

A woman with blonde hair tied back, wearing glasses and a white shirt with a brown apron, is smiling and looking at a laptop. She is holding a small, light-colored ceramic mug. The background shows shelves filled with various pottery items, suggesting a workshop or studio setting.

▶ Modul 7

Opća uredba o sigurnosti
proizvoda (GPSR)

ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI:

Informacije i stajališta iznesena u ovoj publikaciji pripadaju autoru/autorima i ne odražavaju nužno službeno stajalište Europske komisije. Europska komisija ne jamči točnost podataka uključenih u ovu publikaciju. Ni Europska komisija ni bilo koja osoba koja djeluje u ime Europske komisije ne mogu se smatrati odgovornima za bilo kakvu uporabu informacija sadržanih u ovom dokumentu.

Ovaj dokument nije pravno obvezujući, ne predstavlja službeno tumačenje prava Europske unije ni nacionalnog prava te ne može pružiti sveobuhvatan ili potpun pravni savjet. Njegova svrha nije zamijeniti stručni pravni savjet o pojedinim pitanjima.

Čitatelji također trebaju imati na umu da se zakonodavstvo Europske unije i nacionalno zakonodavstvo kontinuirano ažuriraju; svaku tiskanu verziju modula potrebno je provjeriti u odnosu na moguće izmjene na internetskoj stranici www.consumerlawready.eu.

Na primjer u Hrvatskoj su upravo u zakonodavnoj proceduri izmjene Zakona o zaštiti potrošača (NN 19/22 i 59/23) koje nisu mogle biti unesene u ovaj priručnik je zakon još nije donesen.

Svi rodno određeni izrazi upotrijebljeni u tekstu odnose se jednako na ženski i muški rod.

Ožujak 2026.

Sadržaj:

I.	Uvod u ovaj modul	6
II.	Uvod u GPSR.....	8
1.	Zašto je uveden GPSR?	8
2.	Što predstavlja GPSR?	8
3.	Što je obuhvaćeno GPSR-om?.....	8
III.	Ključna načela GPSR.....	9
1.	Što je opći zahtjev sigurnosti?	9
2.	Kakav je pristup riziku?	9
3.	Kako sljedivost i transparentnost podupiru usklađenost?	10
IV.	Zahtjevi sigurnosti proizvoda	10
1.	Kako treba provesti procjenu rizika?	10
2.	Kako treba uzeti u obzir ranjive potrošače?	11
3.	Što je s novim rizicima, kao što su umjetna inteligencija i kibernetička sigurnost?	11
4.	Može li pretpostavka sukladnosti osigurati usklađenost?	12
5.	Je li isto i s usklađenim zakonodavstvom?	13
6.	Procjena rizika korak po korak.....	13
V.	Obveze gospodarskih subjekata	14
1.	Koje su obveze proizvođača?	14
2.	Koje su obveze ovlaštenih predstavnika?	15
3.	Koje su obveze uvoznika?	16
4.	Koje su obveze distributera?	17
VI.	Sljedivost i označavanje	19
1.	Što je jedinstvena identifikacija proizvoda?	19

2.	Kontaktne podaci gospodarskih subjekata	19
3.	Koji su zahtjevi za čuvanje dokumentacije?	20
VII. Nadzor tržišta i usklađenost		21
1.	Koja je uloga nacionalnih tijela?	21
2.	Što je 'Safety Gate'?	22
3.	Postoji li obveza suradnje s nacionalnim tijelima?	23
VIII. Korektivne mjere i povlačenje proizvoda		23
1.	Kada je potrebno povlačenje proizvoda ?	23
2.	Koje korake treba poduzeti ako proizvod predstavlja rizik?	24
IX. Pružatelji internetskih platformi za trgovanje		26
X. Podrška i resursi		27
XI. Sažeti pregled zahtjeva sljedivosti		28
XII. Studija slučaja: usklađenost sa sigurnošću proizvoda u praksi		29
Prilog 1. – Predložak obavijesti o opozivu Europske komisije		32
Prilog 2. – Kontrolni popis za opoziv proizvoda		34
Prilog 3 – Primjer oznake		36

„Kao mali proizvođač, sigurnost proizvoda postavili smo kao prioritet i kroz GPSR upoznali se s pravnim zahtjevima u Europi – povjerenje je ključno’

Poduzetnik/Trgovac

‘Kada kupujem proizvode, očekujem da budu sigurni, bez obzira na to gdje su proizvedeni ili kupljeni. Osjećam se sigurnije znajući da postoje pravila Europske unije koja nas štite.’

Potrošač

‘Prodajemo stotine različitih proizvoda od raznih dobavljača. GPSR pruža jasan okvir za provjeru sigurnosti proizvoda.’

Poduzetnik/Trgovac

I. Uvod u ovaj modul

Poštovani poduzetnice,

Ovaj priručnik dio je projekta Consumer Law Ready i posebno je namijenjen mikro, malim i srednjim poduzetnicima koja posluju s potrošačima.

Projekt Consumer Law Ready provodi se na razini cijele Europe, a vode ga EUROCHAMBRES (Udruženje europskih gospodarskih i industrijskih komora), u partnerstvu s BEUC-om (Europska organizacija potrošača) i SMEunitedom (Udruženje obrtnika, malih i srednjih poduzeća u Europi). Projekt financira Europska unija, uz potporu Europske komisije. Cilj projekta jest pomoći vam u usklađivanju sa zahtjevima prava Europske unije u području zaštite potrošača.

Pravo Europske unije u području zaštite potrošača sastoji se od različitih zakonodavnih akata koje je Europska unija donijela tijekom posljednjih 25 godina, a koje je svaka država članica EU prenijela u svoje nacionalno zakonodavstvo. Projekt Consumer Law Ready usmjeren je na unapređenje znanja trgovaca o pravima potrošača i njima odgovarajućim pravnim obvezama, osobito među malim i srednjim poduzećima. Konzorcij je izradio novi modul o Općoj uredbi o sigurnosti proizvoda (GPSR)¹ kako bi poduzetnicima pružio korisne informacije o njihovim pravima i obvezama u vezi sa sigurnošću proizvoda.

Priručnik se sastoji od sedam modula. Svaki od njih obrađuje jednu posebnu temu iz prava Europske unije u području zaštite potrošača:

- Modul 1 bavi se pravilima o obvezi pružanja predugovornih informacija.
- Modul 2 prikazuje pravila o pravu potrošača na odustanak od ugovora sklopljenih na daljinu i izvan poslovnih prostorija (Jednostrani raskid ugovora)
- Modul 3 usmjeren je na pravna sredstva koja trgovci moraju osigurati kada proizvodi ili usluge nisu u skladu s ugovorom.
- Modul 4 usredotočen je na nepoštenu poslovnu praksu i nepoštene ugovorne odredbe.
- Modul 5 predstavlja alternativno rješavanje sporova.
- Modul 6 prikazuje glavne informacije koje poduzetnici trebaju znati kada koriste platforme za prodaju robe i usluga.
- Modul 7 obrađuje pitanja koja se odnose na zahtjeve sigurnosti proizvoda i povezane obveze.

Ovaj priručnik jedan je od materijala za učenje izrađenih u okviru projekta [Consumer Law Ready](#). Internetska stranica projekta sadržava i dodatne alate za učenje, uključujući videozapise, kvizove i „e-test”, koji možete koristiti za stjecanje certifikata. Također se možete povezati sa stručnjacima i drugim malim i srednjim poduzećima putem foruma.

¹ Uredba (EU) 2023/988 Europskog parlamenta i Vijeća od 10. svibnja 2023. o općoj sigurnosti proizvoda, o izmjeni Uredbe (EU) br. 1025/2012 Europskog parlamenta i Vijeća i Direktive (EU) 2020/1828 Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive 2001/95/EZ Europskog parlamenta i Vijeća i Direktive Vijeća 87/357/EEZ

U Hrvatskoj je donesen Zakon o provedbi Uredbe (EU) 2023/988² i objavljen je u [NN 78/2025](#).

Modul 7 usmjeren je na jedan od najvažnijih novijih razvoja u pravu Europske unije u području zaštite potrošača: Opću uredbu o sigurnosti proizvoda (GPSR)³, koja se primjenjuje od 13. prosinca 2024. Ta uredba izravno utječe na poslovanje poput vašega. Bez obzira prodajete li putem interneta ili u fizičkoj trgovini te jesu li vaši proizvodi novi ili obnovljeni, GPSR propisuje pravila kojima se osigurava da sve što nudite bude sigurno za vaše kupce.

GPSR odražava stvarnost tržišta koje se brzo mijenja. Kako su pametne tehnologije, digitalni proizvodi i prekogranična elektronička trgovina postali sve rašireniji, rizici za sigurnost proizvoda postali su složeniji, a GPSR predstavlja odgovor Europske unije na te promjene. Uredba uvodi strože obveze za sve gospodarske subjekte, uključujući i internetske platforme za trgovanje. To uključuje provedbu internih procjena rizika, vođenje ažurne tehničke dokumentacije, pravodobno prijavljivanje nesreća te unapređenje postupaka opoziva proizvoda i izdavanja sigurnosnih upozorenja. GPSR također daje potrošačima snažnija prava kada se pojave pitanja sigurnosti.

Međutim, GPSR nije samo zahtjev usklađenosti, nego i prilika. Uključivanjem sigurnosti u svoje poslovne prakse možete smanjiti rizike, izbjeći skupe poteškoće i povećati povjerenje kupaca. Na današnjem konkurentnom tržištu, usvajanje pristupa usmjerenog na sigurnost nije samo odgovorno, nego i razborita poslovna strategija.

Radi boljeg razumijevanja pravnih odredbi, preporučujemo da proučite službene smjernice [Europske komisije o GPSR-u](#), koje su dostupne na svim jezicima Europske unije.

Pozivamo vas da proučite ovaj modul, upoznate se s GPSR-om i saznate kako se on primjenjuje na vaše poslovanje. Nadamo se da ćete, uz pomoć ovog priručnika, moći s pouzdanjem pratiti promjene u području sigurnosti proizvoda i pretvoriti pravne zahtjeve u praktične prednosti

Projektni tim Consumer Law Ready

² Zakon o provedbi Uredbe (EU) 2023/988 o općoj sigurnosti proizvoda (NN 78/2025): https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2025_05_78_1016.html

³ Za cjeloviti tekst: [Uredba – 2023/988 – EN – EUR-Lex](#)

II. Uvod u GPSR

1. Zašto je uveden GPSR?

Jedan od glavnih razloga za uvođenje GPSR-a bila je pojava novih tehnologija i rast internetske trgovine. Uredba predstavlja odgovor na sve veću digitalizaciju proizvoda i hitnu potrebu za ažuriranjem povezanih pravila. Temeljni cilj GPSR-a jest osigurati da se potrošačima na unutarnjem tržištu prodaju isključivo sigurni proizvodi, neovisno o njihovu podrijetlu te o tome prodaju li se putem interneta ili izvan interneta. GPSR služi kao zaštitna mreža za proizvode koji nisu obuhvaćeni posebnim harmonizacijskim zakonodavstvom Europske unije. Nadalje, cilj je uredbe održati visoku razinu zaštite potrošača i unaprijediti funkcioniranje unutarnjeg tržišta.

