

# Potrošačka školica



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta

»Ovaj je dokument izrađen uz financijsku podršku  
Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta.  
Sadržaj ovoga dokumenta u isključivoj je odgovornosti  
„MREŽNICE“ udruge za zaštitu potrošača grada Duge  
Rese i ni pod kojim se uvjetima ne može smatrati  
odrazom stajališta Ministarstva gospodarstva  
poduzetništva i obrta«



# POTROŠAČKA ŠKOLICA

- 9 informativno edukativnih radionica
- Demokratski rasadnik Pučkog otvorenog učilišta Duga Resa

2019.

2020.

**06.07.**

## Opća prava potrošača

„MREŽNICA“  
- udruženje za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese

**13.07.**

## Ovrha

„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

**07.09.**

## Prava iz javnih usluga - komunalne usluge i usluge odvoza biorazgradivog i mješovitog otpada

„MREŽNICA“  
- udruženje za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese

**12.10.**

## Suvlasnički odnosi

„MREŽNICA“  
- udruženje za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese

**09.11.**

## Telekomunikacijske usluge i RTV pristojba

„MREŽNICA“  
- udruženje za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese

**07.12.**

## Ravnopravnost potrošača i direktni marketing trgovaca

„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

**11.01.**

## Materijalni nedostatak stvari i garancija

„MREŽNICA“  
- udruženje za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese

**08.02.**

## E-trgovina i financijske usluge

„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

**14.03.**

## Zakonodavni okvir i prava potrošača u EU

„MREŽNICA“  
- udruženje za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese

# Prava iz javnih usluga – komunalne usluge i usluge odvoza biorazgradivog i mješovitog otpada

Duga Resa, 07.09.2019.



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

# Javne usluge

- ✓ distribucija električne energije
- ✓ distribucija prirodnog plina
- ✓ distribucija toplinske energije
- ✓ elektroničke komunikacijske usluge (09.11.2019.)
- ✓ opskrba plinom u javnoj usluzi
- ✓ obavljanje dimnjačarskih poslova
- ✓ opskrba električnom energijom u univerzalnoj usluzi
- ✓ poštanske usluge
- ✓ prijevoz putnika u javnom prometu
- ✓ **javna vodoopskrba i javna odvodnja  
(komunalne usluge)**
- ✓ **prikupljanje miješanog i biorazgradivog  
komunalnog otpada**



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

# Usluge odvoza biorazgradivog i mješovitog otpada



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

# Pravni okvir

Hrvatski sabor: **Zakon o održivom gospodarenju otpadom**(NN 94/13 i 73/17)  
Zakon o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15)  
Zakon o općem upravnom postupku (NN 47/09)

Vlada RH: **Uredba o gospodarenju komunalnim otpadom** (NN 50/17)

**Jedinica lokalne samouprave:** 1) **Odluka o načinu pružanja javne usluge**

- Odluka o pružanju javne usluge prikupljanja miješanog komunalnog otpada i biorazgradivog komunalnog otpada na području grada Duge Rese

**2) Odluka o dodjeli obavljanja javne usluge**

- Čistoća Duga Resa d.o.o.

**Davatelj javne usluge: Cjenik javne usluge**

- Cjenik javne usluge prikupljanja miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada Čistoće Duga Resa d.o.o.

**Ugovor o korištenju  
javne usluge**

**Korisnik javne usluge: Izjava o načinu korištenja javne usluge**



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

# Sustav sakupljanja komunalnog otpada

- ✓ U okviru sustava sakupljanja komunalnog otpada pruža se javna usluga (plaća se):
  1. prikupljanja miješanog komunalnog otpada na lokaciji obračunskog mesta korisnika usluge
  2. prikupljanja biorazgradivog komunalnog otpada na lokaciji obračunskog mesta korisnika usluge



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

# Sustav sakupljanja komunalnog otpada

- ✓ U okviru sustava sakupljanja komunalnog otpada pružaju se **bez naknade** za korisnika usluge sljedeće **usluge povezane s javnom uslugom**:
- sakupljanje reciklabilnog komunalnog otpada na lokaciji obračunskog mesta korisnika usluge
- sakupljanje otpadnog papira, metala, plastike, stakla i tekstila putem spremnika postavljenih na javnoj površini
- sakupljanje glomaznog otpada u reciklažnom dvorištu, mobilnom reciklažnom dvorištu i jednom godišnje na lokaciji obračunskog mesta korisnika usluge
- sakupljanje otpada određenog posebnim propisom koji uređuje gospodarenje otpadom u reciklažnom dvorištu odnosno mobilnom reciklažnom dvorištu



