Sadrži alkohol.

Colgate Whitening (cena 3,70 evra) - ocena "zadovoljavajuće" protiv karijesa: sprečava nastanak karijesa (sadrži fluor). Nisu pronađene posebne supstance koje sprečavaju stvaranje zubnog plaka i nastajanje gingivitisa. Sprečava nastajanje zubnog kamena pomoću pirofosfata. Sadrži alkohol.

Za decu od 6 godina

Odol - med 3 Junior (cena 2,95 evra) - ocena "dobro" protiv karijesa: sprečava nastanak karijesa (sadrži fluor). Ocenjen "dobro" za sprečavanje stvaranja zubnog plaka i nastajanje gingivitisa. Ukus: vanila - menta. Ne sadrži alkohol.

dm/Dontodent (cena 1,25 evra) - ocena "zadovoljavajuće" protiv karijesa: sprečava nastanak karijesa (sadrži fluor). Sprečavanje stvaranja zubnog plaka i nastajanje gingivitisa ocenjeno je sa "nedovoljno", jer nije naučno potvrđeno. Ukus: Jagoda. Ne sadrži alkohol.

Za preosetljive zube

elmex Sensitive (cena 5,75 evra) - ocena "dobro" protiv karijesa: sprečava nastanak karijesa (sadrži fluor). Sprečavanje stvaranja zubnog plaka i nastajanje gingivitisa ocenjeno je sa "zadovoljavajuće". Štiti zube osetljive na bol pomoću kalijum hlorida. Ne sadrži alkohol.

Sensodyne (cena 4,00 evra) - ocena "dobro" protiv karijesa: sprečava nastanak karijesa (sadrži fluor), ocenjen "dobro" za sprečavanje stvaranja zubnog plaka i nastajanje gingivitisa. Bez alkohola. Štiti zube osetljive na bol pomoću kalijum hlorida. Ne sadrži specijalne supstance koje deluju protiv paradontoze.

REČ STRUKE: Prof.dr Budimka Novaković, redovni profesor Medicinskog fakulteta Univerziteta u Novom Sadu

RAZLIKUJTE TEČNOSTI I VODICU ZA ISPIRANJE

"Ukoliko osoba dva puta dnevno pere zube i posećuje zubara dva puta godišnje, nema potrebe tečnošću protiv karijesa. Ukoliko osoba odluči da koristi sredstvo da ukloni neprijatan zadah u ustima, treba da prati uputstva koje daje proizvođač" kaže za Potrošački reporter Prof.dr Budimka Novaković.

U čemu je razlika između vodice i tečnosti za higijenu usta?

- Kada govorimo o tečnostima koje se koriste u oralnoj higijeni, onda svakako treba da izaberemo onu tečnost koja sadrži fluor i koja ne sadrži alkohol. Postoje naravno i tečnosti koje sadrže i neke dezinfekcione materije, kao što je recimo hlor, naravno u vrlo malim količinama. Treba dakle izabrati onu koja sadrži fluor, jer je to element u tragovima koji nije životno neophodan ali je značajan za prevenciju karijesa, jedne od najčešćih bolesti u svetu.

Vodica za ispiranje usta nije stvar oralne higijene, već pomaže ljudima koji imaju neprijatan zadah u ustima i sa te strane je opravdana njihova upotreba.

Da li postoji nešto na šta treba da obratimo pažnju?

Uvek treba koristiti one proizvode koji imaju manju koncentraciju dezinfekcionih sredstava i na kojima piše da su kontrolisane od strane nekog instituta. Način upotrebe treba da bude prema uputstvima proizvođača. Ako se sredstvo koristi samo za ispiranje, onda moramo znati da se ne sme progutati. Ali ono što moramo znati jeste da će se apsorbovati kada dođe u dodir sa sluznicom usta, jer je ona jako velike površine.

Kako da procenimo šta nam je potrebno?

Dakle ukoliko osoba dva puta dnevno pere zube i posećuje zubara dva puta godišnje, nema potrebe za tom tečnošću. Ukoliko osoba odluči da koristi sredstvo da ukloni neprijatan zadah u ustima, treba da prati uputstva koje daje proizvođač. Za zdravlje zuba kod dece ova sredstva nisu potrebna. Posebnu pažnju treba obratiti na čuvanje ovih proizvoda, kako deca ne bi sama bez nadzora roditelja dospela do njih.