2. Što predstavlja GPSR?

GPSR predstavlja značajnu reformu zakonodavstva Europske unije o sigurnosti proizvoda nakon više od dva desetljeća. Stupio je na snagu 12. lipnja 2023., a na potrošačke proizvode (B2C) u cijeloj Europskoj uniji primjenjuje se od 13. prosinca 2024. Njime je prethodna Direktiva o općoj sigurnosti proizvoda stavljena izvan snage i zamijenjena.



3. Što je obuhvaćeno GPSR-om?

GPSR se široko primjenjuje na B2C (namijenjene potrošačima) proizvode koji se prodaju u Europskoj uniji, neovisno o njihovu podrijetlu ili prodajnom kanalu. GPSR služi kao „zaštitna mreža za potrošače”. To znači da uređuje pitanja i rizike sigurnosti proizvoda koji nisu obuhvaćeni drugim posebnim propisima Europske unije. Njegov je cilj popuniti moguće pravne praznine i dopuniti postojeće ili buduće sektorsko zakonodavstvo Europske unije, čime se osigurava širok i horizontalan zakonodavni okvir za sigurnost potrošačkih proizvoda. Time se pomaže izbjeći preklapanja, uz istodobno osiguravanje jasnog pravnog okvira.

U biti, GPSR uređuje pitanja koja bi specifičnija pravila Europske unije o sigurnosti proizvoda mogla propustiti, čime se osigurava visoka razina zaštite potrošača.

Primjer: Španjolski internetski trgovac nudi pametni difuzor aroma proizveden u Kini. Proizvod se povezuje na Wi-Fi i može se upravljati putem mobilne aplikacije. Budući da radi na niskom naponu i ne prenosi podatke prema van, nije obuhvaćen posebnim harmonizacijskim zakonodavstvom Europske unije. Međutim, pojavio se sigurnosni problem: ažuriranje softvera u određenim je slučajevima uzrokovalo pregrijavanje uređaja, što predstavlja opasnost od požara.

Iako ovaj difuzor nije u cijelosti uređen postojećim harmoniziranim zakonodavstvom Europske unije, i dalje predstavlja ozbiljan rizik za potrošače, a upravo je takve pravne praznine GPSR namijenjen zatvoriti. Široko područje primjene uredbe, pristup upravljanju rizicima, obveze sljedivosti i digitalni alati provedbe osiguravaju da nijedan proizvod ne bude zanemaren.

GPSR se primjenjuje na potrošačke proizvode. To uključuje svaki predmet, neovisno o tome je li povezan s drugim predmetima ili nije, koji se isporučuje ili stavlja

na raspolaganje na tržištu, bilo da se prodaje, daje besplatno ili pruža kao dio usluge. Proizvod se smatra takvim ako je namijenjen potrošačima ili ako je razumno predvidivo da će ga potrošači upotrebljavati, čak i ako nije posebno oblikovan za njih. Uredba izričito obuhvaća nove, rabljene, popravljene ili obnovljene proizvode. Postoje određene iznimke koje se odnose na proizvode za koje potrošači ne bi razumno očekivali da udovoljavaju aktualnim sigurnosnim standardima, poput povijesnih kolekcionarskih predmeta.

Primjeri proizvoda na koje se primjenjuje GPSR: novi kućanski uređaj koji se prodaje u trgovini; rabljeni bicikl ponuđen putem interneta; obnovljeni pametni telefon koji prodaje mali trgovac; ili besplatni promotivni USB memorijski uređaj koji se daje kupcima. **GPSR se u pravilu ne primjenjuje na:**

- lijekove za humanu i veterinarsku primjenu
- hranu i hranu za životinje
- žive biljke i životinje
- nusproizvode životinjskog podrijetla i od njih dobivene proizvode
- sredstva za zaštitu bilja
- prijevozna sredstva
- antikvitete ili kolekcionarske predmete od povijesnog značaja za koje potrošači ne mogu razumno očekivati da udovoljavaju važećim sigurnosnim standardima
- proizvode koji zahtijevaju popravak ili obnovu, pod uvjetom da su prije stavljanja na tržište jasno označeni kao takvi

III. Ključna načela GPSR

1. Što je opći zahtjev sigurnosti?

Opći zahtjev sigurnosti temeljno je načelo GPSR-a. Prema tom načelu, gospodarski subjekti smiju stavljati

na tržište ili stavljati na raspolaganje samo sigurne proizvode. Primarni cilj GPSR-a, a slijedom toga i ovog zahtjeva, jest osigurati sigurnost svih potrošačkih proizvoda na tržištu Europske unije. Opći zahtjev sigurnosti ima za cilj unaprijediti funkcioniranje unutarnjeg tržišta uz istodobno osiguravanje visoke razine zaštite potrošača. To je najvažniji zahtjev GPSR-a.

Prema GPSR-u, pojam „siguran proizvod” ponajprije znači da se na tržište smiju stavljati samo proizvodi koji predstavljaju minimalan rizik, usklađen s visokom razinom zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača.

Preciznije, „siguran proizvod” definira se kao svaki proizvod koji ne predstavlja rizik za potrošače ili predstavlja samo minimalne rizike koji se smatraju prihvatljivima u uobičajenim ili razumno predvidivim uvjetima uporabe (uključujući očekivano trajanje uporabe).

Primjer: Ručno izrađena svijeća koja gori bez ispuštanja štetnih para i bez lakog prevrtanja smatra se sigurnim proizvodom.

2. Kakav je pristup riziku?

GPSR uvodi proaktivan pristup sigurnosti proizvoda i upravljanju rizicima za potrošačke proizvode na tržištu Europske unije. To je suprotno isključivo reaktivnom pristupu, jer se naglašava važnost poduzimanja mjera prije nego što do štete dođe ili prije nego što ona poprimi šire razmjere.

3. Kako sljedivost i transparentnost podupiru usklađenost?

Radi osiguravanja sigurnosti proizvoda, ključne su informacije o proizvodima i jednostavan pristup tim informacijama. Prema GPSR-u, transparentnost podrazumijeva da bitne informacije o sigurnosti proizvoda budu jasne, dostupne i razumljive i potrošačima i nadležnim tijelima.

Sljedivost osigurava da se proizvodi mogu pratiti kroz cijeli opskrbni lanac, čime se olakšava prepoznavanje opasnih proizvoda i omogućuje brzo poduzimanje korektivnih mjera, kao što je opoziv proizvoda.

Poglavlje XI. daje pregled što to znači za MSP-ove.

IV. Zahtjevi sigurnosti proizvoda

1. Kako treba provesti procjenu rizika?

Procjena rizika proizvoda temelji se na nekoliko kriterija ocjene kojima se utvrđuje može li proizvod predstavljati opasnost:

- **Svojstva proizvoda:** To obuhvaća sastav proizvoda, pakiranje, upute za sastavljanje, ugradnju i održavanje te njegov očekivani vijek trajanja.
Primjeri: materijal, veličina pakiranja, zagrijava li se proizvod, pomiče li se ili se povezuje s internetom i slično.

- **Učinak na druge proizvode:** Ako se može očekivati zajednička uporaba s drugim proizvodima, mora se uzeti u obzir njihovo međudjelovanje
- **Predstavljanje proizvoda:** To uključuje označivanje, upozorenja, upute za uporabu i rukovanje, informacije o odlaganju te sve druge podatke povezane s proizvodom.
- **Skupine korisnika:** Posebnu pozornost treba posvetiti ranjivim skupinama korisnika, kao što su djeca ili starije osobe. Više informacija nalazi se u odjeljku **IV.2.**
- **Kibernetičko sigurnosna obilježja:** Ako to narav proizvoda zahtijeva, u proizvod moraju biti ugrađena odgovarajuća kibernetičko sigurnosna obilježja radi zaštite od vanjskih utjecaja, uključujući i zlonamjerne utjecaje, ako oni mogu utjecati na sigurnost proizvoda.

Kad je riječ o digitalnim proizvodima, možete si jednostavno postaviti pitanje: štiti li se moj proizvod od hakiranja ili opasnog neovlaštenog utjecaja?

- Funkcije razvoja, učenja i predviđanja: To su funkcije kod kojih se ponašanje proizvoda mijenja ovisno o načinu njegove uporabe, primjerice kod pametnog svjetla koje se s vremenom automatski prilagođava. Takve funkcije moraju se uzeti u obzir ako to zahtijeva narav proizvoda.
- Proizvodi moraju biti popraćeni jasnim i lako razumljivim uputama te sigurnosnim informacijama na jeziku koji odredi država članica u kojoj se proizvod stavlja na raspolaganje na tržištu.

Ovaj se zahtjev ne primjenjuje ako se proizvod može sigurno upotrebljavati i bez takvih uputa i sigurnosnih informacija.

Razmislite o tome tko će upotrebljavati vaš proizvod, na koji način će ga upotrebljavati i može li pri uobičajenoj, predvidivoj uporabi uzrokovati štetu. Vodite evidenciju koja pokazuje da ste te čimbenike uzeli u obzir prije stavljanja proizvoda u prodaju.

Primjerice, ako prodajete pametni sat koji zahtijeva redovita ažuriranja, uzmite u obzir kibernetičku sigurnost. Isto tako, ako prodajete svijeću u lomljivoj staklenoj posudi, provjerite otpornost na toplinu i pravilno je označite.

2. Kako treba uzeti u obzir ranjive potrošače?

Kad je riječ o sigurnosti proizvoda, gospodarski subjekti, osobito proizvođači, moraju uzeti u obzir ranjive skupine, kao što su djeca, starije osobe i osobe s invaliditetom, te pritom razmotriti različite relevantne okolnosti. Proizvodi namijenjeni tim skupinama moraju biti osobito sigurni i stoga zahtijevaju posebnu pažnju.

Za ranjive potrošače zahtijeva se sljedeće:

Aspekti koje treba uzeti u obzir pri procjeni sigurnosti:

- Pri procjeni sigurnosti proizvoda gospodarski subjekti moraju posebno uzeti u obzir kategorije potrošača koji su izloženi riziku, kao što su djeca, starije osobe i osobe s invaliditetom.
- Potrebno je ispitati učinke rodno uvjetovanih razlika na zdravlje i sigurnost pri uporabi proizvoda.
- Pri procjeni sigurnosti svih proizvoda treba uzeti u obzir i njihovu pristupačnost osobama s invaliditetom.
- To uključuje razmatranje dizajna proizvoda, njegovih tehničkih obilježja, sastava, pakiranja,

uputa te namjeravane ili razumno predvidive uporabe, kao i njegova međudjelovanja s drugim proizvodima, izgleda, označivanja, upozorenja te uputa za sigurnu uporabu i odlaganje.

