

АКТИВНИ ПОТРОШАЧИ

12/2012
<http://aktivnipotrosaci.info>



САЈАМ ПОТРОШАЧКИХ ПРАВА



Основна права потрошача 2



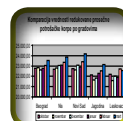
Округли сто: Примена закона о заштити потрошача 3



Сајам потрошачких права 4



Уговор између потрошача и политичких странака 5



Просечна потрошачка корпа и куповна моћ 6



Правилна исхрана – пут ка здрављу 8



Фер односи на тржишту финансијског капитала 12



Безбедно са хемикалијама 16



Небезбедни производи из Србије 17



Ниске цене роминга у ЕУ 18



Одговоран потрошач за одрживу будућност 18



Политички кандидати без слуха 19



Пројекат финансира Европска унија у оквиру програма „Подрица цивилном друштву“

ОСНОВНА ПРАВА ПОТРОШАЧА

9. априла 1985. године Генерална скупштина УН је резолуцијом 39/248 усвојила Упутство за заштиту потрошача. Упутство даје владама, посебно земљама у развоју, оквире за разраду политике и законодавства у области заштите потрошача. Оно такође сугерише и интернационалну сарадњу на том плану.

Поред многих циљева у области заштите потрошача, овим упутством су прокламована и основна права потрошача која владе земаља чланица УН требају испоштовати.

Октобра месеца 2010. године, доношењем новог Закона о заштити потрошача Републике Србије, детаљније, обједињено на једном месту, решавају се питања заштите потрошача у нашој земљи.

Жеља нам је да вас у овом броју нашег листа упознамо са вашим основним правима у улози потрошача и тиме иницирамо њихово доследније и потпуније поштовање.

Основна права потрошача су:

ПРАВО НА ЗАДОВОЉЕЊЕ ОСНОВНИХ ПОТРЕБА

– подразумева доступност најнужнијих производа и услуга: хране, одеће и обуће, стамбеног простора, здравствене заштите, образовања и хигијене.

ПРАВО НА БЕЗБЕДНОСТ

– подразумева заштиту од робе и услуга које су опасне по живот, здравље, имовину или животну средину или робе чије је поседовање или употреба забрањена.

ПРАВО НА ОБАВЕШТЕНОСТ

– подразумева располагање чињеницама од значаја за правилан избор и заштиту од непоштене рекламе или од ознака на производима који могу да доведу у заблуду.

ПРАВО НА ИЗБОР

– подразумева могућност избора између више производа и услуга, по приступачним ценама и уз гарантовано добар квалитет.

ПРАВО НА УЧЕШЋЕ

– подразумева заступљеност интереса потрошача у поступку доношења и спровођења политике заштите потрошача и могућност да преко удружења за заштиту потрошача буде заступљен у поступку усвајања и спровођења политике заштите

потрошача.

ПРАВО НА ПРАВНУ ЗАШТИТУ

– подразумева заштиту права потрошача у законом предвиђеном поступку у случају повреде његовог права и накнаду материјалне и нематеријалне штете коју му причини трговац.

ПРАВО НА ОБРАЗОВАЊЕ

– подразумева стицање основних знања и вештина неопходних за правилан и поуздан избор производа и услуга, као и знања о основним правима и дужностима потрошача и начину њиховог остваривања;

ПРАВО НА ЗДРАВУ И ОДРЖИВУ ЖИВОТНУ СРЕДИНУ

– Право на здраву и одрживу животну средину - живот и рад у средини која није штетна за здравље и добробит садашње и будућих генерација и располагање тачним подацима неопходним за процену ризика који животна средина представља за здравље и добробит људи.



У оквиру пројекта **АКТИВНИ ПОТРОШАЧИ** који се реализује уз финансијску подршку ЕУ, Центар за заштиту потрошача ФОРУМ у сарадњи са Привредном комором Војводине и Асоцијацијом потрошача Србије одржао је:

ОКРУГЛИ СТО

На тему: **ПРИМЕНА ЗАКОНА О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА ИЗ УГЛА ЕУ, ДРЖАВЕ, ПРИВРЕДЕ И ПОТРОШАЧА**

На округлом столу су говорили:

- Представник ИПА пројекта - Јачање права потрошача у Србији-професор Тијери Боургоањи (Thierry Bourgoignie).
- Представник Бугарске националне асоцијације „Активни потрошачи“ – Богомил Николов
- Представник Министарства пољопривреде, трговине, шумарства и водопривреде – Весна Новаковић
- Трговци: Темпо, Идеа, Универекспорт, Т.Ц. Меркатор, Мали трговци
- Представници Организација потрошача: АПОС-Нови Сад, ОПС-Јагодина, ППС-Београд, ОП СИГУРНОСТ-Нови Сад и Центар ФОРУМ-Ниш.

У оквиру овог пројекта до сада је штампано четири броја потрошачког магазина АКТИВНИ ПОТРОШАЧИ и одржана су два врло успешна семинара и једна округли сто. Циљ овог округлог стола је упознавање са проблемима у примени Закона о заштити потрошача у области решавања рекламација потрошача и формирање предлога за побољшање Закона у овој области.

Округли сто је одржан дана 30.марта 2012.године у Привредној комори Војводине у Новом Саду, ул. Хајдук Вељкова 11.





ЦЕНТАР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА „ФОРУМ“ НА САЈМУ ПОТРОШАЧКИХ ПРАВА У ТРЖНОМ ЦЕНТРУ УШЋЕ У БЕОГРАДУ - 30.03.2012. ГОДИНЕ

На сајму потрошачких права потрошачи су имали прилику да се упознају са свим интересним групама или појединцима из области заштите потрошача у Србији, да добију бесплатну правну помоћ и корисне савете.

Учесници сајма потрошачких права били су:

- Представници Министарства пољопривреде, трговине, шумарства и водопривреде – одељење за заштиту потрошача
- Тржишна инспекција
- Пољопривредна инспекција
- Туристичка инспекција
- Центар за медијацију
- Агенција за хемикалије
- Потрошачке организације: Асоцијација потрошача Србије (АПОС) – Нови Сад, Центар потрошача Србије (ЦЕПС) - Београд, Центар за едукацију и заштиту потрошача Рума, Центар за заштиту потрошача Форум Ниш, Градска организација потрошача Лесковац, Национална организација потрошача Србије (НОПС) – Нови Сад и Организација потрошача Србије – Јагодина.



СВИ ГРАЂАНИ СУ ПОТРОШАЧИ – СВИ БИРАЧИ СУ ПОТРОШАЧИ

Дана 26. априла 2012. године, у 11,00 часова, у Медиа центру у Нишу, организовано је потписивање Уговора између потрошача и политичких странака – коалиција које учествују на изборима у мају 2012. године.

Овим Уговором је претендовано на обавезивање власти, да ће ако добију поверење бирача, посебну пажњу посветити грађанима као потрошачима и омогућити остваривање свих права потрошача прописаних Законом о заштити потрошача и ЕУ директивама.

Овим Уговором желимо да обезбедимо остварење једног од основних права потрошача: **ПРАВО НА УЧЕШЋЕ**.

Учешће јавности је једна од мера за даљи развој демократије сваког друштва.

Учешћем јавности у доношењу одлука се одликују **ДЕМОКРАТСКА ДРУШТВА** а недостатак учешћа јавности одликују **АУТОРИТАРНА ДРУШТВА**.

Пошто су се у досадашњим наступима, сви учесници на изборима позивали на демократију, очекивали смо да ће сви и потписати овај Уговор.

Уговор између потрошача и политичких странака – коалиција које учествују на изборима у мају 2012. године, имена политичких странака – коалиција које су потписале, као и имена оних које нису потписале Уговор објављена су на сајту Центра за заштиту потрошача ФОРУМ, на свим друштвеним мрежама као и на електронским и штампаним медијима, како би бирачи могли да се одреде коме да дају свој глас.

УГОВОР ИЗМЕЂУ ПОТРОШАЧА И ПОЛИТИЧКИХ СТРАНАКА – КОАЛИЦИЈА КОЈЕ УЧЕСТУЈУ НА ИЗБОРИМА У МАЈУ 2012. ГОДИНЕ

Циљ потписивања Уговора је да се поштује једно од основних права потрошача “ПРАВО ДА СЕ ЧУЈЕ ГЛАС ПОТРОШАЧА”, да се не забораве предизборна обећања и да народни посланици, градоначелник, председници градских општина, одборници, Јавна и ЈКП редовно комуницирају и у сваком погледу деле судбину својих бирача – грађана Ниша. Реализација овог Уговора ће се анализирати на почетку сваке седнице Скупштине града и доносити оцена о извршавању преузетих обавеза.