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

# Sustav sakupljanja komunalnog otpada

✓ **Na zahtjev korisnika usluge** pružaju se sljedeće usluge:

1. preuzimanje otpada u slučaju iznimnog preuzimanja veće količine otpada na lokaciji obračunskog mesta korisnika usluge
2. preuzimanje glomaznog otpada (jednom godišnje besplatno)



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

# Korisnik javne usluge

- ✓ VLASNIK NEKRETNINE (posebnog dijela nekretnine) na području pružanja javne usluge
- ✓ KORISNIK NEKRETNINE (posebnog dijela nekretnine) kada je vlasnik nekretnine obvezu plaćanja ugovorom prenio na tog korisnika i o tome obavijestio davatelja usluge
  - najmoprimac, zakupoprimac, koncesionar
- Više korisnika mogu na zahtjev, sukladno međusobnom sporazumu, zajednički nastupati prema davatelju usluge



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

# Korisnik javne usluge dužan je:

- ✓ koristiti javnu uslugu i predati miješani komunalni otpad i biorazgradivi komunalni otpad davatelju javne usluge na području na kojem se nalazi nekretnina korisnika usluge
- ✓ omogućiti davatelju javne usluge pristup spremniku na mjestu primopredaje u slučaju kad mjesto primopredaje otpada nije na javnoj površini
- ✓ postupati s otpadom na obračunskom mjestu korisnika usluge na način kojim se ne dovodi u opasnost ljudsko zdravlje i ne dovodi do rasipanja otpada oko spremnika i ne uzrokuje pojava neugode drugoj osobi zbog mirisa otpada
- ✓ odgovarati za postupanje s otpadom i spremnikom na obračunskom mjestu korisnika usluge sukladno Zakonu, Uredbi i Odluci
- ✓ zajedno s ostalim korisnicima usluge na istom obračunskom mjestu odgovarati za obveze nastale zajedničkim korištenjem spremnika sukladno Zakonu, Uredbi i Odluci
- ✓ predavati biorazgradivi komunalni otpad, reciklabilni komunalni otpad, problematični otpad i glomazni otpad odvojeno od miješanog komunalnog otpada
- ✓ predavati problematični otpad u reciklažno dvorište ili mobilno reciklažno dvorište
- ✓ platiti javnu uslugu



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

# Davatelj javne usluge i davatelj usluge povezane s javnom uslugom dužan je:

- ✓ osigurati korisniku usluge spremnik za primopredaju miješanog komunalnog otpada, biorazgradivog komunalnog otpada i reciklabilnog komunalnog otpada
- ✓ označiti spremnik oznakom
- ✓ dostaviti korisniku usluge Obavijest o prikupljanju miješanog komunalnog otpada, biorazgradivog komunalnog otpada i reciklabilnog komunalnog otpada
- ✓ preuzeti sadržaj spremnika od korisnika usluge
- ✓ odgovarati za sigurnost, redovitost, i kvalitetu javne usluge i usluge povezane s javnom uslugom
- ✓ osigurati provjeru da otpad sadržan u spremniku prilikom primopredaje odgovara vrsti otpada čija se primopredaja obavlja.



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

# Ugovor o korištenju javne usluge

- ✓ Ugovor o korištenju javne usluge smatra se sklopljenim:
  1. kad korisnik usluge dostavi davatelju usluge **Izjavu o načinu korištenja javne usluge** ili
  2. prilikom **prvog korištenja javne usluge ili zaprimanja na korištenje spremnika za primopredaju komunalnog otpada** u slučaju kad korisnik usluge ne dostavi davatelju javne usluge Izjavu o načinu korištenja javne usluge
- ✓ Sadržaj ugovora: 1) Odluka o pružanju javne usluge prikupljanja miješanog komunalnog otpada i biorazgradivog komunalnog otpada na području grada Duge Rese  
2) Izjava o načinu korištenja javne usluge i  
3) Cjenik javne usluge
- ✓ Davatelj javne usluge dužan je omogućiti korisniku usluge uvid u te akte prije sklapanja i izmjene i/ili dopune Ugovora i na zahtjev korisnika usluge
- ✓ Jedinica lokalne samouprave i davatelj javne usluge dužni su putem sredstava javnog informiranja, mrežne stranice, dostavom pisane obavijesti ili na drugi za korisnika usluge prikladni način osigurati, da je korisnik usluge, prije sklapanja Ugovora ili izmjene i/ili dopune Ugovora, upoznat s propisanim odredbama koje uređuju sustav sakupljanja komunalnog otpada, Ugovorom i pravnim posljedicama



