Consumer Law READY

Consumer Law Training
for European SMEs



Modul 7

Opšta bezbjednost proizvoda Uredba (GPSR)

Funded by
the European Union

ODRICANJE ODGOVORNOSTI:

Informacije i stavovi izneseni u ovoj publikaciji pripadaju autorima i ne odražavaju nužno zvaničan stav Evropske komisije. Evropska komisija ne garantuje tačnost podataka sadržanih u publikaciji. Ni Evropska komisija ni bilo koje lice koje djeluje u njeno ime ne mogu odgovarati za način korišćenja ovih informacija.

Ovaj dokument nije pravno obavezujući, ne predstavlja zvanično tumačenje prava Evropske unije ili nacionalnog prava i ne može zamijeniti cjelovit pravni savjet o konkretnom pitanju.

Čitaoci treba da imaju u vidu da se pravo Evropske unije i nacionalno zakonodavstvo neprekidno mijenjaju. Svaku štampanu verziju modula treba provjeriti u odnosu na moguća ažuriranja objavljena na internet stranici www.consumerlawready.eu.

Svi izrazi upotrijebljeni u gramatičkom rodu odnose se jednako na sva lica, bez obzira na rod.

Februar 2026.

Sadržaj

I. Uvod u ovaj modul 6

II. Uvod u GPSR 8

1. Zašto je GPSR uveden? 8

2. Šta je GPSR? 8

3. Šta obuhvata GPSR? 8

III. Ključni principi GPSR-a 8

1. Koji je zahtjev opšte bezbjednosti? 8

2. Koji je pristup riziku? 9

3. Kako sljedivost i transparentnost podržavaju usklađenost? 9

IV. Zahtjevi za bezbjednost proizvoda 9

1. Kako treba sprovesti procjenu rizika? 9

2. Kako ranjive potrošače treba uzeti u obzir? 10

3. Šta je sa novim rizicima, kao što su vještačka inteligencija i sajber bezbjednost? 10

4. Da li pretpostavka o saobraznosti garantuje usklađenost? 11

5. Da li isto važi za harmonizovano zakonodavstvo? 11

6. Procjena rizika korak po korak 12

V. Obaveze privrednih subjekata 12

1. Koje su obaveze proizvođača? 12

2. Koje su obaveze ovlašćenih predstavnika? 13

3. Koje su obaveze uvoznika? 13

4. Koje su obaveze distributera? 14

VI. Sljedivost i označavanje 15

1. Šta podrazumijeva jedinstvena identifikacija proizvoda? 15

2. Kontakt podaci privrednih subjekata 16

3. Koji su zahtjevi za čuvanje dokumentacije? 17
VII. Nadzor tržišta i saobraznost 17
1. Koja je uloga nacionalnih organa? 17
2. Šta je Safety Gate? 18
3. Postoji li obaveza saradnje sa nacionalnim organima? 18
VIII. Korektivne akcije i opoziv proizvoda 19
1. Kada je potrebno opozvati proizvod? 19
2. Koje korake treba preduzeti ako proizvod predstavlja rizik? 19
IX. Pružalac internet tržišta 21
X. Podrška i resursi 21
XI. Sažeti pregled zahtjeva za sljedivost 22
XII. Studija slučaja: usklađenost proizvoda sa zahtjevima bezbjednosti u praksi 23
Prilog 1 – Obrazac Evropske komisije za obavještenje o opozivu 26
Prilog 2 – Kontrolna lista za opoziv proizvoda 28
Prilog 3. Primjer oznake 29

„Kao mali proizvođač, dali smo prioritet bezbjednosti proizvoda i upoznali se sa zakonskim zahtjevima u Evropi u okviru GPSR-a – povjerenje je ključno.“

Preduzeće

„Kada kupujem proizvode, očekujem da budu bezbjedni, bez obzira na to gdje su proizvedeni ili kupljeni. Saznanje da postoje pravila EU koja nas štite uliva mi veće povjerenje.

Potrošač

„Prodajemo stotine različitih proizvoda od raznih dobavljača. GPSR pruža jasan okvir za provjeru bezbjednosti proizvoda.“

Preduzeće

I. Uvod u ovaj modul

Poštovani preduzetniče,

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

Projekat Consumer Law Ready je evropski projekat kojim upravlja EUROCHAMBRES, u partnerstvu sa BEUC-om i organizacijom SMEunited. Finansira ga Evropska unija uz podršku Evropske komisije.

Pravo zaštite potrošača Evropske unije čine različiti propisi koje su države članice prenijele u nacionalno pravo. Consumer Law Ready unapređuje znanje trgovaca, naročito MSP-ova, o pravima potrošača i povezanim pravnim obavezama. Modul 7 pruža praktične informacije o Uredbi o opštoj bezbjednosti proizvoda.[1]

Priručnik se sastoji od sedam modula. Svaki obrađuje posebnu temu potrošačkog prava Evropske unije:

- Modul 1 obrađuje zahtjeve za predugovorno informisanje.
- Modul 2 obrađuje pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora zaključenih na daljinu i van poslovnih prostorija.
- Modul 3 obrađuje pravna sredstva koja trgovac mora obezbijediti kada roba, digitalni sadržaj ili digitalna usluga nijesu saobrazni ugovoru.
- Modul 4 obrađuje nepoštenu poslovnu praksu i nepravične ugovorne odredbe.
- Modul 5 uvodi alternativno rješavanje potrošačkih sporova.
- Modul 6 predstavlja ključne informacije koje preduzetnici treba da znaju kada koriste platforme za prodaju robe i usluga
- Modul 7 obrađuje zahtjeve za bezbjednost proizvoda i obaveze privrednih subjekata.

Ovaj priručnik je dio materijala za obuku projekta Consumer Law Ready. Internet stranica projekta sadrži dodatne obrazovne sadržaje, uključujući video materijale, kvizove i elektronski test za dobijanje sertifikata.