Сходно томе, Центар за Заштиту Потрошача - ФОРУМ тражи од носиоца изборних листа и председника политичких странака које учествују на изборима, да потпишу Уговор са Потрошачима, како би се након избора могло контролисати извршење обавеза према бирачима, које су они овим Уговором прихватили. Основни захтев овог Уговора је: **ГЛАСАЈТЕ У КОРИСТ ПОТРОШАЧА А НЕ У ИМЕ ПОТРОШАЧА!**

Члан 1.

Новоизабрани народни посланици ће једном месечно примати на разговор грађане - своје бираче, ради консултације око заузимања ставова на седницама Народне Скупштине Републике Србије.

Секретаријат политичке странке чији је члан изабран за народног посланика примаће свакодневно писане захтеве за разговоре грађана са народним послаником и на све захтеве обавезно одговарати писменим путем у најкраћем року а не дуже од 15 дана.

Члан 2.

Новоизабрани градоначелник и председници градских општина једном недељно ће примати на разговор грађане - своје бираче, ради заузимања ставова на седницама градске – општинске скупштине.

Секретаријат градоначелника – председника градских општина примаће свакодневно писане захтеве за разговоре грађана са градоначелником – председником градске општине и на све захтеве обавезно одговарати писменим путем у најкраћем року а не дуже од 15 дана.

Члан 3.

Новоизабрани одборници градске и општинских скупштина ће редовно пре сваке седнице градске – општинске скупштине држати састанке са грађанима својим бирачима, ради заузимања ставова на седницама градске – општинске скупштине.

Члан 4.

Сва Јавна и Јавнокомунална предузећа чији је оснивач локална самоуправа, формираће два радна тела: Савет корисника услуга и Комисију за решавање приговора потрошача у којима ће Центар за заштиту потрошача ФОРУМ имати своје представнике. Савети корисника услуга су стална радна тела која разматрају планове, програме, извештаје, квалитет, квантитет и цене услуга и о својим ставовима обавештавају Органе управљања предузећа и јавност. Комисије за решавање приговора потрошача се обавезно састају једном месечно и на сваки писани приговор потрошача дају писани одговор у року од 15 дана. На нивоу града ће се формирати Кориснички савет јавних служби на паритетној основи између представника власти и потрошача. Кориснички савет јавних служби је стално радно тело Градског већа и Скупштине града и разматра планове, програме и извештаје, квалитет и цене јавних услуга и о својим ставовима обавештава Градско веће, Скупштину Града и јавност.

Градоначелник и носиоци локалне власти ће обезбедити учешће представника потрошача у Социјално-економском Савету Града Ниша.

Члан 5.

Новоизабрани градоначелник и председници градских општина ће радити на стварању услова за квалитетан рад Центра за заштиту потрошача ФОРУМ на реализацији своје мисије ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧКИХ ПРАВА.

Центар за заштиту потрошача ФОРУМ ће тромесечно вршити анализу реализације овог Уговора, о чему ће јавност бити редовно извештавана.

Представник политичке странке-коалиције

Председник Центра ФОРУМ
Mr.sc Јован Јовановић, dipl.ing



СПИСАК УЧЕСНИКА НА ЛОКАЛНИМ ИЗБОРИМА У НИШУ КОЈИ СУ ПОТПИСАЛИ УГОВОР СА ПОТРОШАЧИМА

- Уједињени региони Србије – Бранислав Јовановић
- Демократска Странка Србије
- Чедомир Јовановић – Преокрет-ЛДП-СПО-БОГАТА СРБИЈА-ЗАПЛАЊЕ МОЈА КУЋА-ПОКРЕТ ЗА НИШ
- РЕФОРМИСТИЧКА СТРАНКА – Проф. др Милан Вишњић
- ИЗБОР ЗА БОЉИ ЖИВОТ – БОРИС ТАДИЋ
- Група грађана БОЉЕ
- Ивица Дачић-„Социјалистичка Партија Србије(СПС),Партија Уједињених Пензионера Србије(ПУПС),Јединствена Србија(ЈС)“
- Група грађана ПОКРЕТ РАДНИКА И СЕЉАКА

СПИСАК УЧЕСНИКА НА ЛОКАЛНИМ ИЗБОРИМА У НИШУ КОЈИ НИСУ ПОТПИСАЛИ УГОВОР СА ПОТРОШАЧИМА

- Српска Радикална Странка – др. Александар Мартиновић
- Група грађана „ДВЕРИ - за живот Ниша“
- Коалиција Покренимо Ниш-Томислав Николић (Српска напредна странка, Нова Србија, Покрет снага Србије – БК, Покрет социјалиста)
- Ромска странка ЈЕДИНСТВО
- Комунистичка партија
- Група грађана УДРУЖЕНИ СРПСКИ ПОКРЕТ

Повољан тренд кретања у прва четири анализирана месеца имала је куповна моћ становништва, која је мерена односом просечне месечне зараде и редуковане просечне потрошачке корпе. У октобру је овај коефицијент 1,65, а у новембру је куповна моћ незнатно порасла на 1,66, што се одржало и у децембру да би у јануару 2012. године овај коефицијент износио 1,90. У фебруару долази до наглог пада на вредност од 1,52 и онда поново почиње благи раст коефицијента куповне моћи у марту када износи 1,66. На овакво кретање куповне моћи доминантни фактор је била промена вредности просечне месечне зараде, која бележи нестабилност из периода у период. Упоређујући кретање куповне моћи становништва по градовима закључујемо да је куповна моћ становника града Београда била највећа јер су сваког месеца за једну просечну плату могли да приуште себи више од 2,10 редукованих копри. Нешто нижа куповна моћ је забележена у Новом Саду, затим у Нишу и Јагодини. Најнижи животни стандард је свакако у Лесковцу јер становници овог града мора да издвоје чак више од 70 % своје зараде на подмирење егзистенцијалних животних потреба. У јануару је била највиша куповна моћ, док је најнижа забележена у фебруару ове године. Ови подаци се и приказују графиконом 4.

Графикон 4 – Шестомесечна компарација куповне моћи

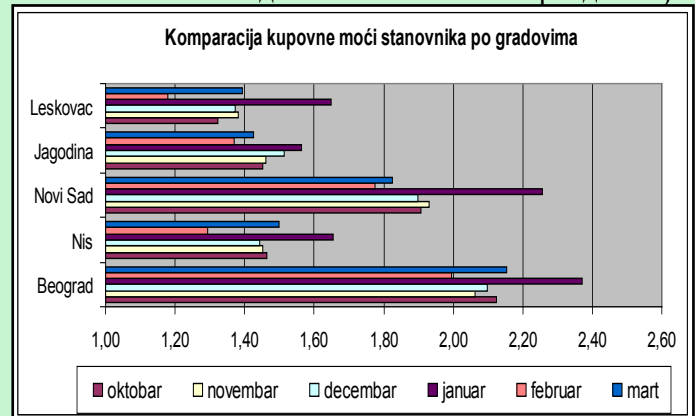
Група производа	% учешће у корпи	октобар	новембар	децембар	јануар	фебруар	март
Жито и производи од жита	14,98	3.371,74	3.380,42	3.503,60	3.406,13	3.355,30	3.536,17
Поврће	12,09	2.460,01	2.684,20	2.875,00	2.738,21	2.955,29	2.871,31
Воће	5,19	1.256,17	1.111,65	1.048,49	1.144,14	1.289,89	1.268,63
Свеже и прерађено месо	27,52	6.509,43	6.317,71	6.210,91	6.189,43	6.263,43	6.267,64
Риба	2,51	467,29	535,76	589,17	658,90	624,24	566,39
Уља и масти	3,26	768,17	727,99	786,15	726,79	729,43	734,79
Млеко, млечни производи, јаја	18,35	4.063,58	4.056,40	4.005,17	4.206,69	4.194,77	4.654,50
Остали прехранбени производи	8,61	2.005,00	1.953,53	1.949,98	1.957,08	1.972,23	1.979,56
Безалкохолна пића	7,49	1.714,88	1.699,75	1.694,17	1.695,09	1.725,73	1.739,64
Укупна вредност РППК	100,00	22.616,27	22.467,41	22.662,63	22.722,46	23.110,30	23.618,63

Ментор тима студената је Проф.др Бобан Стојановић.

На истраживању су радили студенти четврте године Економског факултета у Нишу: Милан Марковић, Маја Костић и Зорана Костић, студенти треће године: Инес Пријић, Милена Аранђеловић, Јелена Илић и Никола Тодоровић, и студенти друге године: Мартина Веселиновић, Милица Јанић, Милица Марковић, Наташа Ранђеловић и Николета Ђорђевић.