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

## IZJAVOM O NAČINU KORIŠTENJA JAVNE USLUGE PRIKUPLJANJA MIJEŠANOG KOMUNALNOG I BIORAZGRADIVOG KOMUNALNOG OTPADA

RBR	PRIJEDLOG DAVATELJA USLUGE - ČISTOČA D.O.O. ZADAR	OČITOVAJTE KORISNIKA USLUGE - PODACI O KORISNIKU USLUGE
1	OBRAČUNSKO MJESTO Bili brig	OPĆI PODACI O KORISNIKU I OBRAČUNSKOM MJESTU. UNIJETI PROMJENE, AKO IH IMA.
2	PODACI O KORISNIKU USLUGE Ivan Horvat Šibenska bb, 23000 Zadar OIB: 00000000000	
3	MJESTO PRIMOPREDAJE Bili brig	UDIO KORISNIKA U ODVEŽENOJ KOLIČINI MIJEŠANOG KOMUNALNOG OTPADA NA OBRAČUNSKOM MJESTU. KOD OBITELJSKIH KUĆA UDIO JE 1. ODLUKA GRADA ZADRA O PRIKUPLJANJU MIJEŠANOG KOMUNALNOG OTPADA I BIORAZGRADIVOG OTPADA PRILOG 2 ( <a href="http://www.cistoca-zadar.hr">www.cistoca-zadar.hr</a> )
4	UDIO U KORIŠTENJU SPREMNIKA 0,000388	UDIO KORISNIKA U ODVEŽENOJ KOLIČINI MIJEŠANOG KOMUNALNOG OTPADA NA OBRAČUNSKOM MJESTU. KOD OBITELJSKIH KUĆA UDIO JE 1. ODLUKA GRADA ZADRA O PRIKUPLJANJU MIJEŠANOG KOMUNALNOG OTPADA I BIORAZGRADIVOG OTPADA PRILOG 2 ( <a href="http://www.cistoca-zadar.hr">www.cistoca-zadar.hr</a> )
5	VRSTA, ZAPREMINA I KOLIČINA SPREMNIKA SUKLADNO ODLUCI JLS-a O NAČINU PRUŽANJA USLUGE 10x1100 L	ODNOSI SE NA BROJ SPREMNIKA ODREĐENOG VOLUMENA NA OBRAČUNSKOM MJESTU.
6	BROJ PLANIRANIH PRIMOPREDAJA MIJEŠANOG KOMUNALNOG OTPADA I BIORAZGRADIVOG KOM. OTPADA U OBR. RAZDOBLJU 8	BROJ MOGUĆIH PRIMOPREDAJA MIJEŠANOG KOMUNALNOG I BIORAZGRADIVOG OTPADA MJESEČNO.
7	OČITOVAJTE O KOMPOSTIRANJU BIOOTPADA.	Zaokruži: DA / NE MOGUĆNOST KOMPOSTIRANJA POSTOJI SAMO ZA KORISNIKE U OBITELJSKIM KUĆAMA.
8	OČITOVAJTE O KORIŠTENJU NEKRETNINE NA OBRAČUNSKOM MJESTU ILI O TRAJNOM NEKORIŠTENJU NEKRETNINE	Zaokruži: a) stalno ili povremeno korištenje nekretnine b) trajno nekorištenje nekretnine (dostaviti dokumentaciju sukladno Odluci o načinu pružanja predmetne usluge JLS-a)
9	OBAVIJEŠT DAVATELJA JAVNE USLUGE O UVJETIMA KAD SE UGOVOR SMATRA SKLOPLJENIM Ugovor o korištenju javne usluge smatra se sklopljenim: 1. kad korisnik usluge dostavi davatelju usluge ovu Izjavu ili 2. prilikom prvo korištenja javne usluge ili zaprimanja na korištenje spremnika za primopredaju komunalnog otpada u slučaju kad korisnik usluge ne dostavi davatelju javne usluge Izjavu.	U SLUČAJU TRAJNOG NEKORIŠTENJA NEKRETNINE POTREBNA JE POTVRDA HEP-a O POTROŠENOJ ELEKTRIČNOJ ENERGIJI ILI VODOVODA O POTROŠNJI VODE. ODLUKA GRADA ZADRA O PRIKUPLJANJU MIJEŠANOG KOMUNALNOG OTPADA I BIORAZGRADIVOG OTPADA ČLANAK 39. ( <a href="http://www.cistoca-zadar.hr">www.cistoca-zadar.hr</a> )
10	IZJAVA KORISNIKA USLUGA KOJOM POTVRĐUJE DA JE UPONZAT S UGOVOROM O KORIŠTENJU JAVNE USLUGE PRIKUPLJANJA MIJEŠANOG KOMUNALNOG OTPADA I BIORAZGRADIVOG KOMUNALNOG OTPADA.	miješanog komunalnog otpada i biorazgradivog komunalnog otpada  IVAN HORVAT  Pečat i potpis
11	UVJETI RASKIDA UGOVORA 1. Ako korisnik usluga trajno ne koristi nekretninu.	U SLUČAJU PRODAJE, ZAMJENE, DAROVANJA I DR..
12	IZVADAK IZ CJENIKA JAVNE USLUGE Cijena obv.min.javne usluge bez PDV-a: 34,25 Kn	Cijena obv.min.javne usluge s PDV-om: 38,70 Kn
	Pečat i potpis _____ Datum _____ godine	STRUKTURA CIJENE USLUGE PREMA ODLUCI GRADA ZADRA O PRIKUPLJANJU MIJEŠANOG KOMUNALNOG I BIORAZGRADIVOG OTPADA ČLANAK 36. ( <a href="http://www.cistoca-zadar.hr">www.cistoca-zadar.hr</a> )