NOVI EVROPSKI STANDARDI:

BEZBEDNOST U DEČIJOJ SOBI

Da li ste znali da krevetac, madraci i prekrivači mogu biti veća opasnost za vaše dete od bilo kojih drugih dečijih proizvoda? Sudeći prema statistici iz Evropske komisije u periodu od 2005. do 2007. godine registrovano je čak 17 000 nesreća u dečijim spavaćim sobama.

Komitet za bezbednost Evropske unije je preporučio posebne standarde za proizvode u dečijim sobama. Novi obavezujući propisi za proizvođače krevetaca, madraca, ogradica i vreća za spavanje trebalo bi da budu utvrđeni u narednim mesecima. Međutim, dok novi standardi ne budu usvojeni roditelji bi trebali da se drže preporučenih mera opreza:

Krevetac treba da je izgrađen od drveta, a nikako ne od plastike. Treba da je čvrst, dovoljno dubok i da ima visoku i jaku ogradu.

Ograde koje se pokreću kliznim mehanizmom ili se podižu nisu preporučljive zbog rizika. Vodite računa da, ukoliko krevetac ima takav mehanizam, na njemu nema lako odvojivih delova. Rešetke na

dečjem krevetu ne treba da budu razmaknute više od 6 centimetara.

Dušek ne sme da bude manji od kreveta jer postoji opasnost da se beba zaglavi između kreveta i dušeka. Takođe materijali ne smeju biti lako zapaljivi. Od velikog je značaja dušek koji treba da je tvrd i ispunjen takvim materijalom koji je antialergičan.

Prekrivači treba da budu pamučni i prilikom prekrivanja treba da dosežu najviše do pazuha. Takođe prekrivači kao i **vreće za spavanje** neće smeti da sadrže vezice i trakice koje mogu da ugroze život deteta.

Ove i mnoge druge korisne savete za roditelje možete pronaći na sajtu Evropske komisije: ec.europa.eu/consumers/ u odeljku **Safety products**



Prethodnih godina u Srbiji nije postojao nadzor

Sudeći prema odgovorima na Uпитnik EK koji su predati 31. januara, naša država prethodne tri godine nije imala poseban nadzor tržišta koji bi mogao da se odnosi na ove proizvode. Najčešći odgovor na pitanja iz Poglavlja 28 koji se odnosi na nadzor o bezbednosti proizvoda glasi:

"Pravilnik o ograničenjima i zabranama proizvodnje, stavljanja u promet i korišćenja hemikalija koje predstavljaju neprihvatljiv rizik po zdravlje ljudi i životnu sredinu stupio na snagu 7. decembra 2010, još uvek ne postoje podaci opreduzetim aktivnostima tržišnog nadzora."

DEZODORANSI I ANTIPERSPIRANTI:

NE BIRAJTE SAMO PO LEPOM MIRISU

Antiperspirante potrošači često poistovećuju sa dezodoransima, ali oni deluju potpuno drugačije. Dok se dezodoransi suprotstavljaju neprijatnim mirisima znoja, antiperspiranti sprečavaju samo znojenje. Pogrešan način korišćenja ovih proizvoda može negativno da utiče na vaše zdravlje. Zato je važno da znate ove činjenice.

Antiperspirant

Antiperspiranti ne treba da se koriste za svakodnevnu upotrebu. Antiperspiranti deluju lokalno, na samo jedan manji deo tela ispod pazuha, samo na tom mestu onemogućavaju znojenje. Usled njegovog dejstva može da



Dezodorans

dođe do različitih promena na koži. Dakle treba ih primenjivati u kratkom vremenski ograničenom periodu, na pr. ukoliko putujete i znate da 24 časa ne možete da se istuširate. U tako kratkom vremenskom periodu ne može ništa da se dogodi.

Treba čitati sadržaj, da li ste na nešto alergični ili nešto iz sadržaja može da vam izazove promene na koži. Da ne bi dolazilo do isušivanja kože ispod pazuha, koristite one koji u sebi nemaju alkohola. Proizvođač je dužan da sve to napiše, a potrošač je u obavezi da se malo sam edukuje i naravno čita šta piše na proizvodu, jer nije bitno da samo lepo miriše. Dezodorans održava svežinu i može na neko vreme da odloži neprijatan miris, ali za najbolje održavanje higijene preporuka je redovno pranje vodom.