становника по градовима

Анализа за наведени шестомесечни период такође



показује да просечно трочлано домаћинство у Србији највећи део своје зараде троши на храну и пиће (око 59%). При томе око 28 % тих издатка чине издаци за куповину свежег и прерађеног меса. Компарација структуре редуковане просечне потрошачке корпе за наведени шестомесечни период приказана је следећом табелом 1.

Табела 1 – Приказ шестомесечне структуре редуковане просечне потрошачке корпе



ПРАВИЛНА ИСХРАНА – ПУТ КА ЗДРАВЉУ

Свако од нас може да побољша квалитет свог живота правилном исхраном и тиме позитивно да утиче на своје здравље. Да бисмо то остварили морамо себи да разјаснимо и да одговоримо на читав низ питања као што су : шта поразумева појам правилне исхране, који су то здрави и релативно здрави производи, како набавити и чувати намирнице, који је здрав начин термичке обраде хране, како правилно комбиновати намирнице...

Сви, који су имали срећу да одрастају са мамама и бакама које нису биле презапослене, знају вредност брижљивог и посвећеног избора намирница и припремања сваког obroka. Здрава исхрана у породици омогућава много правилнији физички и духовни развој деце и више радости и љубави у заједничком животу.

Здрава храна је она храна која у себи не садржи превише беланчевина и масти (посебно животињског порекла, какве се налазе у меду, јајима, сиру, риби), а богата је угљеним хидратима, витаминима и минералима : то је биљна храна, воће, интегралне житарице, семенке...

Здрава исхрана значи јести што једноставније, не мешати намирнице различитог састава (на пример: угљене хидрате са беланчевинама), као што здрава исхрана такође значи јести у умереним количинама, не пребрзо и халапљиво, већ са свешћу о важности уношења хране у организам, водећи рачуна да храна није сувише хладна нити сувише врућа, преслана, прекисела или презачињена. Узимање што разноврсније хране, али правилно комбиноване, има суштински значај за правилну исхрану. Да би организам нормално и здраво функционисао морају се унети сви састојци неопходни за обнављање ћелија.

Није сваки организам исти и не захтева исти однос хранљивих материја, па је неопходно тзв. „ослушкивање“ организма, сарадња са њим и поштовање његових потреба. Када бисмо били у стању да упознамо и пратимо потребе свог организма и да се у складу с тим хранимо, избегли бисмо велики број болести и прерано старење организма. Претераним уношењем намирница (посебно меса и млечних производа) и погрешним односом према исхрани ми несвесно тремо, уништавамо своје тело и скраћујемо му природни век здравља и трајања.

Да бисмо се хранили правилно, веома је важно да се придржавамо одговарајућег времена за оброк и да не узимамо храну неконтролисано, у свако доба, без размишљања. Оброке не треба прескапати и доводити организам у стање изгладнелости, јер тада долази до уништавања одређених можданих ћелија, нестабилности нервног система и смањења отпорности целокупног организма.

Избор здраве хране базиран на концепту боја семафора

Свако може да ослушкујући свој организам и своје потребе да формира систем који се базира на концепту семафора, тако да : црвену зону представља храна богата мастима и рафинисаним угљеним хидратима. Она има висок гликемијски индекс а мало дијетних влакана и треба је узимати у врло ограниченим количинама.

Жуту зону чини храна коју треба конзумирати умерено

Намирнице	Зелена зона	Жута зона	Црвена зона
Пиринач	Куван	Рижото	Пржен
Хлеб	Хлеб од целог зрна	Бели хлеб	Кроасани и колачи
Тестенина	Кувана	Гратринирана	Пржена у дубокој масноћи
Кромпир	Печен	Кромпир пире	Пржен у дубокој масноћи
Поврће	Кувано	Спремљено са мало уља	Пржено у дубокој масноћи
Салата	Зелена салата	Са мало уља (маслиновог)	Салата са мајонезом
Риба	Кувана	Печена	Пржена
Пилетина	На роштиљу	Пржена	Похована

јер може имати висок гликемијски индекс, мали садржај дијетних влакана и умерену количину масноћа.

Зелену зону чини храна која представља здрав избор јер је ниског гликемијског индекса, богата дијетним влакнима и садржи мало масноћа. Наравно, и храну зелене зоне треба јести у умереним и за Ваш организам одговарајућим количина

Избор здраве хране базиран на концепту пирамиде

Пирамида исхране представља визуелни приказ како планирати добро балансиран оброк. Намирнице са базе пирамиде треба конзумирати као основне а оне са врха само понекад и у мањим количинама. Овај метод је постао уобичајена визуелизација савета у исхрани па постоје многе прилагођене пирамиде према регионима или обољењима, чијем су лечењем намењене. Најпознатија регионална пирамида је пирамида медитеранске исхране у којој су хладно цеђена уља врло заступљена као и пирамида исхране особа са дијабетесом коју је направила АДА, америчка дијабетолошка асоцијација. Често се у журналним појављују разне дијете у којима се избацивањем неке хранљиве материје (угљених хидрата најчешће) постиже редукција телесне масе али се не препоручују јер се не могу трајно спроводити и не задовољавају критеријум постепености.



Као и свака једноставна метода, пирамида исхране има и своје недостатке којих треба бити свестан јер се комбинацијом са неким другим методом могу превазићи:

- Величина порције није дефинисана
- Нема здравијих алтернатива у групама
- Нема савета о начину спремања хране
- Нема разлике између здравих и нездравих масноћа
- Нема разлике између рафинираних и угљених хидрата од целог зрна
- Нема разлике између здравијих и мање здравих меса

Шта чини пирамиду исхране?

1. Базу пирамиде чине намирнице које треба да буду основна храна, житарице, хлеб, кромпир, тестенине, качамак и други кукурузни производи. Највећи део дневног уноса хране треба да буде из ове групе намирница.



2. Воће и поврће чине наредни велики слој на пирамиди јер су ове намирнице богате витаминима, минералима, антиоксидансима и дијетним влакнима. Ове две групе намирница наредни су главни део исхране



3. Обрано млеко и продукти (као на пр. јогурт) богати су калцијумом а сиромашни засићеним мастима и холестеролом и потпомажу смањивању ризика од остеопорозе.



4. Месо, риба, јаја и пуномасни сиреви богати су протеинима. То су основне градивне материје у организму и важни су за раст и развој. Особе са дијабетесом имају исте потребе за протеинима као и општа популација.



5. Врх пирамиде (храна коју треба конзумирати у најмањој мери) чине масти, уља, слаткиши и грицкалице. То у концентровани извори енергије и само мала количина ових намирница потребна је за балансирану исхрану.



Како се хранити

Већина дијета које су данас популарне, нису добре за здравље, а имају и повратни ефекат, па након што престане да се придржава ригорозног режима, особа поново враћа килограме, чак и више него пре. Стручњаци се углавном слажу да уместо дијете треба успоставити правилан однос према храни, јести често, умерено, уравнотежено и балансирано.

Пирамидална исхрана подразумева да највећи део унете хране током дана треба да буду интегралне житарице, пиринач, тестенине, кромпир. Затим, како идемо ка врху пирамиде, следе воће и поврће, па млеко и млечни производи, који треба да буду заступљени равноправно са месом, рибом и јајима, док су на врху пирамиде уља, масти и слаткиши - њих треба уносити врло мало и дозирају.

Уравнотежени губитак тежине је онај који подразумева „скидање“ 500 - 700 грама недељно. Уколико дневно потрошите 500 калорија више него што сте унели, током недељу дана ослабићете око пола килограма. За то није неопходна дијета, већ само повећана физичка активност.

Десет савета за правилну исхрану:

1. Јести разноврсну храну
2. Одржавати оптималну тежину
3. Смањити уношење засићених масних киселина (масти животињског порекла)
4. Повећати унос полинезасићених масних киселина (ги - пречишћени путер, нерафинисана хладно цеђена уља, путери од семенки - кикирики, сунцокрет, сусам, бадем, лешник, голица-бундева)
5. Смањити унос холестерола (свињска маст, масне врсте меса, масни сиреви, јаја)
6. Повећати унос сложених угљених хидрата и дијетних влакана (поврће, воће, интегралне житарице)
7. Редовно уношење течности: вода, чајеви, природни сокови
8. Смањити уношење шећера, нарочито белог рафинисаног, заменити га медом и малтексом.
9. Смањити унос соли, посебно стоне кухињске.
10. Смањити и избегавати унос кафе, алкохола и дувана.

Десет савета који указују шта у исхрани није добро и под којим условима чак и најквалитетнија храна не може добро да се ствари и постаје за организам неприхватљива или чак отровна:

1. Једење на брзину – нема доброг жвакања, натапања хране плувачком богатом ферментима. Организам не може да квалитетно свари и усвоји прогутане велике комаде хране, као што не можемо гајити биљке у земљишту сувом и у комадима. Исто тако, једење на брзину је знак унутрашње напетости која такође веома ремети варење и усвајање хране.