Jasne i pristupačne informacije:

- **Proizvođači moraju osigurati** da su uz proizvod priložene jasne upute i sigurnosne informacije na jeziku koji potrošači u državi članici u kojoj se proizvod stavlja na tržište mogu lako razumjeti. Ovaj se zahtjev ne primjenjuje ako se proizvod može sigurno upotrebljavati i bez takvih uputa.
- **U internetskim ponudama gospodarski subjekti moraju pružiti jasne i lako vidljive informacije**, uključujući podatke o proizvođaču, identifikaciju proizvoda te sva upozorenja ili sigurnosne informacije koje bi inače pratile proizvod. Te informacije također moraju biti na jeziku koji potrošači mogu lako razumjeti. U Hrvatskoj je to u skladu sa zakonom hrvatski jezik i latinično pismo.
- **Obavijesti o opozivu i sigurnosna upozorenja** koja se šire putem različitih kanala moraju biti pristupačna osobama s invaliditetom.

3. Što je s novim rizicima, kao što su umjetna inteligencija i kibernetička sigurnost?

Većina MSP-ova mora na sveobuhvatan način uzeti u obzir nove i nastajuće rizike, kao što su kibernetička sigurnost i umjetna inteligencija (UI).

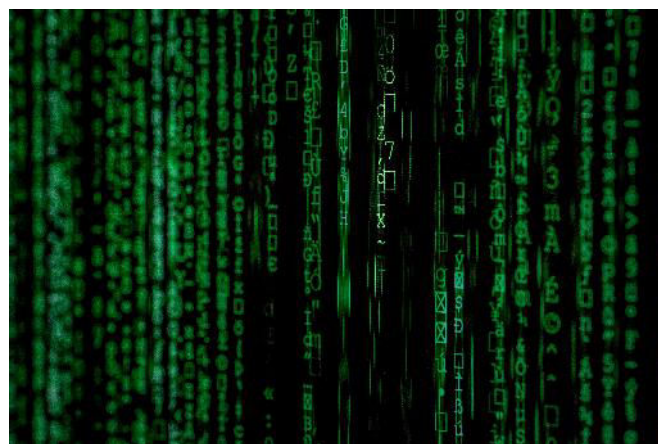
Ako prodajete povezane uređaje, osigurajte da oni ne stvaraju rizik ni u trenutku prodaje ni putem ažuriranja, tijekom cijelog vijeka trajanja proizvoda.

Relevantni su sljedeći aspekti:

- **Interna analiza rizika i tehnička dokumentacija**, kako je prethodno navedeno.
- **Prošireni kriteriji procjene sigurnosti**: GPSR proširuje i postrožuje kriterije za procjenu sigurnosti proizvoda. Konkretno, potrebno je uzeti u obzir sljedeće:
Odgovarajuća kibernetičko sigurnosna obilježja: potrebno je provjeriti ima li proizvod potrebne funkcije kibernetičke sigurnosti radi zaštite od vanjskih utjecaja, uključujući zlonamjerne treće osobe, u slučajevima kada takvi utjecaji mogu utjecati na sigurnost proizvoda.
- **Funkcije razvoja učenja i predviđanja**:- ako to zahtijeva narav proizvoda, njegove funkcije koje se razvijaju, uče i predviđaju moraju biti uključene u procjenu sigurnosti. To uključuje i međudjelovanje s drugim proizvodima, ako se njihova zajednička uporaba može razumno predvidjeti.
- **Digitalne sastavnice i ažuriranja softvera**: uredba uzima u obzir sve veću digitalizaciju proizvoda. Ako se svojstva proizvoda bitno promijene zbog ažuriranja softvera, može biti potrebna nova procjena rizika. Nacionalna tijela⁴ mogu intervenirati ako proizvodi zbog svojih digitalnih sastavnica predstavljaju nove rizike.

GPSR tako osigurava da propisi o proizvodima odgovore na izazove koje donose digitalni proizvodi i

nove tehnologije te pruža sveobuhvatnu razinu zaštite svim potrošačima u Europskoj uniji.



4. Može li pretpostavka sukladnosti osigurati usklađenost?

Pretpostavka sukladnosti podupire opći zahtjev sigurnosti. Smatra se da je proizvod u skladu s tim zahtjevom ako udovoljava relevantnim europskim usklađenim normama, pod uvjetom da su upućivanja na te norme objavljena u **Službenom listu Europske unije** (SL EU/eng. naziv: OJEU)

Ta se pretpostavka primjenjuje samo na rizike koji su obuhvaćeni tim normama. Za sve druge rizike koji njima nisu obuhvaćeni potrebno je provesti cjelovitu procjenu rizika.

Postojeće europske norme i detaljnije informacije mogu se pronaći na stranicama europskih organizacija za normizaciju **CEN i CENELEC** ili nacionalnim tijelima za normizaciju ~~normiranih tijela~~. Nadalje, Europska komisija redovito objavljuje popis upućivanja na norme objavljene na **stranici o usklađenim normama**

⁴ U Hrvatskoj su nacionalna tijela određena odredbama članka 5.-7. već citiranog Zakona o provedbi Uredbe (EU) 2023/988

objavljenima u Službenom listu Europske unije (SL EU).

Međutim, proizvođači i dalje moraju osigurati da su njihovi proizvodi projektirani i proizvedeni u skladu s općim zahtjevom sigurnosti. Razlog tomu jest što se pretpostavka sukladnosti odnosi samo na rizike i aspekte utvrđene relevantnim normama. GPSR djeluje kao zaštitna mreža za sve ostalo. Pri izradi tehničke dokumentacije proizvođači moraju uključiti popis svih europskih normi na koje su se pozvali kako bi zahtijevali pretpostavku sukladnosti. Važno je naglasiti da pretpostavka sukladnosti nije apsolutna; činjenica da se smatra da je proizvod u skladu sa zahtjevima ne sprječava tijela za nadzor tržišta da poduzmu odgovarajuće mjere ako raspoložu dokazima da je proizvod opasan. U praksi, pridržavanje normi olakšava dokazivanje usklađenosti s općim zahtjevom sigurnosti, ali ne uklanja odgovornost da se na tržište stavljaju samo sigurni proizvodi.

5. Je li isto i s usklađenim zakonodavstvom?

Izraz usklađeno u ovom se kontekstu odnosi na zakonodavstvo Europske unije kojim se utvrđuju zajednička pravila za stavljanje proizvoda na tržište. Ta su pravila navedena u **Prilogu I. Uredbi (EU) 2019/1020**, kao i u drugim propisima obuhvaćenima tom uredbom.

GPSR je prvenstveno usmjeren na proizvode namijenjene potrošačima za koje ne postoji posebno zakonodavstvo Unije o usklađivanju (**npr. strojevi**). Međutim, neke nove odredbe GPSR-a primjenjuju se i na harmonizirane proizvode ili se primjenjuju dodatno,

kako bi obuhvatile aspekte i rizike koji još nisu uređeni posebnim harmonizacijskim direktivama ili uredbama. Opće je pravilo da postojeći propisi Europske unije za harmonizirane proizvode (kao što su **Direktiva o niskonaponskoj opremi, Direktiva o radijskoj opremi ili Direktiva o strojevima**) i dalje ostaju na snazi.

U tom kontekstu GPSR djeluje kao „**zaštitna mreža**”, primjenjujući se ondje gdje posebno zakonodavstvo Unije o usklađivanju ne postoji ili ne obuhvaća određene rizike ili kategorije rizika.

Teza o popunjavanju pravnih praznina: GPSR popunjava praznine u harmonizacijskom zakonodavstvu u slučajevima kada nedostaju posebni zahtjevi, primjerice određene obveze proizvođača, uvoznika ili distributera povezane sa sigurnošću proizvoda. Primjerice, ako **Direktiva o strojevima** ne sadržava posebne obveze uvoznika ili distributera, primijenile bi se odredbe GPSR-a kako bi se te praznine popunile.

Napomena radi točnosti izvornika: primjer „**npr. strojevi**” u prvoj rečenici djeluje logički upitno, jer su strojevi načelno obuhvaćeni posebnim harmonizacijskim zakonodavstvom EU. Vjerojatno je riječ o omašci u izvornom tekstu. Za prijevod sam ga zadržala vjerno izvorniku, ali ga za završnu verziju vodiča preporučujem provjeriti ili ispraviti.

6. Procjena rizika korak po korak

Ova se procjena rizika temelji na **smjernicama o GPSR-u**⁵ predstavlja neiscrpan popis elemenata koje treba uzeti u obzir pri procjeni rizika proizvoda:

- Koja su svojstva proizvoda? Primjerice, njegov dizajn, tehnička obilježja, sastav, pakiranje i upute.

⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:52025XC06233>

- Ako je proizvod namijenjen uporabi zajedno s drugim proizvodima, potrebno je analizirati njegove učinke na te proizvode i obratno.

Primjer: pametni kućni termostat kojim se upravlja putem aplikacije na pametnom telefonu. Potrebno je analizirati učinke termostata na aplikaciju i učinke aplikacije na termostat. Pritom treba uzeti u obzir sigurnosna obilježja obaju proizvoda.

- **Treba uzeti u obzir predstavljanje proizvoda** te koje je sigurnosne informacije, oznake, upozorenja i upute za njegovu sigurnu uporabu i odlaganje potrebno priložiti proizvodu ili njegovu pakiranju.

Primjer: Oznaka na proizvodu: ovaj proizvod nije prikladan za djecu mlađu od 3 godine zbog opasnosti od gušenja.

- Treba uzeti u obzir skupine potrošača koje bi mogle upotrebljavati proizvod i moguće rizike koje bi proizvod mogao predstavljati za različite skupine. Posebnu pozornost treba posvetiti ranjivim potrošačima (vidjeti odjeljak IV.2.)
- Treba uzeti u obzir izgled proizvoda, osobito ako bi mogao izazvati zabunu. Nadalje, treba razmotriti može li proizvod, iako nije namijenjen djeci, privući njihovu pozornost te ga oni zbog toga koristiti.

Primjer: Sapun u obliku čokoladice mogao bi zavesti (ranjivog) potrošača da pomisli kako je jestiv i da ga zagrije. Nadalje, svjetleći difuzor aroma nije namijenjen djeci, ali ih njegovo trepereće svjetlo i ugodan miris mogu privući.