Modul 7 obrađuje Uredbu (EU) 2023/988 o opštoj bezbjednosti proizvoda (GPSR), koja se primjenjuje od 13. decembra 2024. Pravila se neposredno odnose na preduzeća koja prodaju proizvode putem interneta ili u prodavnici, bez obzira na to da li su proizvodi novi, polovni, popravljeni ili obnovljeni.[2]

GPSR odgovara na složenije rizike koje donose pametne tehnologije, digitalni proizvodi i prekogranična elektronska trgovina. Uvodi strože obaveze za privredne subjekte i internet tržišta, uključujući procjenu rizika, tehničku dokumentaciju, blagovremeno prijavljivanje nezgoda i djelotvorne postupke povlačenja i opoziva proizvoda.

GPSR nije samo zahtjev usklađenosti već i prilika da se bezbjednost ugradi u poslovne procese, smanje rizici i ojača povjerenje potrošača.

[1]Uredba (EU) 2023/988 Evropskog parlamenta i Savjeta od 10. maja 2023. o opštoj bezbjednosti proizvoda, o izmjeni Uredbe (EU) br. 1025/2012 Evropskog parlamenta i Savjeta i Direktive (EU) 2020/1828 Evropskog parlamenta i Savjeta i o stavljanju izvan snage Direktive 2001/95/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta i Direktive Savjeta 87/357/EEZ.
[2]Za cijeli tekst: Uredba - 2023/988 - EN - EUR-Lex

Za podrobnije tumačenje pravila konsultujte zvanične smjernice Evropske komisije o GPSR-u, dostupne na službenim jezicima Evropske unije.

Pozivamo vas da proučite modul, upoznate se sa GPSR-om i saznate kako se njegova pravila primjenjuju na vaše poslovanje. Cilj priručnika je da vam pomogne da pravne zahtjeve pretvorite u praktične mjere i pouzdano upravljate bezbjednošću proizvoda.

Tim projekta Consumer Law Ready

Funded by
the European Union

II. Uvod u GPSR

1. Zašto je GPSR uveden?

GPSR je donesen zbog razvoja novih tehnologija i rasta internet trgovine. Njegov osnovni cilj je da se potrošačima nude samo bezbjedni proizvodi, bez obzira na njihovo porijeklo ili kanal prodaje. Uredba predstavlja sigurnosnu mrežu za rizike koji nijesu uređeni posebnim harmonizovanim propisima EU.

2. Šta je GPSR?

GPSR je temeljno izmijenio pravila EU o bezbjednosti proizvoda nakon više od dvije decenije. Stupio je na snagu 12. juna 2023, a primjenjuje se na potrošačke proizvode od 13. decembra 2024.



3. Šta obuhvata GPSR?

GPSR se, u načelu, primjenjuje na proizvode koji se prodaju u EU bez obzira na porijeklo ili kanal prodaje. Popunjava praznine i dopunjava sektorske propise EU, bez nepotrebnog preklapanja.

Primjer: španski internet trgovac nudi pametni difuzor arome proizveden u Kini. Proizvod se povezuje na Wi- Fi mrežu i kontroliše mobilnom aplikacijom. Iako nije u cjelini obuhvaćen posebnim harmonizovanim propisom EU, ažuriranje softvera može prouzrokovati pregrijavanje uređaja i rizik od požara.

GPSR popunjava ovu regulatornu prazninu: primjenjuje se kada proizvod predstavlja rizik koji nije u cjelini obuhvaćen posebnim harmonizovanim zakonodavstvom EU.

GPSR obuhvata proizvode namijenjene potrošačima, kao i proizvode za koje je razumno predvidljivo da će ih potrošači koristiti. Izričito obuhvata nove, polovne, popravljene i obnovljene proizvode, uz posebne izuzetke predviđene Uredbom.

Primjeri proizvoda na koje se GPSR primjenjuje uključuju novi kućni aparat, polovni bicikl ponuđen putem interneta, obnovljeni pametni telefon i promotivni USB uređaj koji se besplatno daje kupcima. GPSR se, u načelu, ne primjenjuje na:

- ljekove za humanu i veterinarsku upotrebu;
- hranu i hranu za životinje;
- žive biljke i životinje;
- nusproizvode životinjskog porijekla i izvedene proizvode;
- sredstva za zaštitu bilja;
- određena prevozna sredstva;
- antikvitete i kolekcionarske predmete od istorijskog značaja, za koje potrošači ne mogu razumno očekivati da ispunjavaju savremene zahtjeve bezbjednosti;
- proizvode koje prije upotrebe treba popraviti ili obnoviti, pod uslovom da su kao takvi jasno označeni prije stavljanja na tržište.

III. Ključni principi GPSR-a

1. Koji je zahtjev opšte bezbjednosti?

Zahtjev opšte bezbjednosti temeljno je načelo GPSR-a: privredni subjekti smiju na tržište staviti ili učiniti

dostupnim samo bezbjedne proizvode. Cilj je visok nivo zaštite zdravlja i bezbjednosti potrošača uz pravilno funkcionisanje unutrašnjeg tržišta.

Prema GPSR-u, bezbjedan proizvod je proizvod koji, u uobičajenim ili razumno predvidljivim uslovima upotrebe, predstavlja samo minimalne rizike spojive sa visokim nivoom zaštite zdravlja i bezbjednosti potrošača.

Prema GPSR-u, „bezbjedan proizvod“ ne predstavlja rizik ili predstavlja samo minimalne rizike koji su prihvatljivi i saglasni sa visokim nivoom zaštite zdravlja i bezbjednosti potrošača, u uobičajenim ili razumno predvidljivim uslovima upotrebe, uključujući očekivano trajanje upotrebe.

Primjer: ručna svjetiljka koja radi bez pregrijavanja, štetnih isparenja ili lakog prevrtanja smatra se bezbjednim proizvodom.

2. Koji je pristup riziku?

GPSR uvodi proaktivan pristup bezbjednosti proizvoda i upravljanju rizikom. Naglasak je na preduzimanju preventivnih mjera prije nego što nastane ili se proširi šteta.

3. Kako sljedivost i transparentnost podržavaju usklađenost?

Za bezbjednost su ključne tačne informacije o proizvodu i jednostavan pristup tim informacijama. Transparentnost prema GPSR-u znači da su osnovne informacije o bezbjednosti jasne, dostupne i razumljive potrošačima i nadležnim organima.