2. Преједање – онемогућава нормалан процес варења. Храна не може довољно да се покреће у препуном желуцу и цревима – што онемогућава равномерно мешање са соком и ферментима неопходним за варење, а преоптерећује и системе за њихово лучење. Након преобимног obroka,

храна ће се дуже задржати у органима за варење, што ствара добре услове за размножавање штетних микроорганизама и кварење хране, а код нас доводи до више или мање израженог тровања.

3. Једење често и помало – једење помало смо већ размотрили, а учестало једење онемогућиће да се претходно поједена храна квалитетно свари, а пошто ће се помешати са новодоспелом храном, процес варења ће такође бити поремећен, а некада чак и онемогућен. Добар пут према дистрофији и тровању организма.

4. Коришћење жваке - осим што потпомаже развој неколико врста рака, утиче и на лучење сокова и надражај у желуцу, што је веома штетно, нарочито кад се дешава на празан стомак, а искључиво штетно за време гладовања. Тврђење да ћемо побољшати варење коришћењем жваке после јела није тачно. За нормалан процес лучења одговарајућих сокова за обраду хране – плувачке, желудачних сокова итд. потребно је имати укус и жвакати управо ту намирницу коју користимо. Жвакање друге намирнице или жваке изазива лучење специфичног сока који не може служити за варење других врста намирница.

5. Једење уз телевизор, новине, важан разговор... – неће омогућити да се довољно сконцентришете на храну, а самим тим неће се омогућити ни квалитетно лучење сокова, ни жвакање, ни контрола над количином хране коју поједете. Једно једноставно не иде с другим.

6. Тежак физички напор након основног obroka ће знатно отежати или онемогућити процес варења. За време физичког напора велики део крви ће ићи према мишићима, а желудац ће добијати мању количину крви. Тако ћете се осећати тромо и непријатно за време физичких активности, а такође ћете пореметити и варење. Важно је да знате да благи физички напор – на пример лагана шетња – помаже варењу и прија.

7. Пијење напитака за време и после obroka ће значајно пореметити и делимично онемогућити процесе варења.

8. Једење воћа, сувог воћа, слатких дезерата (чак и припремљених на здрав начин, са медом и малтексом) за време или након основног obroka изазиваће успоравање процеса варења, довести до врења, па ће тиме упропастити читав оброк и изазвати тровање.

9. Одсуство салате или сувише мало салате уз основни оброк отежаће варење (нарочито ако су намирнице термички обрађене) искључивањем или смањењем процеса самоварења (ефикасније варење за 40-50%). Такође, ако не започнемо оброк салатом, више ће бити изражена леукоцитоза на храну.

10. Пржена и на други неправилан начин обрађена храна у којој је искључен процес самоварења и уништене или изгубљене скоро све корисне супстанце, а која је такође попримила нека веома штетна својства (на пример: токсичност термички обрађених масноћа, три пута теже усвајање термички обрађених беланчевина, делимично задржавање структуре хране после варења и тровање организма), додавање штетних додатака (алкохолно сирће, конзерванси).

Савети који уз правилну исхрану враћају виталност сваком организму:

1. Исхрана богата воћем, поврћем и житарицама најбољи начин превенције у настајању различитих болести.

2. Исхрана богата животињским мастима један од узрочника превременог и убрзаног старења организма и формирања услова за развој великог броја болести.

3. Три оброка на дан направљених искључиво од здраве, непрерађене хране и пуно свежег поврћа чине правилну исхрану.

4. Вежбе и физичка активност - Бројне медицинске студије су показале да програм редовних вежби у веома значајној мери смањује ризик обољевања. На пример, студије нам кажу да 4 сата вежби недељно умањује учесталост обољевања до 70%. Уколико смо физички активни, тело ће нам природно захтевати уношење високоенергетске хране и правилан избор намирница. Правилна и здрава исхрана подразумева да је у свој начин живота неопходно уврстити најмање 20 минута физичких активности дневно (гимнастика, трчање, вожња бицикла, хата јога, планинарење, брза шетња) и што више боравити на свежем ваздуху, активно се одмарати и релаксирати.

5. Пијење воде - Вода чини 75% тела и 85% мозга.- Сваког дана губимо 10 чаша воде из наших тела, самим тим што смо живи. Ако не надокнадимо тај губитак воде и пијемо кафу и алкохол, а обоје су диуретици, што значи да вам из тела извлаче више течности него што је попијете, ми полако али сигурно дехидрирамо, односно губимо течност, и дан за даном своја тела чинимо све болеснијим. Дехидрација је један од кључних разлога за појаву свих болести.

6. Сунчева светлост - Сунчева светлост је неопходна за добро здравље. Не можеш направити добру башту, а камоли здраво тело без обиља сунца. Сунчева светлост снажно потпомаже развој вашег имуног система.

7. Умереност - То значи смањивање или уклањање свих штетних материја као што су кафа, алкохол, дуван, шећер, вештачки заслађиваћи, конзерванси за храну, појачивачи ароме, конзервисана храна... Програм заснован на природним начелима обнавља имуни систем и све мање се употребљавају лекови.

8. Свеж ваздух - Свеж спољни ваздух је неопходан за добро здравље.

9. Одговарајући одмор у право доба ноћи - Једино време када ваше тело стварно може да се обнови јесте када спавате. Сваки човек би требало да буде у кревету најкасније од 21 до 22 сата. У то време почињу да се производе хормони оздрављења. Али, тада већ морате да чврсто спавате да би од њих имали користи.

10. Ослобађање од стреса - Стрес је један од најважнијих узрочника свих болести. Нађите начина да се ослободите стреса и будите сигурни да сте Ви Вама и Вашој породици најважнији и најдрагоценији здрави, чили и весели.

11. Став захвалности - Будите захвални за оно што имате. Речи које излазе из ваших уста великим делом обликују вашу стварност.

12. Дух добре воље - Изађите из своје љуштуре. Сви патимо од себичности. Трпело би да научимо да бринемо о другим људима и да нам је стало до њих. Такође и да престанемо да гледамо само на себе. Оно што стављате у свој ум подједнако је важно као и оно што стављате у своја уста. Одстрањивање свих негативних мисли и осећања из нашег система (лаж, мржња, завист, пакост, подлост, дволичност, страх, депресија), који су уствари нездрава храна за наш дух, и свесно развијање племенитих мисли и особина, као што су несебичност, служење другим људима, добродушност, спокојство, храброст, радост и добро расположење – који су уствари здрава храна за наш дух, могу постати истински кључ целокупног нашег здравља и радост живљења.

Природни циклуси коришћења хране у организму

Узимање што лаганије хране, односно хране за коју је потребан краћи период варења, од великог је значаја ако се желимо правилно и здраво хранити. Прерада хране у желуцу траје од 1 до 5 часова, зависно од врсте хране. Лако сварљива храна преради се за 1 до 3 сата (пиринач, воће, већина поврћа, млеко, пржена јаја); док је за варење хлеба, куваног кромпира, маслаца, сира, куваних јаја, киселог купуса, меса и рибе, неопходно од 3 до 5 сати. Варење у цревима траје од 15 до 24 сата.

Храну која није потпуно пробављена тешко је избацити из организма, што доводи до успоравања метаболизма, гојазности и стварања токсичности. Истраживања су потврдила да је основни кључ здравог организма и задржавања оптималне тежине управо редовно избацивање и ослобађање од токсичних отпадних материја. Да бисмо то постигли, исхрану треба прилагодити биолошким процесима функционисања организма, односно природним телесним дневним циклусима:

1. Уношење хране у организам и њено варење - одвија се од подне до 8 сати увече.

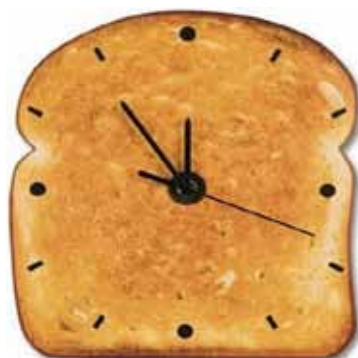
2. Искориштавање хранљивих материја одвија се од 8 увече до 4 ујутро.

3. Избацивање отпадних материја из тела - одвија се од 4 ујутро до поднева.

4. За доручак препоручује се узимање свежег воћа, првенствено оног са високим садржајем воде, или природних воћних сокова.

5. После 8 сати увече не препоручује се узимање било које друге хране осим свежег воћа.

6. Узимање воћа је пожељно увек када се осети глад.