- Ovisno o vrsti proizvoda, možda će biti potrebno uzeti u obzir i kibernetičkosigurnosna obilježja, kako je objašnjeno u odjeljku IV.3.
- Provjerite jesu li svi rizici povezani s proizvodom obuhvaćeni pretpostavkom sukladnosti (vidjeti odjeljak IV.4.). Ako nisu, treba uzeti u obzir druge relevantne međunarodne, europske ili nacionalne norme, preporuke Komisije, trenutno stanje tehnike i tehnologije, kodekse dobre prakse u području sigurnosti proizvoda te sigurnosne zahtjeve koje je donijela Komisija. Također treba uzeti u obzir i razumna očekivanja potrošača u pogledu sigurnosti.

V. Obveze gospodarskih subjekata⁶

1. Koje su obveze proizvođača?

Proizvođač je fizička ili pravna osoba koja proizvodi proizvod ili za koju se proizvod projektira ili proizvodi te ga stavlja na tržište pod svojim imenom ili trgovačkim znakom.

Primjer: mala radionica za izradu namještaja koja proizvodi stolove i prodaje ih pod vlastitom robnom markom jest proizvođač.

⁶ <https://dirh.gov.hr/safety-gate-rape/obveze-gospodarskih-subjekata-i-pruzatelja-internetskih-platfomi-za-trgovanje/306>



Ključne obveze proizvođača prema GPSR-u su sljedeće:

- **Opći zahtjev sigurnosti** (vidjeti odjeljak III.1.).
- **Analiza rizika i tehnička dokumentacija** (vidjeti poglavlje IV.).
- **Interni postupci za osiguravanje sukladnosti serijski proizvedenih proizvoda:** proizvođači moraju uspostaviti odgovarajuće interne postupke kako bi osigurali trajnu sukladnost serijski proizvedenih proizvoda s općim zahtjevima sigurnosti. Oblikovanje tih postupaka ovisi o konkretnom slučaju. Oni se mogu temeljiti na organizacijskim postupcima, smjernicama, normama ili imenovanju posebne odgovorne osobe.
- **Navođenje identifikacijskih podataka proizvođača na proizvodu.**
- **Pružanje jasnih uputa i sigurnosnih informacija** (informacije za korisnika).
- **Upravljanje pritužbama:** kao proizvođač, dužni ste uspostaviti mehanizam za podnošenje pritužbi putem javno dostupnih komunikacijskih kanala (npr. telefon, elektronička adresa ili posebni odjeljak internetske stranice). Potrošačima mora biti omogućeno da tim kanalima podnose pritužbe te

prijavljuju informacije o nesrećama ili sigurnosnim problemima. Proizvođači također moraju ispitati zaprimljene pritužbe i voditi internu evidenciju o njima, kao i o opozivima proizvoda i korektivnim mjerama.

- **Obveze prijavljivanja nesreća:** vidjeti odjeljak VIII.1. za pojedinosti.
- **Mjere za opasne proizvode:** vidjeti poglavlje VIII. za detaljne postupke opoziva.

2. Koje su obveze ovlaštenih predstavnika?

Ovlašteni zastupnik je fizička ili pravna osoba s poslovnim nastanom u Europskoj uniji koja je od proizvođača izvan Europske unije primila pisani mandat da u njegovo ime postupa u vezi s obvezama usklađenosti. Ta je uloga osobito važna za proizvođače sa sjedištem izvan Europske unije, jer osigurava da u Europskoj uniji postoji odgovorni subjekt za sigurnost proizvoda.

Primjer: Robna marka izvan Europske unije koja prodaje proizvode u Europskoj uniji može imenovati savjetodavno društvo u Španjolskoj kao svojeg ovlaštenog predstavnika radi obavljanja potrebnih regulatornih poslova.

Ključne obveze su sljedeće:

Ispunjavanje obveza proizvođača.

- Suradnja s tijelima za nadzor tržišta.⁷
- Obveze informiranja: ako ovlašteni zastupnik ima razloga vjerovati da proizvod predstavlja opasnost, mora o tome obavijestiti proizvođača. Također mora obavijestiti nadležna tijela o svim korektivnim mjerama poduzetima radi ublažavanja rizika, uključujući obavijesti dostavljene putem Safety Business Gatewaya.

3. Koje su obveze uvoznika?

Uvoznik je svaka fizička ili pravna osoba sa sjedištem odnosno poslovnim nastanom u Europskoj uniji koja stavlja na tržište Unije proizvod iz treće zemlje.

Primjer: trgovina u Italiji koja kuhinjsko posuđe naručuje izravno iz Vijetnama i prodaje ga na domaćem tržištu smatrala bi se uvoznikom



Kao uvoznik imate sljedeće obveze:

a. Obveza provjere (prije stavljanja na tržište):

- Uvoznik mora osigurati da je proizvod u skladu s općim zahtjevima sigurnosti.

⁷ U Hrvatskoj je tijelo za nadzor tržišta neprehrambenih proizvoda Državni inspektorat RH <https://dirh.gov.hr/o-drzavnom-inspektoratu-9/ustrojstvo-77/6-sektor-za-nadzor->

- Uvoznik mora proaktivno provjeriti je li proizvođač ispunio svoje obveze prema GPSR-u prije stavljanja proizvoda na tržište. To podrazumijeva aktivan postupak provjere kako bi se utvrdilo da je proizvođač proveo internu analizu rizika i izradio potrebnu tehničku dokumentaciju.
- Kao uvoznik, u pravilu niste dužni provoditi vlastitu procjenu rizika, ali morate provjeriti je li potrebna dokumentacija i informacija dostupna od proizvođača.
- Provjerite nosi li proizvod oznaku tipa, serije ili serijski broj, odnosno drugu identifikacijsku oznaku
- Također morate potvrditi da su na proizvodu, njegovu pakiranju ili pratećem dokumentu navedeni **ime proizvođača, registrirani trgovački naziv ili robna marka, poštanska adresa i elektronička adresa**, te da ti podaci nisu prekriveni ni na drugi način zaklonjeni.

Zabrana stavljanja na tržište u slučaju nesukladnosti:

- Ako postoje razlozi za vjerovanje da proizvod nije u skladu s općim zahtjevima sigurnosti ili da je opasan, ne smije se staviti na tržište.
- U takvim slučajevima uvoznik mora bez nepotrebne odgode obavijestiti proizvođača i tijela za nadzor tržišta putem [Safety Business Gateway](#)

b. Navođenje podataka o uvozniku.

c. Upute i sigurnosne informacije.

d. Uvjeti skladištenja i prijevoza:

trgovine-uslugai-zastite-potrosaca/2-sluzba-nadzora-sigurnosti-neprehrambenih-proizvoda/169

- Uvoznici su odgovorni za osiguravanje da uvjeti skladištenja i prijevoza ne ugrožavaju sigurnost proizvoda.

e. Čuvanje tehničke dokumentacije:

- Uvoznici moraju čuvati primjerak tehničke dokumentacije proizvođača tijekom razdoblja od deset godina od dana stavljanja proizvoda na tržište. Ta dokumentacija mora se na zahtjev staviti na raspolaganje tijelima za nadzor tržišta.

f. Suradnja i korektivne mjere:

- Uvoznici moraju surađivati s tijelima za nadzor tržišta i s proizvođačem radi osiguravanja sigurnosti proizvoda.
- Ako uvoznik utvrdi da je proizvod opasan, mora obavijestiti proizvođača i poduzeti potrebne korektivne mjere. Potpuni prikaz tih mjera nalazi se u poglavlju VIII.

g. Komunikacijski kanali i upravljanje pritužbama:

- **Uvoznici moraju provjeriti** je li proizvođač uspostavio javno dostupne komunikacijske kanale (npr. telefonski broj, elektroničku adresu ili odjeljak internetske stranice) putem kojih potrošači mogu podnositi pritužbe te prijavljivati nesreće ili sigurnosne probleme povezane s proizvodom.
- Također moraju voditi interni registar pritužbi, opoziva proizvoda i korektivnih mjera te o rezultatima obavještavati proizvođača, distributere i internetska tržišta.

h. Prijavljivanje nesreća:

- Uvoznici i distributeri imaju obvezu izvješćivanja proizvođača o nesrećama povezanim s proizvodom. Time se proizvođaču omogućuje da ispuni svoje obveze prijavljivanja

kvalificiranih nesreća. Dodatne pojedinosti nalaze se u odjeljku VIII.1.

i. Izravni opozivi / sigurnosna upozorenja za potrošače

- Vidjeti poglavlje VIII. za detaljne postupke opoziva.

4. Koje su obveze distributera?

Distributer je fizička ili pravna osoba u opskrbnom lancu koja nije proizvođač ni uvoznik, a koja proizvod stavlja na raspolaganje na tržištu. Distributeri obično kupuju proizvode od proizvođača ili uvoznika te ih zatim preprodaju na veliko ili izravno potrošačima.

Primjer: lokalni trgovac koji kupuje igračke od uvoznika sa sjedištem u Europskoj uniji i prodaje ih u svojoj trgovini jest distributer

Ključne obveze distributera su sljedeće:

- **Obveza provjere (prije stavljanja na tržište):** Prije stavljanja proizvoda na raspolaganje na tržištu distributer mora provjeriti jesu li proizvođač, a prema potrebi i uvoznik, ispunili svoje obveze prema GPSR-u. Ta provjera uključuje utvrđivanje ima li proizvod:
 - oznaku tipa, serije ili serijski broj, odnosno drugu identifikacijsku oznaku
 - naziv proizvođača, registrirani trgovački naziv ili robnu marku, poštansku adresu i elektroničku adresu
 - jasne upute i sigurnosne informacije na jeziku koji potrošači u državi članici u kojoj se proizvod stavlja na raspolaganje mogu lako razumjeti. **U Hrvatskoj je to hrvatski jezik i latinično pismo.** Zahtjev za uputama može izostati ako

se proizvod može sigurno upotrebljavati i bez njih.

- Riječ je prvenstveno o formalnoj obvezi provjere, što znači da distributeri provjeravaju jesu li ti podaci i informacije prisutni, a ne nužno i njihovu suštinsku točnost.
- **Nestavljanje opasnih proizvoda na tržište:** opasan proizvod jest svaki proizvod koji ne ispunjava zahtjeve sigurnosti definirane u odjeljku IV. Distributeri ne smiju staviti proizvod na tržište ako imaju razloga vjerovati da proizvod nije u skladu s općim zahtjevom sigurnosti ili da je opasan. O tome moraju bez nepotrebne odgode obavijestiti proizvođača ili uvoznika te nadležna tijela za nadzor tržišta putem **Safety Business Gateway sustava**.
- **Uvjeti skladištenja i prijevoza:** distributeri su odgovorni za osiguravanje da ti uvjeti ne ugrožavaju sigurnost proizvoda.
- **Interni postupci za sigurnost proizvoda:** distributeri moraju osigurati da imaju uspostavljene odgovarajuće interne postupke za održavanje sigurnosti proizvoda tijekom svih svojih poslovnih aktivnosti.
- **Suradnja i korektivne mjere:** distributeri moraju surađivati s tijelima za nadzor tržišta i s proizvođačem radi osiguravanja sigurnosti proizvoda. Ako distributer utvrdi da je proizvod opasan, mora o tome obavijestiti proizvođača ili uvoznika te osigurati poduzimanje potrebnih korektivnih mjera. Te mjere mogu uključivati povlačenje proizvoda iz prodaje (na internetu i izvan interneta) te njegovo povlačenje s tržišta. To također mora prijaviti i u **Safety Business Gateway sustav**.