Sljedivost omogućava praćenje proizvoda kroz cijeli lanac snabdijevanja, lakše prepoznavanje opasnih proizvoda i brzo preduzimanje korektivnih mjera, uključujući opoziv.

Poglavlje XI daje sažet pregled ovih obaveza za MSP-ove.

IV. Zahtjevi za bezbjednost proizvoda

1. Kako treba sprovesti procjenu rizika?

Procjena rizika proizvoda zasniva se na više kriterijuma na osnovu kojih se utvrđuje da li proizvod može predstavljati opasnost:

- **Karakteristike proizvoda: sastav, ambalaža, uputstva za sastavljanje, ugradnju i održavanje, kao i očekivani vijek trajanja.**
  Primjeri: materijal, veličina ambalaže, zagrijavanje, pokretni djelovi ili povezivanje sa internetom.
- **Uticaj na druge proizvode: kada je razumno predvidljiva zajednička upotreba, treba procijeniti međusobno djelovanje proizvoda.**
- **Predstavljanje proizvoda: oznake, upozorenja, uputstva za upotrebu i rad, informacije o odlaganju i drugi podaci povezani sa proizvodom.**
- **Grupe korisnika: posebnu pažnju treba posvetiti ranjivim grupama, kao što su djeca, starije osobe i osobe sa invaliditetom.**
- **Karakteristike sajber bezbjednosti: kada to priroda proizvoda zahtijeva, moraju se ugraditi odgovarajuće zaštitne karakteristike protiv spoljnih uticaja, uključujući zlonamjerne uticaje koji mogu ugroziti bezbjednost proizvoda.**

Kod digitalnih proizvoda treba provjeriti da li je proizvod zaštićen od neovlašćenog pristupa i smetnji koje mogu ugroziti njegovu bezbjednost.

- **Funkcije razvoja, učenja i predviđanja: ponašanje proizvoda može se mijenjati na osnovu načina korišćenja, kao kod pametnog svjetla koje se vremenom automatski prilagođava. Takve funkcije moraju se uzeti u obzir kada to zahtijeva priroda proizvoda.**
- Proizvod mora pratiti jasno i razumljivo uputstvo i informacije o bezbjednosti na jeziku koji odredi država članica u kojoj je proizvod dostupan.

Ovaj zahtjev se ne primjenjuje ako se proizvod može bezbjedno koristiti bez takvih uputstava i bezbjednosnih informacija.

Razmotrite ko će koristiti proizvod, na koji način i da li u uobičajenoj ili razumno predvidljivoj upotrebi može nastati šteta.

Na primjer, kod pametnog sata koji zahtijeva redovna ažuriranja treba razmotriti sajber bezbjednost; kod svijeće u lomljivom staklu treba ispitati otpornost na toplotu i obezbijediti odgovarajuće oznake.

2. Kako ranjive potrošače treba uzeti u obzir?

Pri procjeni bezbjednosti privredni subjekti, naročito proizvođači, moraju uzeti u obzir ranjive grupe, kao što su djeca, starije osobe i osobe sa invaliditetom.

Za ranjive potrošače potrebno je sljedeće:

Razmatranja bezbjednosti:

- Pri procjeni bezbjednosti proizvoda privredni subjekti moraju posebno uzeti u obzir ranjive kategorije potrošača, kao što su djeca, starije osobe i osobe sa invaliditetom.
- Treba ispitati da li razlike povezane sa polom utiču na zdravlje i bezbjednost pri korišćenju proizvoda.
- Procjena bezbjednosti treba da obuhvati i pristupačnost proizvoda osobama sa invaliditetom.
- Procjena obuhvata dizajn, tehničke karakteristike, sastav, ambalažu, uputstva, namijenjenu i razumno predvidljivu upotrebu, međudjelovanje sa drugim proizvodima, izgled, oznake, upozorenja i bezbjedno odlaganje.

Jasne i dostupne informacije:

- Proizvođači moraju obezbijediti jasna uputstva i informacije o bezbjednosti na jeziku koji potrošači u državi članici u kojoj se proizvod stavlja na tržište lako razumiju. Ovaj zahtjev ne primjenjuje se ako se proizvod može bezbjedno koristiti bez takvih uputstava.
- U onlajn ponudama, privredni subjekti moraju pružiti jasne i lako vidljive informacije, uključujući detalje proizvođača, identifikaciju proizvoda i bilo kakva upozorenja ili bezbjednosne informacije koje bi obično pratile proizvod.
- Obavještenja i upozorenja o bezbjednosti koja se objavljuju različitim kanalima moraju biti pristupačna osobama sa invaliditetom.

3. Šta je sa novim rizicima, kao što su vještačka inteligencija i sajber bezbjednost?

MSP-ovi treba da uzmu u obzir nove rizike, naročito rizike povezane sa sajber bezbjednošću i vještačkom inteligencijom.

Ako prodajete povezane uređaje, pobrinite se da ne uvode rizik na mjestu prodaje niti putem ažuriranja, tokom cijelog životnog vijeka proizvoda.

Relevantni su sljedeći aspekti:

- Interna analiza rizika i tehnička dokumentacija, kako je prethodno objašnjeno.
- **Procjena bezbjednosti mora obuhvatiti odgovarajuće karakteristike sajber bezbjednosti**

i zaštitu od spoljnih, uključujući zlonamjerne, uticaja kada oni mogu ugroziti proizvod.

- **Ako priroda proizvoda to zahtijeva, pri procjeni treba uzeti u obzir funkcije razvoja, učenja i predviđanja, kao i razumno predvidljivo međudjelovanje sa drugim proizvodima.**
- **Digitalne komponente i ažuriranja softvera: ako ažuriranje znatno promijeni svojstva proizvoda, može biti potrebna nova procjena rizika. Nacionalni organi mogu preduzeti mjere ako digitalne komponente proizvoda stvore novi rizik.**

GPSR tako obuhvata izazove koje donose digitalni proizvodi i nove tehnologije i obezbjeđuje visok nivo zaštite potrošača u Evropskoj uniji.



4. Da li pretpostavka o saobraznosti garantuje usklađenost?

Pretpostavka o saobraznosti olakšava dokazivanje ispunjenosti zahtjeva opšte bezbjednosti. Smatra se da proizvod ispunjava taj zahtjev u pogledu rizika obuhvaćenih relevantnim evropskim standardima čije su reference objavljene u Službenom listu Evropske unije.