Приказ Закона о заштити корисника финансијских услуга

ФЕР ОДНОСИ НА ТРЖИШТУ ФИНАНСИЈСКОГ КАПИТАЛА

У Србији је 2011. г. донет Закон о заштити корисника финансијских услуга. Законом и подзаконским актима дефинисан је правни оквир којим се лакше остварују потпуније штите права и интереса потрошача-корисника финансијских услуга. Доношењем Закона и подзаконских аката која га прате, учињен је велики напредак. Успоставља се и развија савремен систем заштите потрошача у Србији у области заштите корисника финансијских услуга и успоставља потпунији систем који прати развој заштите потрошача у свету. У функцији потпунијег информисања потрошача, дајемо се приказ Закона и подзаконских аката.

Уговор о кредиту

Уговор о кредиту садржи следеће:

- Врсту кредита;
- Период на који се кредит одобрава;
- Пословно име, име и адресу уговорних страна;
- Износ кредита који се одобрава и услове повлачења средстава;
- Валуту у којој банка индексира кредит, тип курса валуте који се примењује при одобравању и отплати кредита (званичан средњи курс) и датум обрачуна;
- Висину номиналне каматне стопе уз одређење да ли је фиксна или променљива, а ако је променљива и елементе на основу којих се одређује (референтна каматна стопа, индекс потрошачких цена и др.), њихову висину у време закључења уговора, периоде у којима ће се мењати, као и фиксни елемент ако је уговорен;
- Ефективну каматну стопу и укупан износ који корисник треба да плати, а израчунат је на дан закључења уговора;
- План отплате кредита и право корисника да у току трајања уговора бесплатно добије тај план; ако се камата и трошкови отплаћују без истовремене отплате главнице-план отплате кредита треба да садржи само рокове и услове отплате камате и трошкова;
- Метод који се примењује код обрачуна камате (конформни, пропорционални и др.);
- Обавештење о каматној стопи која се примењује у случају доцње, у складу са законом;
- Упозорење о последицама у случају неизмиривања обавеза, услове, поступак и последице отказа, односно раскида уговора о кредиту у складу са законом којим се уређују облигациони односи, као и обавештење о условима и начину уступања потраживања у случају неизмиривања обавеза;
- Врсту и висину свих накнада које падају на терет корисника

ка кредита, уз одређење да ли су фиксне или променљиве, а ако су променљиве и периоде у којима ће их банка мењати, као и врсту и висину других трошкова (порези, накнаде надлежним органима и др.);

- Врсте средстава обезбеђења, могућност за њихову замену током периода отплате кредита као и услове активирања тих средстава у случају неизмиривања обавеза;
- Услове и начин превремене отплате кредита и висину накнаде због превремене отплате кредита;
- Право корисника на одустанак од уговора, услове и начин одустања;
- Право на приговор и могућност покретања поступка посредовања ради вансудског решавања спорног односа и
- Адресу Народне банке Србије-органа који врши контролу банака.



При закључивању уговора о кредиту, банка уз уговор кориснику кредита уручује План отплате кредита и Преглед обавезних елемената кредита који садржи основне податке о кредиту. План отплате кредита и Преглед обавезних елемената кредита су саставни делови уговора.

Поред уговора о кредиту, корисник и давалац финансијских услуга могу да закључе уговоре о:

- дозвољеном прекорачењу рачуна;
- лизингу;
- издавању и коришћењу платне картице;
- депозиту;
- отварању и вођењу рачуна;
- променљивој номиналној каматној стопи; и
- другим банкарским услугама.

Законом је прописан садржај ових уговора, слично садржају уговора о кредиту, уз уважавање њихових специфичности.





Измене елемената уговора

Измене елемената уговора нису дозвољене без сагласности корисника. Корисници финансијских услуга треба да обрате пажњу на валуту у којој банка индексира кредит, тип курса валуте који се примењује при одобравању и отплати кредита и на метод који се примењује код обрачуна камате. Препоручује се корисницима да избегавају уговоре у којим се предлаже комфорна метода обрачуна камате, јер је неповољнија за кориснике финансијских услуга.

Ако банка или давалац лизинга намерава да неки од обавезних елемената уговора измени, дужна је да прибави писмену сагласност корисника пре примене те измене. У случају да корисник није сагласан са овом изменом, банка, односно давалац лизинга не може из тог разлога једнострано изменити услове уговора, нити уговор једнострано раскинути, односно отказати. Овим се штите интереси корисника финансијских услуга.

Ако је уговорена променљива каматна стопа, банка, односно давалац лизинга дужни су да о измени те стопе корисника обавесте у писаној форми или на другом трајном носачу података, пре почетка примене измењене стопе, односно периодично, у складу са уговором и да у том обавештењу наведу датум од када се измењена стопа примењује. Уз обавештење банка, односно давалац лизинга кориснику кредита, односно лизинга, у писаној форми или на другом трајном носачу информација доставља и План отплате кредита, односно План отплате предмета лизинга. Банка, односно давалац лизинга дужни су да, на захтев корисника, без накнаде, учине доступним наведене планове за све време трајања уговорног односа, да корисника услуге благовремено обавесте о промени података који нису обавезни елементи уговора.

Обавештење о стању дуга

Банка, односно давалац лизинга дужни су да најмање двапут годишње доставе кориснику, без накнаде, обавештење о стању његовог дуга по уговору о кредиту, лизингу, или кредитној картици. У случају дозвољеног прекорачења рачуна, банка је дужна да најмање једанпут месечно достави кориснику без накнаде обавештење, односно извод о свим променама на његовом рачуну, који мора да садржи: број рачуна, период на који се односи извод, датум промене, опис промене, као и износ и врсту промене (одобрење или задужење рачуна), претходно и ново стање рачуна, као и датум слања извода, примењену номиналну каматну стопу и све зарачунате трошкове.

Правила о камати у дужничкој доцњи

Ако корисник своју обавезу не испуни у уговореном року, на доспелу а неизмирену обавезу примењују се правила о камати која се примењују у случају дужничке доцње, прописана законом којим се уређују облигациони односи.

Ако у току трајања уговора наступе околности које корисника доводе у тешко стање, односно друге битне околности на које корисник не може да утиче, банка, односно давалац лизинга могу, на захтев корисника, прогласити застој у отплати (мораторијум) за одређени период, у коме банка, односно давалац лизинга не обрачунавају затезну камату на доспело а не-

измирено потраживање. Банка, односно давалац лизинга могу, својим унутрашњим актом, прописати критеријуме за проглашење застоја у отплати.

Право на превремену отплату

Корисник финансијских производа и услуга има право да у било ком моменту, у потпуности или делимично, изврши своје обавезе из уговора о кредиту. Он има право на умањење укупне цене кредита за износ камате и трошкова за преостали период трајања уговора (превремена отплата). Могућност превремене отплате кредита је значајна повољност за корисника кредита. Подстиче корисника да раније отплати кредит и смањи обавезе по основу камата и припадајућих трошкова за преостали период. Овим се корисници кредита ослобађају непотребних камата, али и смањују тражњу за кредитима и доприносе стабилности услова кредитирања.

Банка може да уговори накнаду за превремену отплату кредита ако је за период превремене отплате уговорена фиксна номинална каматна стопа, а код уговора о кредиту чији је предмет куповина непокретности, ако је уговорена фиксна, или променљива номинална каматна стопа. Накнада се може уговорити до висине претрпљене штете због превремене отплате, а највише до 1% износа превремено отплаћеног кредита, ако је период између превремене отплате и рока испуњења обавезе из уговора о кредиту дужи од једне године, а ако је овај период краћи, накнада не може бити већа од 0,5% износа превремено отплаћеног кредита. Банка може тражити накнаду ако је износ превремене отплате у периоду од дванаест месеци већи од 1,000.000.00 динара. Могућношћу да уговори накнаду за превремену отплату кредита фаворизује се интерес банке. Проблеми ће се испољити у оштријој форми у наредном периоду, јер ће се смањивати каматне стопе, јер су неоправдано високе. Банке неће бити заинтересоване да корисници кредита врше њихову превремену отплату.



Накнада се не може захтевати ако се отплата врши на основу закљученог уговора о осигурању, чија је намена обезбеђивање отплате, у случају дозвољеног прекорачења рачуна и ако се отплата врши у току периода за који је уговорена променљива номинална каматна стопа, осим код кредита чији је предмет куповина непокретности. Накнада у овим случајевима не може бити већа од износа камате коју би корисник платио током периода између превремене отплате и рока испуњења обавезе из уговора о кредиту. Под штетом у овом случају подразумева се разлика између уговорене и тржишне камате, по којој банка може да пласира износ добијен превременом отплатом у моменту отплате, укључујући и административне трошкове. Овом одредбом законодавац штити интерес банке и омогућава јој да наплати разлику између уговорене каматне стопе и тржишне каматне стопе по којој се могу пласирати ослобођена финансијска средства, ранијом отплатом кредита. Давалац кредита има могућност да од корисника наплати уговорену камату и да враћена средства поново пласира по тржишној каматној стопи. Овакво решење нема економско и друштвено оправдање. Треба га изменити у првим изменама и допунама Закона о заштити корисника финансијских услуга.