- **Komunikacijski kanali i upravljanje pritužbama:**

- Distributeri moraju provjeriti je li proizvođač uspostavio javno dostupne komunikacijske kanale (npr. telefon, elektroničku adresu ili odjeljak internetske stranice) putem kojih potrošači mogu podnositi pritužbe te prijavljivati nesreće ili sigurnosne probleme povezane s proizvodom.
- Ako proizvođač nije uspostavio takve kanale, distributer ih mora uspostaviti sam.
- Distributeri moraju voditi interni registar pritužbi, opoziva proizvoda i korektivnih mjera te o rezultatima obavještavati proizvođača, druge distributere i internetska tržišta.
- Distributeri su također obvezni prijavljivati proizvođaču nesreće povezane s proizvodom, čime mu omogućuju ispunjenje vlastitih obveza prijavljivanja kvalificiranih nesreća (onih koje su dovele do smrti ili ozbiljnih štetnih posljedica za zdravlje)
- **Čuvanje tehničke dokumentacije:** iako su proizvođači prvenstveno odgovorni za njezino čuvanje, distributeri moraju biti u mogućnosti, na zahtjev tijela za nadzor tržišta, dostaviti sve potrebne informacije i dokumentaciju radi dokazivanja sukladnosti proizvoda.
- **Povlačenje proizvoda i sigurnosna upozorenja:** vidjeti poglavlje VIII. za detaljne postupke povlačenja

Ako obavljate više uloga (primjerice uvoznika i distributera), morate ispunjavati zahtjeve koji se odnose na svaku od tih uloga.

VI. Sljedivost i označavanje

1. Što je jedinstvena identifikacija proizvoda?

Iako GPSR izričito ne definira pojam „**jedinstvena identifikacija proizvoda**”, ipak zahtijeva navođenje određenih podataka koji omogućuju jasnu identifikaciju proizvoda, osobito u kontekstu elektroničke trgovine i prodaje na daljinu. Ti su zahtjevi ključni za osiguravanje sigurnosti potrošača i sljedivosti na digitalnom tržištu. Za potpune zahtjeve u pogledu sljedivosti vidjeti **poglavlje XI**.

1. Identifikacija proizvoda na fizičkom proizvodu

Predložak oznake usklađene s GPSR-om treba biti jasan i pristupačan te sadržavati sljedeće:

- **Zaglavlje:**
 - logotip društva
 - naziv proizvoda
- **Odjeljak za identifikaciju:**
 - Broj tipa, šarže ili serije
 - podaci o proizvođaču, uključujući odgovornu osobu u EU-u, ako je primjenjivo
- **Odjeljak o sigurnosti i upozorenjima :**
 - jasna upozorenja o opasnostima
 - upute za uporabu
 - **Odjeljak za kontakt**

Za više informacija vidjeti sljedeći odjeljak.

2. Dodatni zahtjevi za internetsku prodaju

Za proizvode koji se nude putem interneta potrebno je prikazati prethodno navedene informacije za identifikaciju proizvoda. Uz to, mora biti navedeno i sljedeće:

- slika proizvoda
- sva potrebna upozorenja i sigurnosne informacije koje su prikazane na proizvodu ili koje prate proizvod.

Imajte na umu: samo prikazivanje slika pakiranja nije dovoljno za ispunjenje ove obveze. Internetski dostupne informacije i fizičke upute koje prate proizvod moraju biti međusobno usklađene. Osiguravanje samo „Vodiča za brzi početak“ (eng. QSG ili tzv. Brze upute) na internetu, ako on ne sadrži sve sigurnosno relevantne informacije, predstavlja povredu GPSR-a.

2. Kontaktni podaci gospodarskih subjekata

GPSR utvrđuje jasna pravila o tome kako gospodarski subjekti moraju navoditi svoje **kontaktna podatke** radi osiguravanja **sljedivosti, transparentnosti i sigurnosti potrošača**.

1. Za proizvođače i uvoznike (fizičko označavanje)

Na samom proizvodu ili, ako to nije moguće, na ambalaži ili u pratećim dokumentima, moraju biti navedeni sljedeći podaci:

- **ime ili trgovački naziv / zaštitni znak**
- **puna poštanska adresa** (na koju je moguće dostaviti pošiljku)
- **elektronička adresa** (može biti adresa e-pošte ili kontaktni obrazac na mreži)
- **ako je različita, adresa jedinstvene kontaktne točke**
- **ako proizvođač nije u EU-u**, moraju se navesti i kontaktni podaci **odgovorne osobe u EU-u**

2. Internetska prodaja

Za sve internetske ponude (novih ili rabljenih

proizvoda) moraju biti jasno prikazani sljedeći podaci:

- **puni kontaktni podaci proizvođača**, kako je prethodno propisano
- **jedinstvena kontaktna točka** putem koje potrošači mogu izravno kontaktirati pružatelja internetskog tržišta u vezi sa svim pitanjima sigurnosti proizvoda



3. Koji su zahtjevi za čuvanje dokumentacije?

GPSR uvodi posebne zahtjeve za čuvanje dokumentacije radi jačanja sigurnosti proizvoda u digitalnom dobu. Ti su posebni zahtjevi sljedeći:

- **Tehnička dokumentacija**

Što: Proizvođači moraju prije stavljanja proizvoda na tržište provesti internu analizu rizika i izraditi tehničku dokumentaciju. Ta dokumentacija uključuje opći opis proizvoda i njegova bitna obilježja relevantna za procjenu sigurnosti. Također obuhvaća analizu mogućih rizika povezanih s proizvodom te rješenja odabrana radi njihova uklanjanja ili ublažavanja, uključujući rezultate svih ispitivanja koje je proveo proizvođač ili su provedena za

proizvođača.

Tko: Proizvođači su odgovorni za to da ta tehnička dokumentacija bude ažurna i da se na zahtjev stavi na raspolaganje tijelima za nadzor tržišta. Uvoznici su također dužni čuvati primjerak tehničke dokumentacije koju je izradio proizvođač i držati je na raspolaganju tijelima za nadzor tržišta.

Koliko dugo: I proizvođači i uvoznici moraju čuvati tu tehničku dokumentaciju tijekom razdoblja od **deset godina** od stavljanja proizvoda na tržište.

- **Evidencije pritužbi i osobni podaci**

Što: Proizvođači moraju uspostaviti javno dostupne komunikacijske kanale putem kojih potrošači mogu podnositi pritužbe te prijavljivati nesreće ili sigurnosne probleme. Kada zaprimе takve pritužbe, proizvođači ih moraju ispitati i voditi internu evidenciju (registar) tih pritužbi. Taj registar mora sadržavati i podatke o opozivima proizvoda te svim poduzetim korektivnim mjerama.

Tko: Ta obveza primarno tereti proizvođače. Uvoznici također moraju uspostaviti slične kanale i interne evidencije te o rezultatima obavještavati proizvođača.

Koliko dugo: Svi osobni podaci pohranjeni u toj evidenciji smiju se čuvati samo onoliko dugo koliko je potrebno za ispitivanje pritužbe o navodno opasnom proizvodu, a ni u kojem slučaju dulje od **pet godina** od dana unosa podataka.

- **Podaci o sljedivosti (podaci o dobavljačima i kupcima)**

Što: GPSR naglašava sljedivost proizvoda kroz cijeli opskrbni lanac. To uključuje prikupljanje i pohranu podataka radi identifikacije proizvoda, njegovih sastavnica i gospodarskih subjekata uključenih u njegov opskrbni lanac. To obuhvaća i podatke o dobavljačima i kupcima.

Tko: Svi gospodarski subjekti jednako su odgovorni za vođenje i čuvanje tih podataka o sljedivosti.

Koliko dugo: Informacije potrebne za sljedivost proizvoda, osobito podaci o dobavljačima i kupcima, moraju se čuvati **šest godina**.

VII. Nadzor tržišta i usklađenost

1. Koja je uloga nacionalnih tijela?

Nacionalna tijela, osobito tijela za nadzor tržišta, imaju ključnu ulogu u osiguravanju sigurnosti proizvoda prema GPSR-u. Njihove opsežne odgovornosti usmjerene su na jačanje zaštite potrošača na tržištu koje je sve više digitalizirano i globalizirano.

U nastavku slijedi prikaz njihovih ključnih uloga:

- **Provedba propisa i nadzor tržišta**

Nacionalna tijela primarno su odgovorna za osiguravanje sukladnosti i sigurnosti proizvoda unutar svoje nadležnosti. To, među ostalim, uključuje prikupljanje informacija i pregled tehničke dokumentacije proizvoda na zahtjev.

Ovlašteni zastupnici moraju, na obrazloženi zahtjev, dostaviti tijelima za nadzor tržišta tražene informacije i dokumentaciju o sigurnosti proizvoda. Uvoznici također moraju čuvati tehničku dokumentaciju proizvođača tijekom **10 godina** i osigurati da bude spremna za pregled od strane nadležnih tijela na njihov zahtjev.

- **Rad sustava Safety Gate**

Nacionalna tijela razmjenjuju informacije o opasnim proizvodima putem sustava Safety Gate. U sljedećem odjeljku nalaze se detaljnije informacije o sustavu Safety Gate.

Primanje izvješća o nesrećama

Nacionalna tijela zaprimaju izvješća o nesrećama od proizvođača.

- Ova su izvješća obvezna za nesreće koje su prouzročile smrt ili ozbiljne štetne učinke na zdravlje i sigurnost ljudi. Svrha tih prijava jest pružiti vrijedne informacije za nadzor tržišta i pomoći u prepoznavanju potencijalno opasnih kategorija proizvoda.
- Od nacionalnih tijela očekuje se da reagiraju na takve prijave, što može dovesti do upozorenja ili opoziva proizvoda.

- **Upravljanje informacijama i dokumentacijom**

- Nacionalna tijela mogu **zatražiti tehničku dokumentaciju** od proizvođača, koji su je dužni čuvati deset godina od stavljanja proizvoda na tržište.
- Ovlašteni zastupnici i uvoznici također moraju, na zahtjev, staviti tijelima za nadzor tržišta na raspolaganje potrebne informacije

i dokumente radi dokazivanja sigurnosti proizvoda.

- Također osiguravaju da jasne upute i sigurnosne informacije budu dostupne na jeziku koji potrošači u njihovoj državi članici mogu lako razumjeti.

- **Sankcioniranje povreda**

- Države članice dužne su propisati sankcije za povrede GPSR.

