



BIZimpact – Izobrazba u osam zakonskih područja

Seminar 6 – Zaštita potrošača

Potrošači i norme

**mr.sc. Miljenko Đukić, dipl.ing.el.
Hrvatski zavod za norme (HZN)**

13. ožujka 2008.



BIZimpact – Izobrazba u osam zakonskih područja

Seminar 6 – Zaštita potrošača

DZNM - HZN

- 1992. - DZNM (NORMIZACIJA, MJERITELJSTVO I AKREDITACIJA)
- 2003. - ZAKON O NORMIZACIJI (N.N. 163),
- 2005-07-01 - NAČIONALNO NORMIRNO TIJELO (HZN) POČELO S RADOM
- NORMIZACIJA - DJELATNOST USPOSTAVLJANJA ODREĐABA ZA OPCU I OPETOVANU UPORABU KOJE SE ODNOSU NA POSTOJEĆE ILI MOGUĆE PROBLEME RADI POSTIZANJA NAJBOLJEG STUPNJA USKLAĐENOSTI
- NORMA - DOKUMENT DONESEN KONSENZUSOM I ODOBREN OD PRIZNATOG TIJELA, ZA OPCU I VISEKRATNU UPORABU KOJI JAMČI NAJBOLJI STUPANJ UREĐENOSTI



BIZimpact – Izobrazba u osam zakonskih područja

Seminar 6 – Zaštita potrošača

Međunarodna i hrvatska normizacija

- 1907. - IEC (INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMMISSION)
- 1947. - ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION)
- 1993. - HZN PUNOPRAVAN ČLAN IEC-A I ISO-A (FULL MEMBER)
- norme poboljšavaju proizvode i usluge potičući:
 - kvalitetu, pouzdanost, zaštitu sigurnosti, zdravlja i okoliša
 - spojivost proizvoda i dosljednost u pružanju usluga
 - veći izbor roba i usluga te informacije o proizvodu
 - niže troškove, veću konkurentnost, niže cijene za potrošače
 - prikladnost proizvoda za osjetljivu populaciju (djecu, starije osobe itd)



BIZimpact – Izobrazba u osam zakonskih područja

Seminar 6 – Zaštita potrošača

Zašto su norme važne za potrošače?

- **PRIMJERI:**
 - **BANKOVNU KARTICU MOŽETE UPOTREBLJAVATI BILO GDJE U SVIJETU?**
 - **SIMBOLI NA PLOČI S INSTRUMENTIMA U NJEMAČKOM AUTOMOBILU, KOJI STE UNAJMILI U VELIKOJ BRITANIJI, ISTI SU KAO U VAŠEM FRANCUSKOM AUTOMOBILU U HRVATSKOJ**
 - **GLEĐANJE VIDEOSNIMKE PUTEM INTERNETA NA BILO KOJEMU RAČUNALU**
 - **IGRAČKE VAŠEGA DJETETA NEMAJU OŠTRE BRIDOVE.**
 - **I JOŠ MNOGI, MNOGI PRIMJERI**
- **TO JE STOGA ŠTO JE SVIJET PRIHVATIO DRAGOVOLJNE NORME ZA PROIZVODNJU I ISPITIVANJE UREĐAJA.**



BIZimpact – Izobrazba u osam zakonskih područja

Seminar 6 – Zaštita potrošača

Kako potrošači sudjeluju u razvoju norma?

- Normizacija omogućava potrošačima da steknu povjerenje u kvalitetu i pouzdanost proizvoda i usluga koje kupuju.
- Na međunarodnoj razini ISO koordinira potrošačku politiku preko ISO Committee on Consumer Policy (ISO/COPOLCO).
- Članovi su COPOLCO-a nacionalna normirna tijela članovi ISO-a ili organizacije potrošača ovlaštene od nacionalnih normirnih tijela.
- Međunarodne udruge potrošača (kao npr. Međunarodna udruga potrošača Consumers International - CI) neposredno sudjeluju u radu međunarodnih tehničkih odbora (TC).



BIZimpact – Izobrazba u osam zakonskih područja

Seminar 6 – Zaštita potrošača

Normizacija brine o potrošačima

- Obavijesti za potrošače bitan su dio svakog proizvoda ili usluge. Unapređenje kvalitete obavijesti pridonosi sposobnosti potrošača da na mjestu kupnje donese razboritu odluku. One pomažu u smanjenju rizika krivih ili neprikladnih kupnji ili ugovora. Smanjuje se neizvjesnost za potrošače, a povećava njihovo zadovoljstvo.
- *CEN/CENELEC Guide 11, Obavijesti o proizvodu bitne za potrošače - Smjernice za sastavljače norma (hr. jezik - www.hzn.hr)*
- *ISO/IEC Guide 41, Ambalaža - Preporuke za ispunjavanje potreba potrošača (hr. jezik - 140 kn)*
- *ISO/IEC Guide 14, Obavijesti namijenjene potrošačima koje se daju pri kupnji roba i usluga (hr. jezik - 172 kn)*



BIZimpact – Izobrazba u osam zakonskih područja

Seminar 6 – Zaštita potrošača

**NARUČIVANJE NORMI
I PUBLIKACIJA**

WWW.hzn.hr

NORMOTEKA

Ulica grada Vukovara 78, Zagreb

e-mail:prodaja@hzn.hr

tel: 01/6106051; fax: 6109321