Подизање готовине и гашење рачуна и платне картице

Корисник има право да без наплате посебне накнаде подиже готовину са свог динарског или девизног рачуна, код банке код које има отворен рачун, одмах после евидентираних прилива средстава, до износа од 600.000 динара. Већа средства од овог износа банка може да исплати за два радна дана. Обавеза банке односи се и на девизна средства, чији је износ у динарској противвредности, по званичном курсу Народне банке Србије, већи од 600.000 динара.

Корисник има право да бесплатно угаси рачун и платну картицу



Заштита идентификационог броја и пријава нестанка платне картице

Банка је дужна да обезбеди кориснику да само он има приступ личном идентификационом броју, до уручења платне картице. Корисник је дужан да без одлагања пријави банци губитак, односно крађу платне картице и да захтева да банка изврши блокаду њене даље употребе. Банка је дужна да омогући кориснику да у сваком тренутку пријави крађу платне картице. Ако банка не омогући да се у сваком тренутку пријави губитак, крађа или трансакција извршена неовлашћеним коришћењем платне картице, односно података, корисник не сноси одговорност за последице неовлашћене употребе, осим ако је сам извршио злоупотребу.

Уступање потраживања

Банка може уступити потраживање другој банци. Уступањем потраживања банке из уговора о кредиту другој банци, корисник задржава сва права која су уговорена, укључујући и право истицања приговора према другој банци, које је имао и према првој банци. Друга банка не може корисника довести у неповољнији положај од положаја који би имао да потраживање није пренето и корисник због тога не може бити изложен додатним трошковима. Потраживање из једног уговора може се уступити само једној банци. Банка је дужна да обавести корисника о уступању потраживања другој банци.

Одредбе о уступању потраживања примењују се и на потраживања из уговора о: лизингу, дозвољеном прекорачењу рачуна, издавању и коришћењу платне картице и отварању и вођењу рачуна. Уступање потраживања је значајна новина. Она изазива нелагодности код корисника кредита.

Ако корисник своје право на одустанак од уговора о куповини робе, односно пружању услуге остварује у складу са законом којим се уређује заштита потрошача, не обавезује га повезани уговор о кредиту. У овом случају продавац је дужан да о одустанку од уговора о куповини робе или пружању услуге, обавести банку у року од осам дана. Банка је дужна да отплати износ кредита, с каматом, који је корисник отплатио до момената одустанка од тог уговора, врати кориснику без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана када је обавештена о одустанку.

Ако се закључи уговор о куповини робе или пружању услуге, а кредит на основу повезаног уговора о кредиту не буде одобрен, уговор о куповини робе, односно пружању услуге се раскида, осим ако лице коме није одобрен кредит одлучи да тај уговор остане на снази.

Неправичне уговорне одредбе и непоштено пословање

На неправичне уговорне одредбе, непоштено пословање или на поступак њихове забране, примењују се одредбе закона којим се уређује заштита потрошача. Корисник има право на приговор у писаној форми даваоцу ових услуга, ако сматра да се давалац не придржава одредаба закона.

Право на приговор

Корисник банкарских услуга и услуга лизинга има право на приговор у писаној форми даваоцу ових услуга ако сматра да се давалац не придржава одредаба закона, општих услова пословања, добре пословне праксе и обавеза из уговора закљученог са корисником.

Ако није задовољан одговором даваоца услуге, или даваоцу услуге није одговорио у року од 30 дана, корисник може у писаној форми обавестити Народну банку Србије о свом приговору, која је прописала начин улагања приговора и начин поступања давалаца банкарских услуга и услуга лизинга по приговору корисника банкарских услуга и услуга лизинга, као и начин њеног поступања по обавештењу корисника банкарских услуга и услуга лизинга.

Народна банка Србије, након добијања обавештења да корисник није задовољан одговором даваоца услуге, или да му давалац услуге није одговорио у року од 30 дана, захтева од даваоца услуге да се изјасни о наводима корисника у року од осам дана од дана пријема овог захтева.

Ако се давалац услуге не изјасни у остављеном року, или се изјасни, а Народна банка Србије оцени да нису у питању повреде закона за које су запрећене казне од 500.000 до 800.000 динара, корисник или давалац услуге могу дати предлог за њено посредовање, ради вансудског решавања спорног односа.

По приговорима корисника услуга осигурања и услуга друштва за управљање добровољним пензијским фондовима, Народна банка Србије поступа у складу с посебним законима којима се уређује пословање давалаца ових услуга.



Вансудски поступак-посредовање

Спорни однос настао из уговора закљученог између корисника и даваоца финансијских производа и услуга може се решити у вансудском поступку-поступку посредовања. Поступак посредовања не спроводи се ако је спорни однос настао због повреда закона за које је запрећена казна од 500.000 до 800.000 динара. Поступак посредовања је поверљив и хитан. Спроводи га запослени у Народној банци Србије-посредници, који су за посреднике именовани одлуком овлашћеног органа у Републици Србији, односно који имају лиценцу посредника и налазе се на списку посредника.

Стране у спорном односу могу одлучити да се поступак посредовања спроведе пред другим органом надлежним за посредовање. Поступак посредовања пред Народном банком Србије је бесплатан за стране у поступку може бити окончан споразумом страна, обуставом или одустанком. Споразум постигнут у поступку посредовања нема снагу извршног наслова. На посредовање се примењују одредбе закона и других прописа којима се уређује посредовање.

Ако Народна банка Србије, утврди да се давалац не придржава одредаба закона, општих услова пословања, добре пословне праксе и обавеза из уговора закљученог са корисником, а оцени да су у питању повреде за које су запрећене казне од 500.000 до 800.000 динара, донеће решење којим даваоцу налаже да отклони незаконитости и да достави доказ да их је отклонио и изриче новчану казну у двоструком износу. Решење је коначно и представља извршну исправу. Народна банка Србије обавештава корисника о мерама које је предузела и јавно саопштава информације о даваоцима код којих је утврђено да нису поступили у складу са законом, на својој Интернет страници или на други начин.

Покретање и вођење поступка посредовања између корисника и давалаца услуга не искључује нити утиче на остваривање права на судску заштиту.



Надзор над даваоцима финансијских услуга

Народна банка Србије врши надзор над даваоцима финансијских услуга, осим над даваоцима финансијских погодби, у складу са Законом о заштити корисника финансијских услуга, Законом о Народној банци Србије, као и законима којим се уређују банке, даваоци лизинга, друштва за осигурање, односно друштва за управљање добровољним пензијским фондovima.

Министарство надлежно за заштиту потрошача врши надзор над даваоцима финансијских погодби, у складу са законом којим се уређује заштита потрошача.

Приговор на рад банке клијент подноси банци у писменој форми, који треба да садржи личне податке клијента и разлоге за подношење приговора. Одговор банке треба да буде потпун и разумљив за клијента, да се односи на предмет приговора и да садржи оцену основаности приговора.

Ако клијент упути обавештење а претходно се није обратио банци, Народна банка Србије неће га разматрати. Обавештење ће проследити банци, ради разматрања и упућивања одговора клијенту.

Одредбе Закона о подношењу и решавању приговора су потпуне и јасне. Корисника финансијских услуга упућује да спор реши у контакту са даваоцем финансијских услуга. За вансудско решавање спорова у коришћењу финансијских услуга законодавац је одредио посредника, који је дужан да посредује на неутралан начин. Посредник не може да странама у поступку посредовања намеће решење спорног односа, нити може давати обећања, односно гарантовати одређени резултат поступка.

Споразум постигнут у поступку посредовања има снагу вансудског поравнања, ако је састављен у писменој форми и није противан јавном поретку. Ако стране захтевају, посредник ће учествовати у сачињавању и изради споразума.

Пре започињања поступка посредовања, посредник ће прибавити сагласност страна да руководи поступком посредовања. О поступку посредовања сачињава се записник, који потписују сви учесници у поступку.

Повлачење “жутог картона”

Народна банка Србије је заслужила да повучемо жути картон који смо јој прошле године доделили због непостојања прихватљиве регулативе о заштити права и неповољног положаја

корисника финансијских услуга. “Жути картон” јој је додељен поводом Светског дана права потрошача, када су потрошачи широм света на тај начин желели да скрену пажњу на неодржив положај потрошача-корисника финансијских производа и услуга. Чињеница да је Народна банка Србије, у кратком року, припремила и Народној скупштини предложила добар Закон о заштити корисника финансијских услуга и благовремено донела подзаконска акта и обезбедила услове за њихову примену, засушила је да је, поред повлачења “Жутог картона”, истакнемо као редак пример спремности да се доследно преузимају и примењују међународни стандарди о заштити корисника финансијских услуга успостављањем и развојем фер конкуренције, система за ефикасно евидентирање, праћење и вансудско решавање потрошачких спорова.