U Hrvatskoj su sankcije propisane već spomenutim Zakonom o provedbi uredbe o GPSR-u i to odredbama članaka 12.-17., a iznosi novčanih kazni kreću se od 7000,00- 35.000,00 eura za pravne osobe i od 1000,00 – 8000,00 eura za fizičke osobe , obrtnike odnosno osobe koje obavljaju drugu samostalnu djelatnost.

2. Što je ‘Safety Gate’?

Safety Gate, nekadašnji sustav **RAPEX**, modernizirani je i prošireni sustav brzog uzbunjivanja za opasne proizvode u Europskoj uniji. Prikuplja i širi važne informacije, čime se nadležnim tijelima omogućuje brzo reagiranje na prijetnje, a gospodarskim subjektima olakšava ispunjavanje njihovih obveza. Također osnažuje potrošače da donose informirane odluke o sigurnosti proizvoda.

Sustav Safety Gate sastoji se od **triju glavnih elemenata**:

- **Safety Gate Rapid Alert System**: ovaj sustav služi kao mehanizam brzog uzbunjivanja za razmjenu informacija o opasnim proizvodima i korektivnim mjerama koje su poduzeli gospodarski subjekti ili nacionalna tijela.

- **Safety Gate Portal**: ovaj javno dostupni mrežni portal građanima omogućuje besplatan pristup odabranim informacijama iz sustava brzog uzbunjivanja. Potrošači mogu upotrijebiti **Consumer Safety Gateway** kako bi Komisiji prijavili proizvode koji bi mogli predstavljati rizik za zdravlje i sigurnost. Portal pomaže potrošačima da prepoznaju opasne proizvode koje su možda kupili te da razumiju povezana opozivna upozorenja i sigurnosna upozorenja.
- **Safety Business Gateway**: ovaj mrežni portal posebno je namijenjen gospodarskim subjektima i pružateljima internetskih tržišta. Oni ga moraju obvezno upotrebljavati za prijavljivanje opasnih proizvoda i nesreća povezanih s proizvodima. Nacionalna tijela potom mogu te informacije upotrijebiti za izradu upozorenja u sustavu Safety Gate Rapid Alert System radi razmjene informacija s drugim državama članicama i sprečavanja daljnjih ozljeda koje bi proizvod mogao prouzročiti. Sažetak tih informacija objavljuje se i na Safety Gate Portalu.

Ključne uloge i funkcionalnosti sustava Safety Gate su sljedeće:

- **Razmjena informacija**: olakšava razmjenu informacija o opasnim proizvodima i korektivnim mjerama između nacionalnih tijela za nadzor tržišta, Europske komisije i gospodarskih subjekata, kada se ti proizvodi prodaju i u drugim državama.
- **Pojačana provedba: Safety Gate** nacionalnim tijelima pruža potrebne alate za jačanje njihovih provedbenih ovlasti, što im omogućuje istraživanje opasnih proizvoda koji se prodaju putem interneta i praćenje usklađenosti.

- **Prijavljivanje nesreća:** gospodarski subjekti moraju prijavljivati ozbiljne nesreće (one koje su dovele do smrti ili ozbiljnih štetnih učinaka na zdravlje) putem portala **Safety Business Gateway** nacionalnim tijelima. Iako svaka nesreća ne zahtijeva nužno opoziv, takve prijave stvaraju ključne informacije za nadzor tržišta i pomažu u prepoznavanju potencijalno opasnih kategorija proizvoda koje mogu zahtijevati opoziv.
- **Informiranje javnosti:** jasne i vidljive obavijesti o opozivu ili sigurnosna upozorenja šire se različitim kanalima kako bi potrošači bili informirani i mogli poduzeti potrebne mjere. Relevantne informacije objavljuju se i putem **Safety Gate Portala**.
- **Sljedivost i suradnja:** sustav unaprjeđuje sljedivost proizvoda i potiče suradnju između gospodarskih subjekata, internetskih tržišta i tijela za nadzor tržišta.

3. Postoji li obveza suradnje s nacionalnim tijelima?

GPSR zahtijeva da različiti gospodarski subjekti, na zahtjev, omoguće pristup dokumentaciji o usklađenosti, prvenstveno tijelima za nadzor tržišta.

Sustav Safety Gate olakšava tu razmjenu informacija putem svojih različitih sastavnica, kao što je Safety Business Gateway, te osigurava da nadležnim tijelima bude dostupna potrebna dokumentacija radi praćenja i provedbe sigurnosti proizvoda na tržištu Europske unije.

VIII. Korektivne mjere i povlačenje proizvoda

1. Kada je potrebno povlačenje proizvoda ?

Povlačenje proizvoda je nužno **kada proizvod predstavlja rizik za sigurnost ili se smatra opasnim**.

Ako se utvrdi da je **proizvod koji je već stavljen na tržište opasan**, proizvođači moraju odmah obavijestiti nadležna tijela za nadzor tržišta i, prema potrebi, provesti korektivne mjere.

Uloge gospodarskih subjekata:

Proizvođači su primarno odgovorni za osiguravanje da su njihovi proizvodi projektirani i proizvedeni u skladu s općim zahtjevom sigurnosti. Kada uvide da je njihov proizvod opasan, moraju pokrenuti korektivne mjere, uključujući opoziv, te obavijestiti potrošače i nadležna tijela za nadzor tržišta.

Uvoznici također moraju obavijestiti nadležna tijela o opasnim proizvodima i svim poduzetim korektivnim mjerama.

Distributeri moraju obavijestiti proizvođača, uvoznika i tijela za nadzor tržišta ako imaju razloga vjerovati da proizvod nije u skladu sa zahtjevima ili da je opasan. U **iznimnim slučajevima**, kada proizvođač i uvoznik ne poduzmu potrebne korektivne mjere, distributer može biti obavezan provesti mjere na terenu, što može uključivati opoziv ili sigurnosno upozorenje.

O opozivu proizvoda možete razmišljati kao o protupožarnom alarmu za potrošačke proizvode. Kao što se protupožarni alarm aktivira kada se otkrije ozbiljna opasnost (požar), tako se i **povlačenje** proizvoda pokreće kada se utvrdi da je proizvod opasan, što zahtijeva hitno i široko djelovanje radi zaštite javnosti..

2. Koje korake treba poduzeti ako proizvod predstavlja rizik?

GPSR zahtijeva da gospodarski subjekti poduzmu niz koraka ako proizvod predstavlja rizik ili se smatra opasnim, kako bi se osigurala sigurnost potrošača.

Ključni koraci koje treba poduzeti su sljedeći:

- **Odmah obavijestiti nadležna tijela i provesti korektivne mjere:**
 - Ako se utvrdi da je proizvod koji je već stavljen na tržište opasan, gospodarski subjekti moraju odmah obavijestiti nadležna tijela za nadzor tržišta.
 - Također moraju obavijestiti potrošače o riziku i o svim korektivnim mjerama koje se poduzimaju.
- **Posebno izvještavanje o nesrećama (za proizvođače):** vidjeti prethodno pod odjeljkom VII.2.
- **Korištenje sustava Safety Business Gateway:** vidjeti prethodno.
- **Uključivanje uvoznika i distributera:**
 - **Uvoznici** moraju obavijestiti nadležna tijela o opasnim proizvodima i poduzetim korektivnim mjerama. Također moraju obavijestiti proizvođača.

- **Distributeri** moraju obavijestiti proizvođača, uvoznika i tijela za nadzor tržišta ako imaju razloga vjerovati da proizvod nije sukladan ili da je opasan.
- U **iznimnim slučajevima**, kada proizvođač i uvoznik ne poduzmu potrebne korektivne mjere, distributer može biti obavezan provesti mjere na terenu, uključujući povlačenje proizvoda ili sigurnosno upozorenje.
- **Učinkoviti opozivi proizvoda i sigurnosna upozorenja:**
 - Opoziv proizvoda nužan je kada proizvod **predstavlja rizik za sigurnost proizvoda ili se smatra opasnim**. To se odnosi samo na mjere koje su relevantne za sigurnost i koje se poduzimaju na tržištu.
 - Gospodarski subjekti i pružatelji internetskih platformi za trgovanje moraju osigurati **izravan kontakt s potrošačima** kad god je to moguće, koristeći dostupne podatke o kupcima iz programa vjernosti ili sustava registracije proizvoda. Potrošačima također moraju ponuditi mogućnost da daju zasebne kontaktne podatke koji će se upotrebljavati isključivo u sigurnosne svrhe.
 - **Jasna i vidljiva obavijest o opozivu ili sigurnosno upozorenje** mora se proširiti i **drugim prikladnim kanalima** kako bi se osigurao što veći doseg, kao što su internetske stranice društva, kanali na društvenim mrežama, newsletteri i prodajna mjesta. Po potrebi mogu biti nužne i objave u medijima.

- **Obavijesti o opozivu** moraju biti sastavljene na jeziku koji potrošači u državi članici u kojoj se proizvod stavlja na tržište mogu lako razumjeti. U njima se također moraju izbjegavati formulacije koje relativiziraju situaciju, poput „dobrovoljno“, „iz predostrožnosti“ ili navoda da nisu prijavljene nesreće.

Komisija je objavila predložak obavijesti o opozivu u Provedbenoj uredbi (EU) 2024/1435⁸. Taj se predložak nalazi ovdje u Prilogu 1. Iako je riječ o predlošku, a ne o točno propisanom obveznom dokumentu, od gospodarskih subjekata očekuje se da osiguraju da budu prenesene sve informacije koje zahtijeva članak 36. stavak 2. GPSR-a, čak i ako ne upotrijebe taj predložak.

- Gospodarski subjekti moraju potrošačima ponuditi **učinkovite, besplatne i pravodobne** mjere otklanjanja posljedica, koje mogu uključivati popravak proizvoda, zamjenu sigurnim proizvodom iste vrste ili odgovarajući povrat novca. Gospodarski subjekti moraju potrošačima ponuditi najmanje dvije od tih mogućnosti. Jedna je mogućnost dovoljna ako su druge nemoguće, nerazmjerne ili neučinkovite.
- Obavijesti o opozivu trebaju sadržavati **besplatni telefonski broj ili interaktivnu internetsku uslugu** (npr. chatbot) kako bi potrošači mogli dobiti dodatne informacije.
- **Dokumentiranje i vođenje evidencije:**
 - Proizvođači su dužni provesti **internu analizu rizika** i izraditi **tehničku dokumentaciju** za svoje proizvode. Ta se dokumentacija mora

čuvati **deset godina** nakon što je proizvod stavljen na tržište te se na zahtjev mora staviti na raspolaganje nadležnim tijelima za nadzor tržišta..

- Uvoznici također moraju čuvati primjerak tehničke dokumentacije tijekom deset godina i na zahtjev je staviti na raspolaganje nadležnim tijelima.
- Proizvođači moraju voditi **interni registar** o pritužbama, opozivima proizvoda i korektivnim mjerama.