Vizuelno zakidanje – instant goveđa supa

Svih 6 supa kupljene su u jednom supermarketu petog februara 2011 godine. Cene se odnose samo na taj supermarket i ovaj put nisu upoređivane sa cenama u drugim prodavnicama.



3 tanjira supe
42,57din



4 tanjira supe
76,75din



4 tanjira supe
33,10din



4 tanjira supe
36,70din



4 tanjira supe
38,43din



4 tanjira supe
43,20din

Od 6 istih supa samo dve imaju istu gramažu. Slična je situacija i sa drugim instant proizvodima - supama, sosovima, prelivima. Da li razmišljate koliko stvarno kupite grama za jedan tanjir?

Aktuelno:

MOŽE LI BANKA DA PRODA VAŠ DUG?

Ovih dana se sve češće javljaju građani žaleći se da naplatu duga koji imaju prema banci traže neki novi poverioci. Zovu ih „uterivači dugova“, optužuju banke za nedozvoljeno ponašanje i traže način da im ospore pravo da njihove neizmirene dugove prenesu na treća lica.

Do sada su banke ovo radile na osnovu Zakona o obligacionim odnosima i Odluke o upravljanju rizicima banke i o tome se malo znalo. Predlogom Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga predviđa se da ugovori o kreditu, lizingu, dozvoljenom prekoračenju, korišćenju platne kartice i otvaranju i vođenju računa moraju da sadrže obaveštenje o uslovima i načinu ustupanja potraživanja u slučaju da ne izmirujete obaveze. Ako vaš dug ustupaju drugoj banci, jasno se utvrđuje da zadržavate sva prava koja su ugovorena,

ne mogu da vas dovedu u nepovoljniji položaju u odnosu na položaj koji bi imali da to potraživanje nije ustupljeno, ne možete da budete izloženi dodatnim troškovima, a o ustupanju moraju da vas obaveste. Vas dospeli dug može da se ustupi pravnom licu koje nije banka samo ako, ni posle poziva svoje banke, dug ne platite, a u slučaju ustupanja, prava vam ostaju ista i, takođe, ne mogu da vas dovedu u nepovoljniji položaj.

Iako nije naročito bitno kako se zove organizacija kojoj dugujete ako znate da mora da poštuje vaša ugovorena prava, bolje je da, ako ne možete da izmirite dospеле obaveze, potražite rešenje u neposrednom dogovoru sa svojom bankom ili lizing kućom, pogotovo što je predlogom Zakona predviđeno da, ako ste došli u teško imovinsko stanje ili druge bitne nepovoljne okolnosti na koje ne možete da utičete, mogu da vam odobre da u određenom periodu ne vraćate dug i da vam za to vreme ne obračunavaju zateznu kamatu.

Važno je da znate

- banka ima pravo da dospela potraživanja ustupi – proda, drugom pravnom licu ali je obavezna da vas o tome obavesti;
- novi poverilac nema pravo da jednostrano menja odredbe ugovora i pogoršava vaš položaj, znači da ne može da vam nametne nove troškove

ŠTA SU NAM BANKE PREČUTKIVALE KOD OTVARANJA TEKUĆIH RAČUNA?

Otvaranje dinarskog tekućeg računa kod većine banaka je besplatno ali svoje usluge naplaćuju kroz mesečno održavanje i gašenje računa. To su informacije koje banke, nudeći brojne pogodnosti kroz paket usluga, često propuste da nam kažu. Mesečno održavanje, u zavisnosti od servisa za koji se opredelite, iznosi od 60 do 400 dinara, dok gašenje može biti od 100 do 1.500 dinara.

Predlogom Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga predviđa se da banka mora da u ugovoru navede vrste i visine svih naknada i troškova koji padaju na vaš teret, da li plaća i po kojoj stopi kamatu na sredstva koja držite na računu, pravo da sredstva sa dinarskog računa podižete bez naknade kao i da imate pravo da bez naknade ugasisite račun. Ukoliko banka poveća naknade i troškove iznad ugovorenih, moći ćete odmah, odnosno nakon izmirenja obaveza po računu, bez naknade preneti sredstva u drugu banku ili podići sredstva u gotovini i ugasisiti račun.

Važno je da pre potpisivanja, pažljivo pročitate ugovor, kao i za bilo koju drugu finansijsku uslugu koja vam je potrebna, upoznate se sa opštim uslovima poslovanja i cenovnikom banke jer samo od vas zavisi u kojoj meri ćete biti obavešteni o uslovima i odabrati najbolju ponudu.