Недостаци Закона о заштити корисника финансијских услуга

Поред врлодобрих решења, Закону недостају одредбе које се односе на: препоруке за формирање, управљање и функционисање националног тела за заштиту потрошача финансијских услуга; развој организације која ће се бавити увођењем интернационалних стандарда и координацијом заштите потрошача финансијских услуга и промоцију ефективне конкуренције на тржишту финансијских услуга.

Лично власништво основа за потрошачка права

Лично власништво је правна основа за људска и потрошачка права. Непостојање личног власништва искључује кориснике финансијских услуга из економских односа. Кампања „Наш новац- наша права“ заснива се на власништву корисника финансијских услуга. Због тога потрошачи треба да потпуније сагледају свој положај на тржишту финансијског капитала, интересе, могућности и потребу за самоорганизовањем, да би потпуније остваривали своје економске интересе на тржишту финансијског капитала.



Препоруке Влади и Народној банци

Препоручује се Влади и Народној банци Србије да подрже препоруку потрошачке Интернационале за формирање експертске групе за финансијску заштиту потрошача у Србији.

Позива се Народна банка Србије и Влада да подрже потпунију и бржу примену међународних стандарда којим се уводе праведни услови уговора и цена финансијских производа и услуга и дизајнира објављивање информација на финансијским производима и услугама. Закони о: заштити потрошача, корисника финансијских услуга и оглашавања и етичке норме довољан су оквир за њихово усвајање и имплементацију.

Предлаже се Гувернеру Народне банке Србије да сагледа оправданост формирања Националног савета за заштиту потрошача-корисника финансијских услуга, користећи богата искуства у раду консултативних тела за заштиту потрошача.

Позива се Народна банка Србије и Влада да подрже и помогну оспособљавање потрошачког покрета у Србији за активно учешће у информисању, образовању, обуци, образовању и саветовању потрошача у функцији корисника финансијских услуга.

Без ризика по животну средину и здравље људи

БЕЗБЕДНО СА ХЕМИКАЛИЈАМА - ЧИТАЈ ЕТИКЕТУ!



Услед неинформисаности и недовољне свести о опасностима и ризицима које носе хемикалије, као и због неправилне употребе хемикалија за-

бележен је велики број тровања хемикалијама. Према подацима Центра за контролу тровања ВМА највећи број случајева тровања хемикалијама у Србији је изазвано корозивима и пестицидима.

Како би употреба хемикалија била безбедна за потрошаче, Агенција за хемикалије успоставила је систем који је у потпуности усклађен са прописима који важе у Европској унији. Сви који производе или тргују хемикалијама или производима који их садрже, обавезни су да евидентирају такве производе. Прописи имају за циљ да се на тржишту уопште не нађу производи који представљају неприхватљив ризик по животну средину и здравље људи.

Директорка Агенције за хемикалије Јелена Цветковић, за Потрошачки репортер каже да је



овим правилником преко хиљаду хемикалија на тржишту Србије забрањено или строго ограничено.

„Нарочито се те забране и ограничења тичу предмета опште употребе. Потрошач ће те информације наћи на паковању, односно етикету те хемикалије у виду ознака (пиктограма).

Међутим јако је важно да поред графичког упозорења потрошач обрати пажњу и на све друге елементе на декларацији, као и на упутствима“ каже Јелена Цветковић.

Подаци на етикету морају да буду на српском језику, неизбрисиви и одређене величине и размака да били лако уочљиви и читљиви, стоји у правилнику.



Априлски дани хемије у Београду

Агенција за хемикалије Републике Србије у сарадњи са твининг пројектом „Помоћ у имплементацији система управљања хемикалијама у Србији“ који финансира Европска унија започиње серију активности „Безбедно са хемикалијама - Читај етикету!“

На Априлским данима хемије у организацији Хемијског факултета у Београду представници Агенције за хемикалије упознали су своје колеге са овим пилот пројектом како би и они у својим школама организовали овакве пројекте и размотрили увођење нових сазнања из ове области у наставне програме хемије. Упознавање ученика Хемијско-прехранбено технолошке школе са правилним обележавањем опасних хемикалија и начином њиховог држања у малопродајним објектима резултираће динамичним радионицама у малопродајним објектима. Ученици су уз пратњу професора посетили неколико продајних објеката и информисали потрошаче о томе како да правилно прочитају етикету, како да безбедно користе хемикалију, као и о томе где би требало да се држе хемикалије у њиховим домовима, али и у продајним објектима



Вести из Европског система упозоравања

НЕБЕЗБЕДНИ ПРОИЗВОДИ ИЗ СРБИЈЕ НА ТРЖИШТУ ЕУ

У фебруару ове године Европском систему упозоравања потрошача (RAPEX) бугарске службе су пријавиле српску постељину марке „Кристал“ јер је садржала опасне материје. Током целе прошле 2011. године на RAPEX-у су објављене само две пријаве због опасних производа пореклом из наше земље који су се нашли на тржишту ЕУ, а у питању су купаћи костими за девојчице марке Гес (Guess), које се производе у Србији. Као разлог повлачења са тржишта наведено је да везице могу да изазову давлeње.



На домаћем порталу за упозорења о небезбедним производима НЕПРО (nepro.gov.rs) нема ни речи о постељини и купаћим костимима. Иако је вероватно разлог што су ови конкретни производи намењени извозу, индикативно је што се на НЕПРО порталу као последњи небезбедни производ наводи извештај из децембра прошле године. Подсећамо да RAPEX своје извештаје издаје сваког петка на свом сајту ec.europa.eu/rarex.

Закон о безбедности производа предвиђа обавезу државе размену информација о небезбедним производима по узору на европски RAPEX. Србија је још 2009. године успоставила НЕПРО међутим за њега се не може рећи да је одмакао од своје експерименталне фазе и да је довољно познат јавности у Србији. Иако је српски систем за брзу размену информација о небезбедним производима НЕПРО успостављен још крајем 2009. године, за њега се још увек мало зна.

Иако производи из Кине имају највећи проценат упозорења, удео кинеских производа у укупном броју производа означених као опасни смањено се са 58% 2010. на 54% 2011. године, наводи се у извештају.

RAPEX потрошачима треба да омогући бољу заштиту од небезбедних производа, међутим предуслов је да потрошачи и произвођачи буду информисани о његовом постојању као и о начину на који он функционише.



Статистика показује, када је реч о гардероби и текстилу, да они су најчешће обележени као опасни због ризика од гушења или иритације. Ипак највећи удео у повлачењу са тржишта имају играчке за које је најчешћи назначен ризик од повреде (26%), затим хемијски ризик (19%) и ризик од гушења (15%).



Укупно је 1.803 производа, посебно гардеробе и текстила, играчка и механичких уређаја, означено као опасно 2011. године у оквиру система RAPEX. То се пореди са 2.244 производа које је сматрано опасним 2010. године, што је смањење од 20%, наводи се у саопштењу Комисије. Највише пријава стигло је из Шпаније, Бугарске, Мађарске, Немачке и Велике Британије.



ДО 10 ПУТА НИЖЕ ЦЕНЕ РОМИНГА НЕГО У СРБИЈИ



П о с л а н и ц и Европског парламента усвојили су препоруке који ће потрошачима ЕУ омогућити чак десет пута ниже цене телефонирања у ромингу, од цена које домаћи оператори омогућавају грађанима

Србије. Ниске цене роминга у ЕУ поред телефонирања сада се односе и на проверу електронске поште, као и слање ММС-а, објавио је Еурацтив.

Тренутно многи оператори наплаћују око четири евра по мегабајту за мобилне телефоне у ромингу унутар ЕУ, а од 1. јула, ограничење ће бити 70 евро центи без пореза. То је око 10 пута мање од онога што плаћају грађани Србије који користе интернет преко мобилног телефона у иностранству.

Оператори у Србији за роминг у европским земљама наплаћују драстично више, изузев у случајевима када имају оператора партнера. Тако је мегабајт у 1. зони у ромингу око 7,5 евра без

пореза, док је у ЕУ око четири евра, а биће снижен на 70 центи, 10 пута мање него што плаћају грађани Србије у иностранству.

Српски оператори СМС у ромингу у Европи наплаћују најмање 18 центи, док је ново ограничење унутар ЕУ девет центи, док позив из роминга „у комишилуку“ грађане Србије кошта у најбољем случају нешто мање од евра, а ново ограничење у ЕУ је 29 центи, наводи Еурацтив.