Molimo pogledajte priloge 1. i 2. za kontrolni popis za opoziv proizvoda i predložak obavijesti o opozivu.

Primjer: scenarij opoziva proizvoda

Proizvod: LED noćno svjetlo za djecu

Proizvođač: Kinderlichter GmbH, Njemačka

Utvrđeni problem: Jedna serija LED noćnih svjetala pregrijava se nakon četiri sata neprekidne uporabe, što predstavlja rizik od opekline i požara. Zaprimiti su tri pritužbe potrošača i prijavljen je jedan incident s oštećenjem od dima.

Poduzete radnje:

Interna procjena rizika: potvrđuje rizik od požara pri uporabi tijekom noći.

Obustava prodaje: proizvođač je zaustavio sve isporuke i uklonio sve internetske oglase / ponude.

Obavijest nadležnim tijelima: podnesena putem sustava Safety Business Gateway, uključujući oznake zahvaćene serije i slike proizvoda.

Obavijest o opozivu: objavljena na internetu i u prodavaonicama.

⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32024R1435>

Kontaktiranje potrošača: svim kupcima koji su proizvod kupili putem interneta poslana je izravna poruka e-pošte koristeći podatke o kupcima pohranjene tijekom prodajnog postupka.

Povrat i pravna sredstva : putem internetskog portala osigurana je naljepnica za povrat, a povrat novca bit će izvršen u roku od deset radnih dana.

Naknadno izvješće nadležnim tijelima: 82 % opoziva provedeno je u roku od 30 dana.

IX. Pružatelji internetskih platformi za trgovanje

GPSR uvodi **posebna i značajna nova pravila za internetske platforme za trgovanje**. Ta su nova pravila izravan odgovor na velike društvene promjene, kao što su sve veća digitalizacija i nagli rast internetske trgovine. Pravila GPSR-a koja se odnose na internetske platforme za trgovanje primjenjuju se povrh postojećeg zakonodavstva o internetskoj prodaji i prodaji na daljinu. Dodatne informacije o tim pravilima mogu se pronaći u [prethodnim modulima](#), osobito u Modulu 6, koji obrađuje prava i obveze na digitalnim tržištima.

Pružatelj internetske platforme za trgovanje definira se kao „pružatelj posredničke usluge koji se koristi internetskim sučeljem koje potrošačima omogućuje sklapanje ugovora na daljinu s trgovcima radi prodaje proizvoda”. Internetsko sučelje odnosi se na internetske stranice, aplikacije ili digitalne platforme koje se upotrebljavaju za prodaju proizvoda.

Međutim, važno je naglasiti da se ti pružatelji, unatoč tomu što se često spominju zajedno s gospodarskim subjektima, prema GPSR-u **izričito ne smatraju**

„gospodarskim subjektima” u pravnom smislu. Ipak, na njih se primjenjuju njihove vlastite, zasebne obveze.

Ključni aspekti tih posebnih pravila za internetska tržišta su sljedeći:

- **Registracija na portalu Safety Gate:** jedna od osnovnih obveza pružatelja internetskih tržišta jest registracija na portalu Safety Gate.
- **Osiguravanje sigurnosti proizvoda i informacija:** internetske platforme za trgovanje imaju ključnu ulogu u zaštiti potrošača od opasnih proizvoda koji se prodaju putem njihovih platformi. Stoga trebaju uspostaviti interne postupke radi osiguravanja usklađenosti i pravodobnog postupanja.
 - Moraju osigurati da proizvodi koji se nude na njihovim platformama budu u skladu sa sigurnosnim zahtjevima.
 - Dužni su osigurati internetska sučelja koja prodavateljima omogućuju prikazivanje jasnih i vidljivih informacija o sigurnosti proizvoda, kako je propisano GPSR-om. Također moraju zabraniti oglašavanje odnosno uvrštavanje opasnih proizvoda koji su bili predmet upozorenja u sustavu **Safety Gate**.
- **Jedinstvena kontaktna točka za potrošače:** time se potrošačima omogućuje jednostavna i brza komunikacija o svim pitanjima sigurnosti proizvoda.
- **Izravna komunikacija s potrošačima tijekom opoziva:** pružatelji usluga internetskih tržišta moraju, kad god je to moguće, izravno obavijestiti potrošače koji su putem njihove platforme kupili opasan proizvod, u slučaju opoziva proizvoda ili sigurnosnih upozorenja. To uključuje upotrebu dostupnih podataka o kupcima, primjerice iz programa vjernosti ili

sustava registracije proizvoda, radi izravnog kontakta.

- **Širenje obavijesti o opozivu:** kada izravni kontakt nije učinkovit, pružatelji internetskih tržišta, zajedno s gospodarskim subjektima, moraju proširiti jasnu i vidljivu obavijest o opozivu ili sigurnosno upozorenje putem drugih prikladnih kanala kako bi se osigurao što veći doseg.
- **Suradnja s tijelima za nadzor tržišta:** internetska tržišta moraju surađivati s tijelima za nadzor tržišta radi rješavanja pitanja sigurnosti proizvoda i uklanjanja opasnih proizvoda sa svojih platformi. Od njih se također očekuje da pruže informacije koje pomažu u prepoznavanju opasnih proizvoda. Nadalje, treba uspostaviti jedinstvenu kontaktnu točku s nadležnim tijelima radi izravne komunikacije. Ti podaci trebaju biti dostupni na portalu Safety Gate.
- **Hibridni poslovni modeli:** poduzetnici koji istodobno posluju kao internetski prodavatelji (primjerice putem vlastitih internetskih trgovina) i kao pružatelji internetskih tržišta moraju poštovati pravila u oba svojstva. Moraju ispunjavati obveze internetskog prodavatelja za proizvode koje prodaju izravno te istodobno ispunjavati obveze pružatelja usluga internetskih tržišta svoje aktivnosti na platformi

potrebu za pojednostavljenjem i ograničavanjem administrativnih opterećenja. Ta objava još nije donesena; novosti možete pratiti na www.consumerlawready.eu.

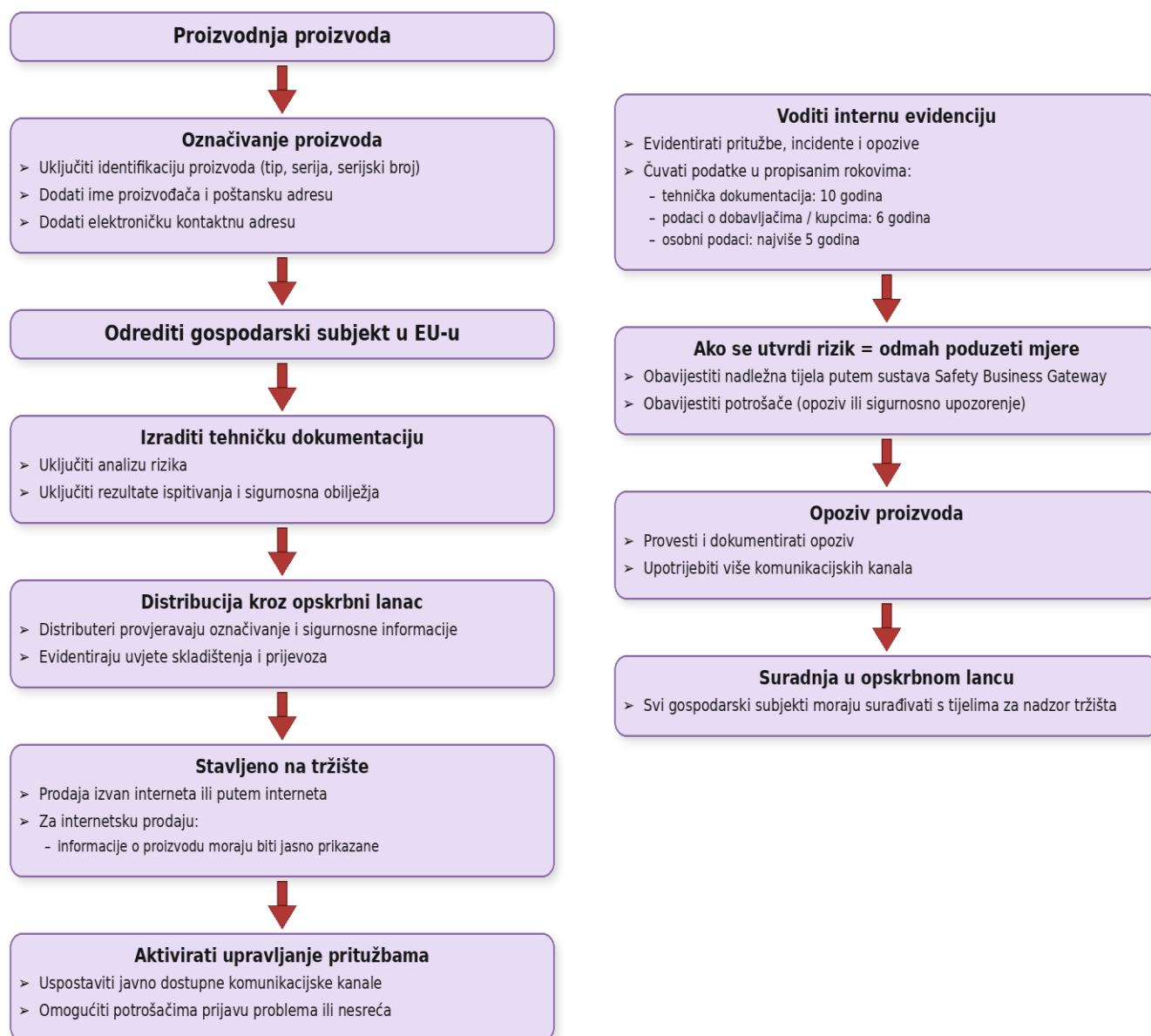
Korisno je istaknuti da je odredbom čl.17 Uredbe o GPSR (EU) 2023/988 utvrđena obveza država članica da gospodarskim subjektima na njihov zahtjev i bez naknade pružaju konkretne informacije o provedbi uredbe.

Različiti drugi izvori i organizacije također mogu pružiti potporu ili informacije, osobito gospodarskim subjektima koji se u Europskoj uniji bave sigurnošću proizvoda i usklađenošću.