Korisnik usluge je dužan vratiti davatelju javne usluge dva primjerka ove izjave s potpisom korisnika usluge u pisanim oblicima u roku od 15 dana od dana zaprimanja. U protivnom se smatra da je korisnik usluga suglasan s prijedlogom davatelja usluge.

Davatelj javne usluge je dužan po zaprimanju Izjave korisniku usluge vratiti jedan ovjereni primjerak Izjave u roku od 8 dana od zaprimanja iste.

Korisnik usluge dužan je obavijestiti davatelju javne usluge o svakoj promjeni podataka iz Izjave u roku od 15 dana od dana kad je nastupila promjena, kao i o svakoj drugoj namjeravanoj promjeni podataka iz Izjave u roku od 15 dana prije dana od kojeg će se primjenjivati namjeravana promjena.

## Nekretnina koja se trajno ne koristi Članak 13.

Nekretnina koja se trajno ne koristi je nekretnina za koju je utvrđeno da se ne koristi na temelju očitovanja vlasnika nekretnine i kad je potrebno na temelju podataka očitanja mjernih uređaja za potrošnju električne energije, ili plina ili pitke vode ili na drugi način.

✓ obveza korisnika usluge da plati davatelju javne usluge iznos cijene javne usluge za obračunsko mjesto i obračunsko razdoblje **ne nastaje za obračunsko mjesto na kojem se nekretnina trajno ne koristi**



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

# Cijena javne usluge

- ✓ Strukturu cijene javne usluge čini cijena javne usluge za količinu predanog miješanog komunalnog otpada, cijena obvezne minimalne javne usluge i cijena ugovorne kazne.
- ✓ **Obvezna minimalna javna usluga** je dio javne usluge koju je potrebno osigurati kako bi sustav sakupljanja komunalnog otpada mogao ispuniti svoju svrhu. Visinu cijene obvezne minimalne javne usluge određuje JLS Odlukom.
- ✓ **Ugovorna kazna** je iznos određen Odlukom JLS kojeg je dužan platiti korisnik usluge u slučaju kad je postupio protivno svojim obvezama prema davatelju usluge (npr. nepoštivanje odvojenog sakupljanja otpada i sl.).
- ✓ **Cijena javne usluge za količinu predanog miješanog komunalnog** otpada se određuje ovisno o kriteriju količine (masa predanog miješanog komunalnog otpada ili volumen spremnika i broj odvoza) i taj dio cijene je podložan promjenama, ovisno o ponašanju korisnika usluge (što je veće odvojeno sakupljanje otpada i manja količina miješanog komunalnog otpada to će korisnik usluge u tom dijelu cijene plaćati manje).