Uvek pažljivo čitajte ugovore koje potpisujete i pitajte i uporedite ponude



Vansudsko rešavanje sporova

Po zakonu i pravdi, a jednostavno i brzo



Jovanka Nikolić
dipl. pravnik

Potrošači u zemljama EU već odavno ne moraju svoje sporove da rešavaju pred redovnim sudovima, jer imaju mogućnost i mehanizme za vansudsko rešavanje. To im olakšava da svoja potrošačka prava ostvaruju jednako u svim članicama EU. Cilj je da potrošači u EU imaju jednaka prava i mogućnosti bez obzira na to u kojoj od država članica kupuju, da budu informisani o procedurama ADR-a (alternative dispute resolution) te da im se pruži pomoć kada se nađu u sporu sa trgovcem.

Po novom Zakonu o zaštiti potrošača ovakav način rešavanja sporova moguć je i u Srbiji, ali treba uspostaviti adekvatne mehanizme da bi ovo pravo zaista i funkcionisalo u praksi.

Prema novom Zakonu, potrošački spor jeste svaki spor koji proizilazi iz ugovornog odnosa potrošača i trgovca i ukoliko se ne postigne dogovor kada nastane spor, problem se može rešiti vansudskim putem.

U tom slučaju, obe strane, sporazumno poveravaju rešavanje potrošačkog spora jednom ili većem broju posrednika, u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje. Strane u sporu mogu da pribegnu i arbitraži koja je uređena posebnim Zakonom. Stranke onda po proceduri utvrđenoj zakonom biraju arbitra kako bi rešili nastali problem.

Organizacije potrošača u Srbiji pokušavaju da pomognu potrošačima u neformalnim kontaktima i razgovorima sa trgovcima, ali to još uvek nije posredovanje po evropskim standardima i našim zakonima iako se često može čuti suprotno.

Organizacije potrošača još uvek ne ispunjavaju zakonom propisane kriterijume, niti imaju posrednike sa liste posrednika prema Zakonu o posredovanju - medijaciji.

U svom nastojanju da pomognu u rešavanju potrošačkih problema, za sada kao „umešači“, pružaju savete i informacije koje mogu da dovedu do obostranog zadovoljstva i rešenja problema u skladu sa Zakonom i evropskim standardima.

AKTIVNOSTI NA PROJEKTU „TESTS“



Obuka u okviru projekta TESTS se nastavlja – Asocijacija potrošača Srbije i Stiftung Warentest organizuju dvodnevnu radionicu na temu produkcije foto i video materijala. Radionica koja je namenjena članovima APOS tima, biće održana 23. i 24. februara 2011. god. Predavač je Ute Brenzel, stručnjak u Stiftung Warentest-u, koja će preneti bogato iskustvo i znanje učesnicima radionice.

U martu, 7. 8. i 9. će biti održana radionica na temu redizajna internet stranice APOS-a, a obuku će držati Andreas Gebauer iz Stiftung Warentest-a.

Biće održana radionica od 8. do 11. marta na temu „Specifične metodologije uporednog testiranja roba“ o evaluaciji i publikaciji rezultata testiranja kvaliteta jestivog ulja na kojoj će prisustvovati članovi APOS-a i novinari saradnici. Stručnjak iz SWT Birgit Rehlinger će vršiti obuku učesnika za obradu i pripremanje rezultata testova o kvalitetu jestivog ulja za objavljivanje u štampanoj verziji, kao i pripremanje rezultata testova o kvalitetu jestivog ulja za objavljivanje u on-line verziji.

Naredna aktivnost planirana je za 10. i 11. mart kada će ekspert iz Stiftung Warentest-a Tomas Grund, predstaviti program testiranja usluga provajdera mobilne telefonije.



Projekat "Evropski standardi zaštite potrošača u Srbiji" je podržan u okviru projekta "Jačanje dijaloga između organizacija civilnog društva Srbije i EU" koji finansira Evropska unija, rukovodi Delegacija Evropske unije u Republici Srbiji a realizuje GOPA Consultants. "Transmission of European Standards to Serbia" Project is supported under the EU funded 'Strengthening Serbia-EU Civil Society Dialogue' Project which is managed by the Delegation of the European Union to the Republic of Serbia and implemented by GOPA Consultants.