X. Podrška i resursi

Uredba navodi da mikro, mala i srednja poduzeća trebaju biti u mogućnosti nositi se sa svojim novim obvezama. Radi toga je Komisija ovlaštena izraditi praktične smjernice i ciljane mjere, uključujući izravne kanale za povezivanje stručnjaka s MSP-ovima, uzimajući u obzir

XI. Sažeti pregled zahtjeva sljedivosti



XII. Studija slučaja: usklađenost sa sigurnošću proizvoda u praksi

Profil društva

Društvo: KitchenSlice Haushaltswaren OG

Sjedište: Beč, Austrija

Vrsta poslovanja: MSP – uvoznik i distributer
proizvoda pod vlastitom robnom markom

Proizvod: Mandolina za rezanje povrća od plastike i
nehrđajućeg čelika

Proizvođač: OEM proizvodnja u Vijetnamu

Kanali prodaje: vlastita internetska trgovina, Amazon i
lokalni trgovci kuhinjskim potrepštinama

1. Prije stavljanja na tržište

Procjena sigurnosti proizvoda

KitchenPro provodi strukturiranu procjenu rizika
usmjerenu na:

- opasnost od posjekotina pri promjeni noževa
- rizik od klizanja zbog nestabilnog postolja
- nepravilnu uporabu od strane djece ili korisnika
bez nadzora

Tehnička dokumentacija uključuje:

- opis materijala i konstrukcije
- izvješća o laboratorijskim ispitivanjima
- izjavu o sukladnosti s primjenjivim normama
- obrazloženje dobne primjerenosti i oznake
upozorenja

2. Označivanje i sljedivost

Identifikacija proizvoda

- Na proizvodu i ambalaži:
 - **Model:** Mandoline MP-Classic
 - **Broj serije:** 2024-VN-KP08
 - **Simbol upozorenja:** „Nije prikladno za
djecu – oštri noževi”
 - **CE oznaka** (ako je primjenjivo, samo
na ambalaži)

Odgovorna osoba u EU-u

KitchenSlice djeluje kao odgovorna osoba prema
GPSR-u:

- puni poslovni naziv i poštanska adresa
- elektronički kontakt: sicherheit@kitchenslice.at

Digitalno označivanje

- QR kod na ambalaži vodi na :
 - višjejezične sigurnosne upute
 - video uputu za zamjenu noževa
 - portal za korisničku podršku i povrate

Interni sustav sljedivosti

KitchenSlice vodi :

- evidenciju serija i praćenje proizvoda
- evidenciju dobavljača i kontaktnih podataka
- evidenciju pritužbi i povrata
- arhivu dokumentacije o rizicima i opozivima
(razdoblje od 10 godina)

3. Internetska prodaja i usklađenost s člankom 19.

Prije kupnje

Stranice proizvoda (u internetskoj trgovini i ponudama Amazona) sadržavaju:

- slike proizvoda, model i identifikaciju serije
- vidljivo sigurnosno upozorenje
- pune kontaktne podatke proizvođača i odgovorne osobe u EU-u
- poveznicu za preuzimanje digitalnog priručnika

4. Incident i opoziv

Utvrđeni problem:

Više potrošača prijavilo je posjekotine pri promjeni noževa, unatoč priloženom štitniku za nož. U jednom je slučaju u Francuskoj bila potrebna ambulantna medicinska skrb.

Procjena rizika

Rizik je razvrstan kao umjeren zbog mogućnosti ozbiljne ozljede u slučaju nepravilne uporabe i nejasnih uputa za rukovanje.

Mjere opoziva

1. Prodaja je obustavljena na svim platformama i prema svim trgovcima.
2. Nadležna tijela u Njemačkoj, Francuskoj i Austriji obaviještena su putem sustava **Safety Business Gateway**.
3. **Standardizirana obavijest o opozivu:**

⚠ **Opoziv proizvoda: „Mandoline MP-Classic”**

Broj serije: 2024-VN-KP08

Rizik: Nož može uzrokovati ozljedu tijekom zamjene.

Odmah prestanite upotrebljavati proizvod!

Vratite ga radi besplatnog poboljšanog zamjenskog dijela ili punog povrata novca.

Za pojedinih posjetite www.kitchenslice.at/recall ili pošaljite poruku na recall@kitchenslice.at.

5. Upotrijebljeni komunikacijski kanali:

- e-pošta svim kupcima iz internetske trgovine
- obavijest o opozivu na internetskoj stranici i na Amazonu
- plakati kod fizičkih trgovaca
- objava na društvenim mrežama

Ponuđena mjera otklanjanja posljedica:

- Kupci su mogli odabrati:
 - besplatni poboljšani nastavak sa štitnikom za nož
 - puni povrat novca
- Podaci o povratu praćeni su po seriji

6. Naknadne aktivnosti:

- Tjedna ažuriranja šalju se tijelima za nadzor tržišta.
- Stopa povrata dosegla je 78 % u roku od šest tjedana.
- Uvedena su interna poboljšanja:
 - bolje tehničke upute
 - obvezno vanjsko testiranje uporabljivosti prije budućih plasiranja proizvoda
 - digitaliziran sustav upravljanja pritužbama

Prilozi

Prilog 1. – Predložak obavijesti o opozivu Europske komisije

Provedbena uredba Komisije (EU) 2024/1435

NAZIV DRUŠTVA OPOZIVA [NAZIV PROIZVODA]

Umjetnite sliku.(e) proizvoda i grafički prikaz gdje pronaći identifikacijske brojeve (ako je primjenjivo)

Kod internetske verzije obavijesti o opozivu važno je da su ključne informacije sadržane na slici, posebice ako su potrebne za identifikaciju opozvanog proizvoda, dostupne i u formatu koji je računalno čitljiv.

PROIZVOD I IDENTIFIKACIJA, uključujući IDENTIFIKACIJSKE INFORMACIJE:

- Naziv i robna marka proizvoda
- Identifikacijske brojeve, poput broja serije i, ako je primjenjivo, grafički prikaz gdje se nalaze na proizvodu
- Informacije o tome gdje, kada i od koga je proizvod prodavan (ako su dostupne)

ZAŠTO JE OVAJ PROIZVOD OPASAN?

- Jasno navedite opasnosti proizvoda i zašto ih uzrokuje
- Ne upotrebljavajte izraze ili pojmove koji umanjuju percepciju rizika potrošača, primjerice „dobrovoljno” / „preventivno” / „po vlastitom nahođenju”, „u rjetkim/specifičnim situacijama” ili navođenjem

ŠTO UČINITI

- Potaknite potrošače da odmah prestanu upotrebljavati opozvani proizvod
- Jasno objasnite radnje koje trebaju poduzeti (na primjer, povrat u mjesto kupnje, dogovoriti termin za podizanje/popravak kod kuće)

MJERE OTKLANJANJA

- Jasno opišite mjere otklanjanja ponuđene potrošačima odabira: nog (popravka, zamjene ili povrata novca, u skladu s člankom 37. Uredbe (EU) 2023/988)
- Kažite nude li se dodaini poticaji potrošačima (npr. bonovi ili vaučeri)

KONTAKT

- Pružite adrese internetske usluge (na primjer web-stranicu s kontakt formom ili e-adresu)
- Dajte besplatan broja telefona gdje potrošači mogu dobiti više informacija na relevantnim službenim jezicima EU-a



Logotip društva
(nije obvezno)

Opoziv proizvoda zbog sigurnosti

Datum

[ISPRIKA (NIJE OBVEZNO)]

[POVEZNICE NA DRUŠTVENE MREŽE / MREŽNU STRANICU (NIJE OBVEZNO)]

[QR KOD ili drugo tehničko rješenje koje vodi na stranicu opoziva /
više informacija (NIJE OBVEZNO)]

PROŠIRITE VIJEST: Obavijestite svoje prijatelje i obitelj o ovom opozivu.

Logotip tijela za
nadzor tržišta ako
opoziv proizlazi iz
obvezne mjere
(nije obvezno)

Prilog 2. – Kontrolni popis za opoziv proizvoda

A. Interna priprema

- ☐ **Otkrivanje rizika:** utvrditi rizik proizvoda na temelju pritužbi, incidenata ili internog ispitivanja.
- ☐ **Provođenje procjene rizika:** ocijeniti narav i težinu rizika.
- ☐ **Obustava distribucije:** odmah zaustaviti prodaju i isporuku zahvaćenog proizvoda.
- ☐ **Obavješćavanje internih timova i subjekata u lancu opskrbe:** obavijestiti relevantne odjele i sudionike u opskrbnom lancu (distributere, uvoznike, internetske platforme za trgovanje).

B. Obavijest o regulatornim zahtjevima

- ☐ **Obavijestiti nadležna tijela putem sustava Safety Business Gateway** (portal EU-a za gospodarske subjekte).
- ☐ **Dostaviti tražene informacije, uključujući:**
 - o identifikaciju proizvoda (tip, serija, serijski broj)
 - o opis rizika
 - o broj zahvaćenih jedinica
 - o države u kojima je proizvod prodavan
 - o poduzetu korektivnu mjeru
 - o podatke o sljedivosti

C. Komunikacija s potrošačima

- ☐ **Izraditi standardiziranu obavijest o opozivu** u skladu s **Prilogom I.**
- ☐ **Distribuirati obavijest o opozivu** putem:
 - o internetske stranice društva
 - o društvenih mreža
 - o newslettera ili e-pošte poznatim kupcima
 - o fizičkih obavijesti u prodajnim mjestima (ako je primjenjivo)
 - o internetskih tržišta (zahtjev vidljivosti opoziva)

D. Praktične mjere

- ☐ **Organizirati postupak povrata ili popravka proizvoda:**
 - o osigurati besplatan povrat ili preuzimanje proizvoda
 - o ponuditi mogućnost povrata u prodajnom mjestu ili putem interneta
- ☐ **Ponuditi mjeru otklanjanja posljedica:**
 - o popravak
 - o sigurnu zamjenu
 - o puni povrat novca
- ☐ **Pratiti i evidentirati sve vraćene jedinice.**
- ☐ **Interno voditi evidenciju o pritužbama i opozivima.**



E. Naknadne radnje i zaključenje

- ☐ Izvješćivati nadležna tijela o napretku, uključujući koliko je proizvoda vraćeno ili ispravljeno
- ☐ Ponovno procijeniti mjere kontrole rizika.
- ☐ Ažurirati postupke za buduće incidente.
- ☐ Čuvati dokumentaciju najmanje 10 godina

Prilog 3 – Primjer oznake

Božićna svijeća

Identifikacija proizvoda: VH-C2412 Serija 2025-11 Broj šarže: 70176



Identifikacija proizvoda

Proizvođač

Naziv: Shanghai Candles Ltd.

Registrirana robna marka: Aromatic candles

Poštanska adresa 28 Aroma Street, 201300 Shanghai

Elektronička adresa support@aromaticcandles.com



Podaci o proizvođaču

Uvoznik i odgovorna osoba u EU-u

Naziv: Christmas products SL

Poštanska adresa Calle de Navidad 24, 29001 Malaga

Elektronička adresa imports@christmasproducts.es

Jedinstvena kontaktna točka productsafety@christmasproducts.es



Odgovorna osoba

! Upozorenja / sigurnosne informacije !

- Svijeću nikada ne ostavljajte bez nadzora
- Držati podalje od zapaljivih materijala
- Držati podalje od djece



Sigurnosna upozorenja



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu



Consumer Law Training for European SMEs