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

- ✓ Kad je Odlukom kao kriterij količine otpada određen **volumen spremnika i broj pražnjenja spremnika**, cijena javne usluge za količinu predanog miješanog komunalnog otpada određuje se prema izrazu:

$$C = JCV \times BP \times U$$

pri čemu je:

C – cijena javne usluge za količinu predanog miješanog komunalnog otpada izražena u kunama

JCV – jedinična cijena za pražnjenje volumena spremnika miješanog komunalnog otpada izražena u kunama sukladno cjeniku

BP – broj pražnjenja spremnika miješanog komunalnog otpada u obračunskom razdoblju sukladno podacima u Evidenciji

U – udio korisnika usluge u korištenju spremnika (kad jedan korisnik usluge samostalno koristi spremnik, udio korisnika usluge u korištenju spremnika je jedan, a kad više korisnika usluge zajednički koriste spremnik zbroj udjela svih korisnika, određenih međusobnim sporazumom ili prijedlogom davatelja usluge, mora iznositi jedan)



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

**CJENIK**  
**javne usluge prikupljanja miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada**  
**Čistoće Duga Resa d.o.o.**

- I. Ovim se Cjenikom određuje visina cijena komunalnih usluga sakupljanja i odvoza komunalnog otpada tvrtke ČISTOĆA DUGA RESA d.o.o. kako slijedi:

**FIZIČKE OSOBE U INDIVIDUALNOM I KOLEKTIVNOM STANOVAJU**

VOLUMEN POSUDE	MJESEČNA NAKNADA ZA 4 ODVOZA	13 % PDV	UKUPNO	MJESEČNA NAKNADA ZA 8 ODVOZA	13 % PDV	UKUPNO
KANTA 120 litara	45,60	5,93	<b>51,53</b>	91,20	11,86	<b>103,06</b>
KANTA 240 litara	91,20	11,86	<b>103,06</b>	182,40	23,71	<b>206,11</b>
STAMBENA JEDINICA – KOLEKTIVNO STANOVANJE	45,60	5,93	<b>51,53</b>	91,20	22,80	<b>103,06</b>
DOMAĆINSTVA U VIKEND NASELJU OSOR	45,60	5,93	<b>51,53</b>			

Za svaku stambenu jedinicu u kolektivnom stanovanju obračun se vrši po volumenu posude od 120 litara.

Na domaćinstva u vikend naselju Osor primjenjivat će se cijena za volumen posude od 120 l za četiri odvoza mjesečno.

Doplatna vreća sa logom tvrtke volumena 120 litara = 12,00 Kn/kom (cijena je izražena sa PDV-om).

- ✓ Kad je Odlukom kao kriterij količine otpada određena **masa predanog otpada**, cijena javne usluge za količinu predanog miješanog komunalnog otpada određuje se prema izrazu:

$$C = JCM \times ZM \times U$$

pri čemu je:

$C$  – cijena javne usluge za količinu predanog miješanog komunalnog otpada izražena u kunama

$JCM$  – jedinična cijena za masu preuzetog miješanog komunalnog otpada izražena u kunama po kilogramu sukladno cjeniku

$ZM$  – zbroj masa miješanog komunalnog otpada preuzetih u obračunskom razdoblju izraženo u kilogramima sukladno podacima u Evidenciji

$U$  – udio korisnika usluge.



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

# Grobna naknada

- Groblja su komunalni objekti u vlasništvu jedinice lokalne samouprave na čijem području se nalaze
  - **FIZIČKA OSOBA NIJE VLASNIK GROBNOG MJESTA, VEĆ KORISNIK!**
  - pravo korištenja je nasljedivo i prenosivo (**ne ustupa** se grobno mjesto nego pravo korištenja grobnog mjesta)
- Korištenje grobnog mjesta daje **RJEŠENJEM** uprava groblja na **NEODREĐENO VRIJEME** uz godišnju naknadu (moguće ugovoriti posebnim sporazumom plaćanje unaprijed za više godina)
  - protiv rješenja moguće izjaviti žalbu nadležnom tijelu za komunalne poslove jedinice lokalne samouprave
- Visinu godišnje naknade utvrđuje uprava groblja u skladu s Odlukom GV Grada Duge Rese



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

- Grobno mjesto za koje nije plaćena naknada 10 godina smatra se napuštenim i može se ponovno dodijeliti na korištenje, ali tek nakon proteka 15 godina od posljednjeg ukopa u grob, odnosno 30 godina od ukopa u grobnicu
- Prije dodjele grobnog mjesta drugom korisniku, uprava groblja dužna je premjestiti posmrtne ostatke u zajedničku grobnicu, izgrađenu za tu namjenu
- Naknada za korištenje grobnog mjesta na neodređeno vrijeme plaća se prilikom dodjele istog korisniku, odnosno po isteku petnaestgodišnjeg zakupa za postojeća grobna mjesta
- Godišnja grobna naknada koja iznosi 90,00 kn plaća se jednom godišnje i to do 31. svibnja tekuće godine, a godišnja grobna naknada u iznosu većem od 90,00 kn u dvije jednakе rate s dospijećem prve do 31. svibnja, a druge do 30. rujna tekuće godine