Pretpostavka se odnosi samo na rizike obuhvaćene tim standardima. Za ostale rizike mora se sprovesti potpuna procjena rizika.

Informacije o evropskim standardima dostupne su kod evropskih organizacija za standardizaciju CEN i CENELEC, nacionalnih tijela za standardizaciju i u spiskovima referenci koje Evropska komisija objavljuje u Službenom listu Evropske unije.

Proizvođač i dalje mora obezbijediti da je proizvod projektovan i proizveden u skladu sa zahtjevom opšte bezbjednosti. Pretpostavka o saobraznosti obuhvata samo rizike i aspekte uređene odgovarajućim standardima i nije apsolutna. Organi nadzora tržišta mogu preduzeti mjere kada postoje dokazi da je proizvod opasan.

5. Da li isto važi za harmonizovano zakonodavstvo?

Izraz „harmonizovano“ ovdje označava zakonodavstvo Evropske unije kojim se utvrđuju zajednička pravila za stavljanje proizvoda na tržište. Relevantni propisi navedeni su, između ostalog, u Prilogu I Uredbe (EU) 2019/1020.

GPSR prvenstveno uređuje potrošačke proizvode koji nijesu obuhvaćeni posebnim harmonizovanim propisima EU. Na harmonizovane proizvode primjenjuje se dopunski, za aspekte i rizike koji nijesu uređeni sektorskim zakonodavstvom.

GPSR zato djeluje kao sigurnosna mreža kada posebno harmonizovano zakonodavstvo EU ne postoji ili ne obuhvata određeni rizik.

GPSR popunjava praznine u harmonizovanom zakonodavstvu kada poseban propis ne uređuje određeni rizik ili obavezu privrednog subjekta. U

tom obimu primjenjuju se odgovarajuće odredbe GPSR-a.

6. Procjena rizika korak po korak

Sljedeći pregled, zasnovan na GPSR-u, sadrži neiscrpan spisak elemenata koje treba razmotriti pri procjeni rizika proizvoda:

- dizajn, tehničke karakteristike, sastav, ambalaža i uputstva;
- Ako je proizvod namijenjen upotrebi sa drugim proizvodima, treba analizirati njihov međusobni uticaj.

Primjer: kod pametnog kućnog termostata kojim se upravlja aplikacijom treba analizirati kako termostat utiče na aplikaciju i kako aplikacija utiče na termostat.

- Treba procijeniti način predstavljanja proizvoda i odrediti koje oznake, upozorenja i uputstva za bezbjednu upotrebu i odlaganje moraju biti na proizvodu ili ambalaži.

Primjer: na proizvod stavite jasno upozorenje da nije pogodan za djecu mlađu od tri godine zbog opasnosti od gušenja.

- Posebna pažnja mora se posvetiti ranjivim potrošačima (vidjeti dio IV.2).
- Pored toga, treba razmotriti da li proizvod, čak i ako nije namijenjen djeci, može privući njihovu pažnju i stoga ga oni koriste.

Primjer: sapun u obliku čokolade mogao bi navesti potrošača, naročito dijete, da pomisli da je jestiv. Slično tome, svjetlost i miris uključenog difuzora mogu privući djecu iako proizvod nije njima namijenjen.

- Zavisno od proizvoda, treba razmotriti i karakteristike sajber bezbjednosti, kako je objašnjeno u dijelu IV.3.
- Provjerite da li su svi rizici proizvoda obuhvaćeni pretpostavkom o saobraznosti (vidjeti dio IV.4). Ako nijesu, uzmite u obzir druge relevantne međunarodne, evropske ili nacionalne standarde, preporuke Komisije, dostignuti nivo nauke i tehnike, kodekse dobre prakse, zahtjeve koje donosi Komisija i razumna očekivanja potrošača u pogledu bezbjednosti.

V. Obaveze privrednih subjekata

1. Koje su obaveze proizvođača?

Proizvođač je fizičko ili pravno lice koje proizvodi proizvod ili naručuje njegovo projektovanje ili proizvodnju i stavlja ga na tržište pod svojim imenom ili žigom.

Primjer: mala radionica namještaja koja proizvodi stolove i prodaje ih pod sopstvenim brendom smatra se proizvođačem.



Ključne obaveze proizvođača pod GPSR-om su sljedeće:

- Opšti bezbjednosni zahtjev (vidjeti dio III.1.).
- Analiza rizika i tehnička dokumentacija (vidjeti poglavlje IV.).
- **Proizvođač mora uspostaviti interne postupke kojima obezbjeđuje da serijski proizvedeni proizvodi kontinuirano ispunjavaju zahtjev opšte bezbjednosti. Postupci se prilagođavaju konkretnom proizvodu i mogu se zasnivati na organizacionim pravilima, standardima i jasno određenim odgovornostima.**
- **Navođenje identifikacionih i kontakt podataka proizvođača na proizvodu.**
- **Upravljanje pritužbama: proizvođač mora uspostaviti javno dostupne kanale komunikacije, kao što su telefon, elektronska adresa ili obrazac na internet stranici. Potrošači preko njih mogu podnijeti pritužbu i prijaviti nezgodu ili problem sa bezbjednošću. Proizvođač mora ispitati primljene pritužbe i voditi interni registar pritužbi, opoziva i korektivnih mjera.**
- **Obaveze prijavljivanja: vidjeti odjeljak VIII.1 za detalje.**
- **Mjere za opasne proizvode: Vidjeti Poglavlje VIII. za detaljne procedure opoziva.**

2. Koje su obaveze ovlašćenih predstavnika?

Ovlašćeni predstavnik je fizičko ili pravno lice sa sjedištem u EU koje je od proizvođača izvan EU dobilo pisani mandat da u njegovo ime izvršava određene obaveze usklađenosti.

Primjer: proizvođač izvan Evropske unije koji prodaje proizvode u EU može imenovati konsultantsko društvo u Španiji za ovlašćenog predstavnika zaduženog za propisanu dokumentaciju.