Цене услуга роминга разликују се од земље до земље, и оне зависе да ли оператори на тим дестинацијама имају партнерске оператере. Већина корисних информација налазе се на сајтовима оператора мобилне телефоније, а након округлог стола који је организовао АПОС, већина је усвојила наш предлог да кориснике обавештавају о партнерском оператору и путем СМС-а, чим пређу границу.

Такође, многе корисне информације могу се добити и на интернет сајтовима Републичке агенције за електронске комуникације – РАТЕЛ (www.ratel.rs)

odgovoranpotrosac.org.rs

ОДГОВОРАН ПОТРОШАЧ У ЗАШТИТИ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ



Интернет портал „Одговоран потрошач у заштити животне средине“ намењен је пре свега информисању потрошача о заштити животне средине и подизању свести о енергетској ефикасности, званично је почео са

радом. Портал поред вести и актуелности из области екологије и одрживог развоја ће омогућити стално праћење о доношењу и спровођењу закона у Србији, преноса добре праксе из ЕУ. Секције на сајту су подељене на различите еколошке теме међу којима ће се наћи и предлози потрошача са конструктивним идејама како побољшати услове за очување животне средине и одрживог развоја, што ће овој подсекцији дати интерактивну функцију.

Намера је да се на овом сајту постављају и редовне информације о субвенцијама и кредитима за подстицај енергетске ефикасности и очување животне средине, како за домаћинства и потрошаче тако и за трговце и произвођаче. Сајт Одговоран Потрошач ће садржати и информације представљене на интересантан и креативан начин за најмлађе потрошаче. Овај портал

биће ажуриран током трајања пројекта али и остаће одржив након завршетка пројектних активности.

Овај сајт реализује се у оквиру пројекта „Одговоран потрошач - за одрживу будућност“ који финансира Амбасада Краљевине Норвешке, а у Србији спроводи Асоцијација потрошача Србија - АПОС и Центар за заштиту потрошача ФОРУМ из Ниша



Реална слика стања

КАНДИДАТИ УГЛАВНОМ БЕЗ СЛУХА ЗА ПОТРОШАЧЕ

На округлом столу „Шта политичари обећавају потрошачима“ у Београду, одржаном у суботу 21. априла одазвали су се само представници једне политичке партије иако су све изборне листа за парламентарне изборе заказане за 6. мај уредно добијале позив и најаве почев 15. марта, на Светски дан потрошача, када су јавности представљени Изборни захтеви потрошача.

„Ово је реална слика стања у Србији и искрености политичара којим очигледно није потребан дијалог са потрошачима“ - рекла је Едина Попов, председница УО АПОС-а и додала да „иако смо од њих добијали разна обећања да ће се изјаснити о нашим изборним захтевима они очигледно више воле комуникацију са бирачима која се своди на то - да они причају а ми да их слушамо“.

Едина Попов је у име организација потрошача које су стале иза Изборних захтева захвалила посланицама и кандидатима Лиге социјалдемократа Војводине ЛСВ Александра Јерков и Олени Папуга што су се одазвале позиву.

„Када је Скупштина Србије усвајала Закон о заштити потрошача ми из Лиге социјалдемократа Војводине смо и тада активно сарађивали, по питању амандмана, са локалним организацијама из Новог Сада. Међутим оно што и ми видимо као проблем, када су у питању права потрошача је лоша примена у пракси, као утисак у јавности, да је давање права потрошачима, није нешто што се подразумева - већ да су то 'изнуђени потези' који иду паралелно са придруживањем ЕУ“ - изјавила је Александра Јерков, кандидаткиња ЛСВ-а.



Председник Организације потрошача Србије из Јагодине Љубиша Николић истакао је да се та организација прикључила Изборним захтевима захтевајући од будуће Владе Србије да реши два суштинска проблема, а то је споровђење закона у пракси и стварање амбијента за отворено тржиште.

„Само када конкуренција на тржишту Србије буде слободна и неканалисана из једног извора, тек тада потрошач може да очекује остваривање једног од основних права – гарантован квалитет по најнижој цени“. Љубиша Николић је подсетио да је још у Душановом закону, на страницама 118 до 121, дефинисано слободно тржиште, па не постоји разлог да исто учини и Влада Србије у 21. веку.

Mr. sci Јован Јовановић, председник Центра за заштиту потрошача Форум Ниш указао је на потребу учешћа потрошача у телима одлучивања.

„Право на учешће је једно од основних права потрошача. И у Закону о заштити потрошача то исто пише међутим потрошачи у Србији нису присутни на местима где се о њима одлучује.“ Јовановић је такође указао на проблем Закона о затезној камати који је, према његовим речима, грађане довео у дужничко ропство.

Петар Богосављевић из Покрета за заштиту потрошача Београд истакао је да је у потребу за рационалнијем организовањем инспекција.

“Тренутно је инспекцијски надзор расут у скоро свим министарствима. Мислим да ће будућој влади бити потребно посебно министарство које ће регулисати област инспекција, као и саму заштиту потрошача.“

Након излагања свих представника организација потрошача, које су поднеле изборне захтеве, једини кандидат које се одазвао позиву на потрошача, Александра Јерков се у име посланика ЛСВ обавезала да ће са организацијама за заштиту потрошача консултовати око свих закона који се доносе у парламенту, а тичу се потрошача.

Округли сто организовале су организације за заштиту потрошача: Покрет за заштиту потрошача Београд, Центар за заштиту потрошача ФОРУМ из Ниша, Организација потрошача Србије из Јагодине, Градска организација потрошача Лесковац и АПОС са својим чланицама из Бора, Шапца, Пожаревца, Новог Сада и Вршца



Пројекат ``АКТИВНИ ПОТРОШАЧИ`` РЕГИОНАЛНИ ЦЕНТРИ ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА

РЕГИОН ЈУЖНА И ИСТОЧНА СРБИЈА – Ниш

Центар за заштиту потрошача ФОРУМ
Адреса: Улица генерала Боже Јанковића 9/III,
18000 Ниш
Радно време:
Радним даном од 09 до 14 сати
Телефон: 018/525-040, 064/11-97-301
E-mail: forumsavetovaliste@open.telekom.rs
Правни саветник:
Јелена Ђорђевић, дипл.правник
Председник: мр Јован Јовановић, дипл.инг.

РЕГИОН Град БЕОГРАД — Београд

Покрет за заштиту потрошача Србије;
Адреса: Улица Савска 9/III,
11000 Београд;
Радно време:
Радним даном од 8 до 16 сати;
Телефон: 011-76-21-338, 011- 76.16-338,
76-16-330,76-21-339;
Факс: 011-66-43-050;
Моб. Телефон: 064-40-66-842;
E-mail: pozap@sezampro.net ;
pokretp@InfoSky.net;
Главни менаџер:
дипл. инг. Марија Лончар;
Председник: Петар Богосављевић



РЕГИОН ЗАПАДНА СРБИЈА И ШУМАДИЈА – Јагодина

Организација потрошача Србије
Адреса: Улица Максима Горког бр. 5,
35000 Јагодина
Радно време:
Радним даном од 10 до 14 сати
Телефон: 035/24-15-16, 069/234-34-00
E-mail: office@japotrosac.org.rs
Правни саветник:
Зоран Дукић, дипл.правник
Председник: Љубиша Андрејић, дипл.инг

РЕГИОН ВОЈВОДИНА – Нови Сад

Асоцијација Потрошача Србије
Адреса: Улица Змај Јовина бр. 26,
21000 Нови Сад
Радно време:
Радним даном од 09 до 16 сати
Телефон: 021/66-22-895 и 44-74-88
E-mail: apos@apos.org.rs
Правни саветник:
Јованка Николић, дипл.правник
Председник АПОС-а Едина Попов

Издање:



Издавач:

Центар за заштиту потрошача ФОРУМ
Улица генерала Боже Јанковића 9/III
18000 Ниш
Телефон: 018 / 525 – 040
E-mail: forumnis@open.telekom.rs
Сајт: www.forum-nis.org.rs

**Садржај овог часописа је искључива
одговорност издавача и не одражава ставове и
мишљење Европске уније**

Уреднички колегијум:

Мр. Јован Јовановић
Богомил Николов

Милић Мића Марковић

Секретар:

Јелена Ђорђевић, дипл.правник

CIP - Каталогизација у публикацији

Народна библиотека Србије, Београд
659
АКТИВНИ потрошачи / главни и одговорни
уредник Властимир Спасић. - 2012, бр. 12- .
- Ниш : Центар за заштиту потрошача „Форум“, 2010-. - 28 cm
ISSN 2217-3811 Активни потрошачи
COBISS.SR-ID 179280652



*Пројекат финансира Европска унија у оквиру
програма „ Подришка цивилном друштву“*