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošača Hrvatske

# Vodne usluge

= **usluge javne vodoopskrbe i javne odvodnje**

(Zakon o vodama (NN 153/09, 63/11, 130/11, 56/13, 14/14 i 46/18)

- ✓ Javna vodoopskrba je djelatnost zahvaćanja podzemnih i površinskih voda u svrhu ljudske potrošnje i njihova kondicioniranja te isporuka do krajnjeg korisnika vodne usluge ili do drugoga isporučitelja vodnih usluga ako se ti poslovi obavljaju putem građevina za javnu vodoopskrbu te upravljanje tim građevinama ili na drugi propisani način (cisternama, vodonoscima i sl.)
- ✓ Javna odvodnja je djelatnost skupljanja komunalnih otpadnih voda, njihova dovođenja do uređaja za pročišćavanje, pročišćavanja, izravnoga ili neizravnoga ispuštanja u prirodni prijemnik, ako se ti poslovi obavljaju putem građevina za javnu odvodnju, te upravljanje tim građevinama, gospodarenja otpadnim muljem nastalim u postupku pročišćavanja otpadnih voda; javna odvodnja uključuje i pražnjenje i odvoz otpadnih voda iz sabirnih jama i mulja iz malih sanitarnih uređaja.



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

# Cijena vodnih usluga

- uređeno Zakonom o financiranju vodnoga gospodarstva (NN153/09, 90/11, 56/13, 154/14, 119/15, 120/16, 127/17)
- Cijenu vodne u sluge određuje javni isporučitelj vodnih usluga uz suglasnost jedinice lokalne samouprave
- Račun za vodne usluge sastoji se od fiksног i varijabilног dijela:
  - **Fiksni dio** najniže osnovne cijene vodnih usluga služi pokriću troškova koji ne ovise o količini pruženih usluga, a nastaju kao posljedica priključenja nekretnine na komunalne vodne građevine (redovnog održavanja funkcionalne ispravnosti komunalnih vodnih građevina, očitanja vodomjera, obrade očitanih podataka, tekućeg i investicijskog održavanja priključka nekretnine na komunalne vodne građevine i dr.).
  - **Varijabilni dio** najniže osnovne cijene vodnih usluga ovisi količini isporučenih vodnih usluga (izražava se u kn/m<sup>3</sup>).
- socijalno ugroženi građani - cijena ne može iznositi više od 60% osnovne cijene vodne usluge



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

Tarifa vodnih usluga za korisnike u stambenim prostorima određuje se kako slijedi:

1.	osnovna cijena vodne usluga javne vodoopskrbe (fiksna)	18,76	kn/mj.
2.	osnovna cijena vodne usluga javne vodoopskrbe (varijabilna)	5,90	kn/m <sup>3</sup>
3.	osnovna cijena vodne usluge skupljanja otpadnih voda (fiksna)	13,45	kn/mj.
4.	osnovna cijena vodne usluge skupljanja otpadnih voda (varijabilna)	2,58	kn/m <sup>3</sup>
5.	osnovna cijena vodne usluga pročišćavanja otpadnih voda (fiksna)	2,84	kn/mj.
6.	osnovna cijena vodne usluga pročišćavanja otpadnih voda (varijabilna)	2,86	kn/m <sup>3</sup>
7.	osnovna cijena usluge provoda otpadnih voda južnim kolektorom (varijabilna)	1,02	kn/m <sup>3</sup>
8.	cijena vodne usluge javne vodoopskrbe koju plaćaju socijalno ugroženi građani za količinu isporučene vode nužne za osnovne potrebe kućanstva - (fiksna)	11,25	kn/mj.
9.	cijena vodne usluge javne vodoopskrbe koju plaćaju socijalno ugroženi građani za količinu isporučene vode nužne za osnovne potrebe kućanstva (varijabilna)	3,54	kn/m <sup>3</sup>
10.	cijena vodne usluge crpljenja i odvoza otpadnih voda iz septičkih i sabirnih jama do 10 km	300,00	kn/cisterna 10 m <sup>3</sup>
11.	cijena iz točke 10. ove tablice, za crpljenje i odvoza otpadnih voda iz septičkih i sabirnih iznad 10 km udaljenosti, uvećava se za	7,80	kn/km
12.	cijena odštopavanja i ispiranje kanala	300,00	kn/h