Ključne obaveze su:

Izvršavanje zadataka utvrđenih pisanim ovlašćenjem proizvođača.

- Saradnja sa organima nadzora tržišta.
  Ako ovlašćeni predstavnik ima razloga da vjeruje da proizvod predstavlja rizik, mora obavijestiti proizvođača i nadležne organe o preduzetim korektivnim mjerama, uključujući prijavu preko portala Safety Business Gateway.

3. Koje su obaveze uvoznika?

Uvoznik je fizičko ili pravno lice sa sjedištem u Evropskoj uniji koje na tržište EU stavlja proizvod iz treće zemlje.

Primjer: prodavnica u Italiji koja neposredno iz Vijetnama uvozi posuđe i prodaje ga na domaćem tržištu smatra se uvoznikom.



Kao uvoznik, imate sljedeće obaveze:

a. **Provjera usklađenosti prije stavljanja proizvoda na tržište:**
   - Uvoznik mora obezbijediti da proizvod ispunjava zahtjev opšte bezbjednosti.
   - Prije stavljanja proizvoda na tržište uvoznik mora provjeriti da li je proizvođač ispunio svoje obaveze iz GPSR-a.
   - Uvoznik, po pravilu, ne mora sprovoditi sopstvenu procjenu rizika, ali mora provjeriti da li je proizvođač pripremio potrebne informacije i dokumentaciju.

- Provjerite da li proizvod nosi oznaku tipa, serije ili serijski broj, odnosno drugi identifikacioni podatak.
- Provjerite da li su na proizvodu, ambalaži ili pratećem dokumentu navedeni naziv proizvođača ili registrovano trgovačko ime odnosno žig, poštanska adresa i elektronska adresa i da li su podaci jasno vidljivi.

Zabrana plasmana na tržištu u slučaju nesaobraznosti:

- Ako postoje razlozi za vjerovanje da proizvod nije u skladu s opštim bezbjednosnim zahtjevima ili je opasan, proizvod se ne smije stavljati na tržište.
  Uvoznik u tom slučaju mora bez nepotrebnog odlaganja obavijestiti proizvođača i organe nadzora tržišta preko portala Safety Business Gateway.

b. Priložite informacije o uvozniku.

c. Uputstva i informacije o bezbjednosti.

d. Uslovi skladištenja i prevoza:

- Uvoznik mora obezbijediti da uslovi skladištenja i prevoza ne ugroze bezbjednost proizvoda.

e. Čuvanje tehničke dokumentacije:

- Uvoznik mora čuvati kopiju tehničke dokumentacije proizvođača deset godina od dana stavljanja proizvoda na tržište i, na zahtjev, staviti je na raspolaganje organima nadzora tržišta.

f. Saradnja i korektivne mjere:

- Uvoznik mora sarađivati sa proizvođačem i organima nadzora tržišta radi obezbjeđivanja bezbjednosti proizvoda.
- Ako uvoznik utvrdi da je proizvod opasan, mora obavijestiti proizvođača i preduzeti potrebne korektivne mjere.

g. Kanali komunikacije i upravljanje pritužbama:

- Uvoznik mora provjeriti da li je proizvođač uspostavio javno dostupne kanale komunikacije, kao što su telefon, elektronska adresa ili obrazac na internet stranici, preko kojih potrošači mogu podnijeti pritužbu i prijaviti nezgodu ili problem sa bezbjednošću proizvoda.
- Uvoznik mora voditi interni registar pritužbi, opoziva proizvoda i korektivnih mjera i relevantne informacije prenijeti proizvođaču, distributerima i internet tržištima.

h. Prijavljivanje nezgoda:

- Uvoznik i distributer prijavljuju proizvođaču nezgode povezane sa proizvodom kako bi proizvođač mogao ispuniti obavezu prijavljivanja ozbiljnih nezgoda.

i. Neposredno informisanje potrošača o opozivu i bezbjednosnim upozorenjima:

- Vidjeti poglavlje VIII. za detaljne procedure opoziva.

4. Koje su obaveze distributera?

Distributer je fizičko ili pravno lice u lancu snabdijevanja, koje nije proizvođač ili uvoznik i koje čini proizvod dostupnim na tržištu. Distributeri obično nabavljaju proizvode od proizvođača ili uvoznika i preprodaju ih trgovcima ili neposredno potrošačima.

Primjer: lokalni trgovac koji nabavlja igračke od uvoznika sa sjedištem u EU i prodaje ih u svojoj prodavnici smatra se distributerom.

Ključne obaveze distributera su sljedeće:

- **Provjera usklađenosti prije stavljanja proizvoda na tržište: distributer mora provjeriti da li su proizvođač i, kada je primjenjivo, uvoznik ispunili obaveze iz GPSR-a. Provjera obuhvata naročito sljedeće podatke i informacije:**

- Tip, serija, serijski broj, ili drugi identifikator.
- naziv proizvođača ili registrovano trgovačko ime odnosno žig, poštansku adresu i elektronsku adresu;
- jasna uputstva i informacije o bezbjednosti na jeziku koji potrošači u državi članici u kojoj je proizvod dostupan lako razumiju. Uputstva nijesu potrebna ako se proizvod može bezbjedno koristiti bez njih.
- Riječ je prvenstveno o formalnoj provjeri prisustva podataka; distributer nije dužan da samostalno provjerava njihovu stručnu tačnost, osim kada ima razloga da posumnja u bezbjednost proizvoda.