- ✓ Inspekcijski nadzor nad primjenom odredbi Zakona o vodama kojima se uređuje cijena vodnih usluga te opći i tehnički uvjeti isporuke vodnih usluga obavljaju *inspektori ministarstva nadležnog za gospodarstvo*, osim u dijelu nadzora koji prema istome zakonu obavlja **Vijeće za vodne usluge**.
- ✓ Vijeće za vodne usluge je neovisno državno tijelo, osnovano sukladno Zakonu o vodama, koje između ostalog nadzire zakonitost odluke o cijeni vodnih usluga



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



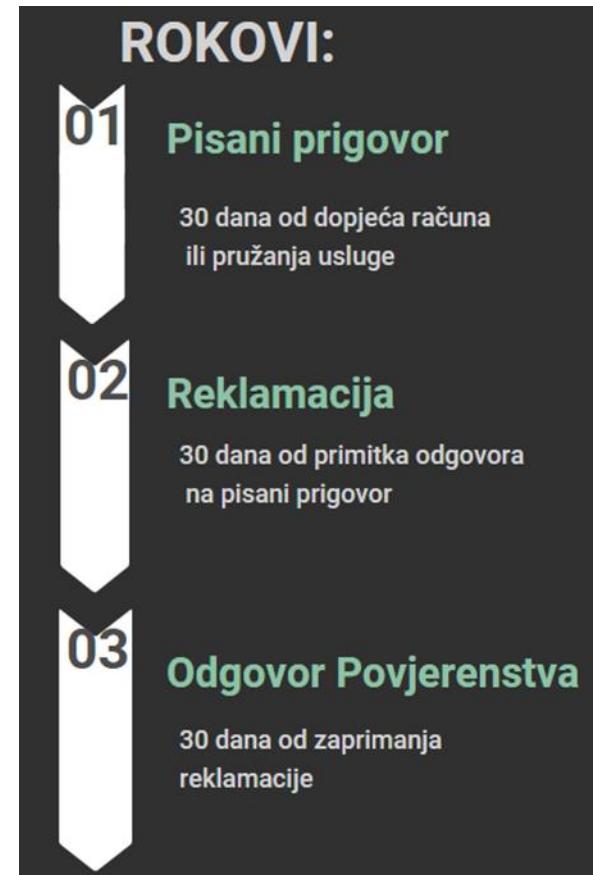
„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

# Prigovor i reklamacija

Pisani prigovor može se podnijeti:

1. u poslovnim prostorijama trgovca (odmah mora pisano potvrditi primitak prigovora)
  2. putem pošte, telefaksa ili e-maila
- u Odluci o pružanju javne usluge prikupljanja miješanog komunalnog i biorazgradivog komunalnog otpada na području grada Duge Rese stoji kako je rok za pisanu reklamaciju na ispostavljeni račun 8 dana od dostave računa!

- ✓ Obavezno prethodno podnošenje **pisanog (!)** prigovora
- ✓ O reklamaciji odlučuje Povjerenstvo za reklamacije potrošača ( 3 člana – 1 iz udruge za zaštitu potrošača, 2 iz pružatelja javnih usluga)



„MREŽNICA“  
- udruženje za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

# ZAKON O OPĆEM UPRAVNOM POSTUPKU

## ZAŠTITA OD POSTUPANJA PRUŽATELJA JAVNIH USLUGA

*Zaštita prava korisnika javnih usluga*

### Članak 157.

- (1) Pod postupanjem pružatelja javnih usluga smatra se poduzimanje ili propuštanje ravnji pružatelja javnih usluga koje imaju učinak na prava, obveze ili pravne interese fizičkih i pravnih osoba, a o kojima se ne rješava u upravnom postupku.
- (2) Ako korisnik javnih usluga smatra da su postupanjem pružatelja javnih usluga povrijeđena njegova prava ili pravni interesi, može **izjaviti i prigovor radi zaštite svojih prava**, odnosno pravnih interesa tijelu nadležnom za provedbu nadzora nad obavljanjem tih javnih usluga.
- (3) Prigovor se može izjaviti sve dok radnja ili propuštanje radnje pružatelja javnih usluga traje.



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

# *Postupanje po prigovoru korisnika javnih usluga*

## Članak 158.

- (1) Nadležno javnopravno tijelo dužno je ispitati navode korisnika javnih usluga te poduzeti mjere iz svoje nadležnosti po pravu nadzora.
- (2) Nadležno tijelo dužno je bez odgode, a najkasnije u roku od 30 dana od dana izjavljivanja prigovora, obavijestiti korisnika usluga u pisanom obliku o mjerama koje je u povodu prigovora poduzelo.  
  
- Ako korisnik usluga nije zadovoljan poduzetim mjerama ili u propisanom roku nije obaviješten o poduzetim mjerama, može pokrenuti upravni spor



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

- ✓ Ako u izvansudskom ili sudskom postupku osporavate račun davatelja javnih usluga, on vam ne smije obustaviti uslugu do okončanja izvansudskog ili sudskog postupka, pod uvjetom da uredno podmirujete sve sljedeće **nesporne račune**, osim u slučaju kada ste raskinuli ugovor s trgovcem koji pruža javnu uslugu.
- ✓ U slučaju da je pružatelj usluge obustavio njen pružanje prije nego što ga je nadležno tijelo ili osoba obavijestila o pokrenutom postupku, dužan je ponovno započeti i nastaviti pružati uslugu do okončanja izvansudskog ili sudskog postupka.
- ✓ Ova obveza odnosi se i na slučaj kad davatelj usluge pokrene postupak prisilne naplate protiv potrošača.
- ✓ Potraživanja za javne usluge, na primjer, za isporučenu električnu i toplinsku energiju, plin, vodu, za dimnjačarske usluge i za održavanje čistoće, kad je isporuka odnosno usluga obavljena za potrebe kućanstva, **zastarijevaju za godinu dana** (knjigovodstveno zatvaranje zastarjelih obveza).



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske



"MREŽNICA" - udruga za  
zaštitu potrošača grada  
Duge Rese

 [www.mreznica.info](http://www.mreznica.info)

 [udrugamreznica@gmail.com](mailto:udrugamreznica@gmail.com)



"Mrežnica" - udruga za  
zaštitu potrošača grada  
Duge Rese



[www.mreznica.info](http://www.mreznica.info)



"POTROŠAČICA" - društvo  
za zaštitu potrošačica  
Hrvatske

 [www.potrosacica.rozp.hr](http://www.potrosacica.rozp.hr)

 [drustvo.potrosacica@gmail.com](mailto:drustvo.potrosacica@gmail.com)



Potrošačica- društvo za  
zaštitu potrošačica Hrvatske

# Hvala na pozornosti!



„MREŽNICA“  
- udruga za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta



„POTROŠAČICA“  
- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo gospodarstva,  
poduzetništva i obrta

»Ovaj je dokument izrađen uz financijsku podršku  
Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta.  
Sadržaj ovoga dokumenta u isključivoj je odgovornosti  
„MREŽNICE“ udruge za zaštitu potrošača grada Duge  
Rese i ni pod kojim se uvjetima ne može smatrati  
odrazom stajališta Ministarstva gospodarstva  
poduzetništva i obrta«



# POTROŠAČKA ŠKOLICA

- 9 informativno edukativnih radionica
- Demokratski rasadnik Pučkog otvorenog učilišta Duga Resa

2019.

2020.

**06.07.**

## Opća prava potrošača

„MREŽNICA“

- udruženje za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese

**13.07.**

## Ovrha

„POTROŠAČICA“

- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

**07.09.**

## Prava iz javnih usluga - komunalne usluge i usluge odvoza biorazgradivog i mješovitog otpada

„MREŽNICA“

- udruženje za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese

**12.10.**

## Suvlasnički odnosi

„MREŽNICA“

- udruženje za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese

**09.11.**

## Telekomunikacijske usluge i RTV pristojba

„MREŽNICA“

- udruženje za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese

**07.12.**

## Ravnopravnost potrošača i direktni marketing trgovaca

„POTROŠAČICA“

- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

**11.01.**

## Materijalni nedostatak stvari i garancija

„MREŽNICA“

- udruženje za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese

**08.02.**

## E-trgovina i financijske usluge

„POTROŠAČICA“

- društvo za zaštitu  
potrošačica Hrvatske

**14.03.**

## Zakonodavni okvir i prava potrošača u EU

„MREŽNICA“

- udruženje za zaštitu  
potrošača grada Duge Rese