- **Zabrana stavljanja opasnog proizvoda na tržište: distributer ne smije učiniti proizvod dostupnim ako ima razloga da vjeruje da ne ispunjava zahtjev opšte bezbjednosti ili da je opasan. Bez nepotrebnog odlaganja mora obavijestiti proizvođača ili uvoznika i nadležne organe preko portala Safety Business Gateway.**

- **Uslovi skladištenja i prevoza: distributer mora obezbijediti da ti uslovi ne ugroze bezbjednost proizvoda.**

- **Interni postupci: distributer mora uspostaviti odgovarajuće postupke za očuvanje bezbjednosti proizvoda tokom obavljanja svoje djelatnosti.**

- **Distributer mora sarađivati sa proizvođačem i organima nadzora tržišta. Kada utvrdi da je proizvod opasan, obavještava proizvođača ili uvoznika, obezbjeđuje preduzimanje korektivnih mjera i podnosi potrebnu prijavu preko portala Safety Business Gateway.**

- **Kanali komunikacije i upravljanje pritužbama:**
  - Distributer mora provjeriti da li je proizvođač uspostavio javno dostupne kanale komunikacije, kao što su telefon, elektronska adresa ili obrazac na internet stranici, preko kojih potrošači mogu podnijeti pritužbu i prijaviti nezgodu ili problem sa bezbjednošću proizvoda.
  - Ako proizvođač nije uspostavio takve kanale, distributer mora sam uspostaviti jedan.
  - Distributer mora voditi interni registar pritužbi, opoziva proizvoda i korektivnih mjera i relevantne informacije prenositi proizvođaču, drugim distributerima i pružaocima internet tržišta.
  - Distributer prijavljuje proizvođaču nezgode povezane sa proizvodom kako bi proizvođač mogao ispuniti obaveze prijavljivanja ozbiljnih nezgoda.

- **Čuvanje dokumentacije: iako je proizvođač prvenstveno odgovoran za tehničku dokumentaciju, distributer mora biti u mogućnosti da organima nadzora tržišta, na njihov zahtjev, dostavi potrebne informacije i dokumentaciju kojima se dokazuje usklađenost proizvoda.**

- **Opozivi proizvoda i bezbjednosna upozorenja: Vidjeti Poglavlje VIII za detaljne procedure opoziva.**

Ako ispunite više uloga (npr. uvoznik i distributer), morate ispuniti zahtjeve za sve.

VI. Sljedivost i označavanje

1. Šta podrazumijeva jedinstvena identifikacija proizvoda?

GPSR zahtijeva da informacije omogućavaju jasnu identifikaciju proizvoda, naročito pri prodaji na daljinu i

elektronskoj trgovini. Potpuni zahtjevi sljedivosti obrađeni su u poglavlju XI.

1. Identifikacija fizičkog proizvoda

Oznaka usklađena sa GPSR-om treba da bude jasna i lako dostupna i da sadrži sljedeće podatke:

- **Osnovni podaci:**
  - Logotip kompanije
  - Naziv proizvoda
- **Opis proizvoda**
  - Oznaka modela, serije ili serijski broj
  - Informacije o proizvođaču, uključujući i odgovornu osobu EU, ako je primjenjivo
- **Bezbjednost i upozorenja:**
  - Jasna upozorenja o opasnostima
  - Uputstva za upotrebu
- **Kontakt podaci:**

Molimo pogledajte sljedeći dio za više informacija.

2. Dodatni zahtjevi za onlajn prodaju

Za proizvode koji se stavljaju na internet potrebno je prikazati informacije za gore navedenu identifikaciju proizvoda. Osim toga, potrebno je navesti sljedeće:

- Slika proizvoda
- Sva potrebna upozorenja i bezbjednosne informacije koje su prikazane na proizvodu ili uz njega.

Napomena: sama fotografija ambalaže nije dovoljna. Informacije prikazane u internet ponudi i fizička uputstva koja prate proizvod moraju biti međusobno usklađeni. Kratak internet vodič koji ne sadrži sve relevantne informacije o bezbjednosti ne ispunjava zahtjeve GPSR-a.

2. Kontakt podaci privrednih subjekata

GPSR utvrđuje kako privredni subjekti navode kontakt podatke radi obezbjeđivanja sljedivosti, transparentnosti i bezbjednosti potrošača.

1. Proizvođači i uvoznici – fizičko označavanje

Sljedeći podaci moraju biti navedeni na proizvodu ili, kada to nije moguće, na ambalaži ili pratećem dokumentu:

- naziv ili trgovačko ime odnosno žig;
- puna poštanska adresa;
- **elektronska adresa, kao što su adresa elektronske pošte ili kontaktni obrazac na internet stranici;**
- Ako je drugačije, adresa jedne kontaktne tačke
- ako proizvođač nema sjedište u EU, kontakt podaci odgovornog lica u EU.

2. Prodaja putem interneta

U svakoj internet ponudi, za nove i polovne proizvode, moraju biti jasno prikazani sljedeći podaci:

- Potpuni kontakt podaci proizvođača kako je gore propisano.
- Jedinstvena kontaktna tačka preko koje se potrošači mogu neposredno obratiti pružaocu internet tržišta zbog pitanja bezbjednosti proizvoda.



3. Koji su zahtjevi za čuvanje dokumentacije?

GPSR uvodi posebne zahtjeve za čuvanje dokumentacije radi unapređenja bezbjednosti proizvoda. Ključni zahtjevi su:

- **Tehnička dokumentacija**

  Proizvođač prije stavljanja proizvoda na tržište mora sprovesti internu analizu rizika i pripremiti tehničku dokumentaciju. Ona sadrži opšti opis proizvoda, bitne karakteristike, utvrđene rizike, odabrana rješenja i rezultate relevantnih ispitivanja.

  Proizvođač ažurira tehničku dokumentaciju i stavlja je na raspolaganje organima nadzora tržišta na njihov zahtjev. Uvoznik mora čuvati kopiju tehničke dokumentacije proizvođača.

  Rok čuvanja: proizvođač i uvoznik čuvaju tehničku dokumentaciju deset godina nakon stavljanja proizvoda na tržište.

- **Registri pritužbi i lični podaci**

  Proizvođači moraju uspostaviti javno pristupačne komunikacijske kanale preko kojih potrošači mogu podnositi pritužbe i prijavljivati nezgode ili zabrinutosti zbog bezbjednosti.

  Uvoznik takođe mora provjeriti postojanje odgovarajućih kanala i voditi potrebne interne registre, a relevantne informacije prenositi proizvođaču.

  Rok čuvanja: podaci o ličnosti iz registra čuvaju se samo onoliko dugo koliko je potrebno za ispitivanje pritužbe o navodno opasnom proizvodu, a najduže pet godina od unosa.

- **Informacije o sljedivosti, uključujući podatke o dobavljačima i kupcima**

  To obuhvata podatke potrebne za identifikaciju proizvoda, njegovih komponenti i privrednih subjekata u lancu snabdijevanja, uključujući dobavljače i poslovne kupce.

  Ko: Svi privredni subjekti su jednako odgovorni za održavanje ovih podataka o sljedivosti.

  Rok čuvanja: podaci o sljedivosti, naročito podaci o dobavljačima i poslovnim kupcima, čuvaju se šest godina.

VII. Nadzor tržišta i saobraznost

1. Koja je uloga nacionalnih organa?

Nacionalni organi, naročito organi nadzora tržišta, imaju ključnu ulogu u sprovođenju GPSR-a i zaštiti potrošača na digitalnom i globalizovanom tržištu.

Njihove ključne uloge su:

- **Usklađenost i nadzor tržišta**
  Nacionalni organi nadziru usklađenost i bezbjednost proizvoda, prikupljaju informacije i mogu zahtijevati uvid u tehničku dokumentaciju.

  Ovlašćeni predstavnik mora, na obrazložen zahtjev, organima nadzora tržišta dostaviti potrebne informacije i dokumentaciju o bezbjednosti proizvoda. Uvoznik čuva tehničku dokumentaciju proizvođača deset godina i stavlja je na raspolaganje radi inspekcije.

- **Rad sistema Safety Gate**
  Nacionalni organi preko sistema Safety Gate razmjenjuju informacije o opasnim proizvodima i preduzetim mjerama.
- **Prijem izvještaja o nezgodama**
  - Nacionalni organi primaju izvještaje proizvođača o ozbiljnim nezgodama.

- Prijavljivanje je obavezno za nezgode koje su prouzrokovale smrt ili ozbiljne posljedice po zdravlje i bezbjednost. Izvještaji pružaju informacije važne za nadzor tržišta i otkrivanje rizičnih kategorija proizvoda.
- Nadležni organi reaguju na izvještaje, što može dovesti do upozorenja, korektivnih mjera ili opoziva.

- **Upravljanje informacijama i dokumentacijom**
  - Organi mogu od proizvođača zahtijevati tehničku dokumentaciju, koju proizvođač mora čuvati deset godina nakon stavljanja proizvoda na tržište.
  - Ovlašćeni predstavnici i uvoznici takođe moraju nadležnim tijelima za nadzor tržišta dati potrebne informacije i dokumente kako bi na zahtjev pokazali bezbjednost proizvoda.
  - Nadležni organi provjeravaju i da li su jasna uputstva i informacije o bezbjednosti dostupni na jeziku koji potrošači u odnosnoj državi članici lako razumiju.
- **Sankcionisanje povreda**
  - Države članice dužne su da propišu sankcije za povrede GPSR-a.

2. Šta je Safety Gate?

Safety Gate, ranije RAPEX, modernizovani je sistem EU za brzo uzbunjivanje o opasnim proizvodima. Omogućava razmjenu informacija između organa, privrednih subjekata i potrošača.

Sistem Safety Gate sastoji se od tri glavna elementa:

- Safety Gate Rapid Alert System: sistem za brzu razmjenu upozorenja o opasnim proizvodima i korektivnim mjerama.
- Safety Gate Portal: javni portal na kojem građani mogu pronaći informacije o opasnim proizvodima i povezanim opozivima ili upozorenjima.
- Safety Business Gateway: portal preko kojeg privredni subjekti i pružaoci internet tržišta prijavljuju opasne proizvode i nezgode. Nacionalni organi koriste podatke za upozorenja drugim državama članicama i sprečavanje novih povreda.

Ključne uloge sistema Safety Gate su:

- **Razmjena informacija: sistem omogućava razmjenu podataka o opasnim proizvodima i korektivnim mjerama između organa nadzora tržišta, Evropske komisije i privrednih subjekata, naročito kada se proizvod prodaje u više država.**
- **Djelotvornije sprovođenje: Safety Gate pruža nacionalnim organima alate za istraživanje opasnih proizvoda koji se prodaju putem interneta i praćenje usklađenosti.**
- **Prijavljivanje nezgoda: privredni subjekti preko portala Safety Business Gateway prijavljuju nacionalnim organima ozbiljne nezgode koje su prouzrokovale smrt ili ozbiljne posljedice po zdravlje.**
- **Informisanje javnosti: jasna i vidljiva obavještenja o opozivu i bezbjednosna upozorenja šire se odgovarajućim kanalima kako bi potrošači mogli blagovremeno reagovati.**
- **Sljedivost i saradnja: sistem unapređuje sljedivost proizvoda i saradnju privrednih subjekata, pružalaca internet tržišta i organa nadzora tržišta.**

3. Postoji li obaveza saradnje sa nacionalnim organima?

GPSR zahtijeva od raznih privrednih subjekata da na zahtjev pruže pristup dokumentaciji o saobraznosti, prije svega tijelima za nadzor tržišta.

Sistem Safety Gate olakšava razmjenu informacija i pristup dokumentaciji potrebnoj za nadzor i sprovođenje pravila o bezbjednosti proizvoda u EU.

VIII. Korektivne akcije i opoziv proizvoda

1. Kada je potrebno opozvati proizvod?

Proizvod treba opozvati kada predstavlja rizik po zdravlje ili bezbjednost potrošača, odnosno kada se smatra opasnim.

Ako se utvrdi da je proizvod koji je već na tržištu opasan, proizvođač mora odmah obavijestiti nadležne organe i, prema potrebi, sprovesti korektivne mjere.

Uloge privrednih subjekata:

Proizvođač je prvenstveno odgovoran da proizvod bude projektovan i proizveden u skladu sa zahtjevom opšte bezbjednosti. Kada sazna da je proizvod opasan, mora odmah preduzeti korektivne mjere, uključujući opoziv kada je potreban, i obavijestiti potrošače i nadležne organe.

Uvoznik takođe mora obavijestiti nadležne organe o opasnom proizvodu i preduzetim korektivnim mjerama.

Distributer obavještava proizvođača, uvoznika i organe nadzora tržišta ako ima razloga da vjeruje da je proizvod neusaglašen ili opasan. Ako odgovorni subjekti ne preduzmu potrebne mjere, distributer može biti dužan da sprovede terensku korektivnu akciju.

Kao što se požarni alarm aktivira kada se otkrije ozbiljna opasnost, opoziv proizvoda pokreće se kada se utvrdi da je proizvod opasan i zahtijeva hitno i sveobuhvatno djelovanje radi zaštite javnosti.

2. Koje korake treba preduzeti ako proizvod predstavlja rizik?

Ako proizvod predstavlja rizik ili je opasan, GPSR zahtijeva brzo preduzimanje mjera radi zaštite potrošača.

Ključni koraci su:

- **Odmah obavijestiti nadležne organe i sprovesti korektivne mjere:**
  - Ako se proizvod koji je već stavljen na tržište smatra opasnim, privredni subjekt mora odmah obavijestiti nadležni organ nadzora tržišta.
  - Potrošače treba obavijestiti o riziku i svim preduzetim korektivnim mjerama.
- **Posebno prijavljivanje ozbiljnih nezgoda za proizvođače: vidjeti dio VII.2.**
- **Korišćenje portala Safety Business Gateway: vidjeti prethodni odjeljak.**
- **Uključivanje uvoznika i distributera:**
  - **Uvoznik mora obavijestiti nadležne organe o opasnom proizvodu i preduzetim korektivnim mjerama.**
  - **Distributer mora obavijestiti proizvođača, uvoznika i organe nadzora tržišta ako ima razloga da vjeruje da je proizvod neusaglašen ili opasan.**
  - U izuzetnim slučajevima, kada proizvođač i uvoznik ne preduzmu potrebne korektivne mjere, distributer može biti dužan da sprovede terensku korektivnu akciju, uključujući opoziv ili izdavanje bezbjednosnog upozorenja.
- **Djelotvoran opoziv proizvoda i bezbjednosna upozorenja:**

- Proizvod treba opozvati kada predstavlja rizik po zdravlje ili bezbjednost potrošača, odnosno kada se smatra opasnim.
- Privredni subjekti i pružaoci internet tržišta moraju, kada je moguće, neposredno kontaktirati pogođene potrošače koristeći raspoložive podatke o kupcima, uz poštovanje pravila zaštite podataka.
- Kada neposredan kontakt nije moguć ili nije dovoljan, jasno obavještenje o opozivu ili bezbjednosno upozorenje objavljuje se preko internet stranica, društvenih mreža, biltena i prodajnih mjesta radi najvećeg mogućeg dometa.

- **U obavještenju treba izbjegavati formulacije koje umanjuju ozbiljnost rizika, kao što su „dobrovoljni“ ili „iz predostrožnosti“, kao i isticanje da nezgode nijesu prijavljene.**

  Evropska komisija je Uredbom o sprovođenju (EU) 2024/1435 utvrdila obrazac obavještenja o opozivu, prikazan u Prilogu 1. Privredni subjekt koji ne koristi obrazac ipak mora navesti sve informacije propisane članom 36 stav 2 GPSR-a.
- Privredni subjekti moraju potrošačima ponuditi djelotvorno, besplatno i blagovremeno pravno sredstvo, kao što su popravka, zamjena bezbjednim proizvodom iste vrste ili odgovarajući povraćaj novca, u skladu sa uslovima GPSR-a.
- Obavještenje o opozivu treba da sadrži besplatan telefonski broj ili interaktivnu internet uslugu, kao što je četbot, preko koje potrošači mogu dobiti dodatne informacije.

- **Dokumentacija i vođenje zapisa:**

  - Proizvođač mora sprovesti internu analizu rizika i pripremiti tehničku dokumentaciju. Dokumentacija se čuva deset godina nakon stavljanja proizvoda na tržište i, na zahtjev, dostavlja organima nadzora tržišta.
  - Uvoznici takođe moraju čuvati kopiju tehničke dokumentacije deset godina i staviti je na raspolaganje vlastima na zahtjev.
  - Proizvođači moraju održavati interni registar pritužbi, opoziva proizvoda i korektivnih mjera.

Vidjeti Prilog 1, koji sadrži obrazac obavještenja o opozivu, i Prilog 2, koji sadrži kontrolnu listu za opoziv proizvoda.

Primjer: Scenarij opoziva proizvoda

Proizvod: LED noćna svjetiljka za djecu

Proizvođač: Kinderlichter GmbH, Njemačka

Utvrđeno je da se određena serija LED noćnih svjetiljki pregrijava nakon četiri sata neprekidne upotrebe, što stvara rizik od požara.

Preduzete mjere:

Interna procjena rizika: potvrđen je rizik od požara pri cjelonoćnoj upotrebi.

Obustava prodaje: proizvođač je zaustavio sve isporuke i uklonio internet ponude.

Obavještavanje organa: slučaj je prijavljen preko portala Safety Business Gateway, uz podatke o pogođenim serijama i fotografije.

Obavještenje o opozivu: objavljeno je putem interneta i u prodavnicama.

Kontakt sa potrošačima: svim kupcima putem interneta poslato je neposredno obavještenje koristeći podatke sačuvane tokom kupovine.

Povrat i pravno sredstvo: preko internet portala obezbijeđena je besplatna povratna oznaka, a povraćaj novca izvršava se u roku od deset radnih dana.

Izvještaj nadležnim organima: 82% opoziva završeno je u roku od 30 dana.

IX. Pružalac internet tržišta

GPSR uvodi posebna pravila za internet tržišta kao odgovor na digitalizaciju i rast elektronske trgovine. Ona dopunjuju druga pravila EU o onlajn prodaji i prodaji na daljinu, uključujući obaveze obrađene u Modulu 6.

Pružalac internet tržišta je posrednik koji preko internet interfejsa omogućava potrošačima da sa trgovcima zaključuju ugovore o prodaji proizvoda na daljinu. U smislu GPSR-a ne smatra se privrednim subjektom, ali ima posebne obaveze.

Ključni aspekti ovih posebnih pravila za internet tržišta su sljedeći:

- **Registracija na portalu Safety Gate: pružalac internet tržišta mora se registrovati i odrediti jedinstvenu kontaktnu tačku.**
- **Bezbjednost proizvoda i informacije: internet tržišta moraju imati interne postupke za usklađenost i brzo reagovanje na opasne proizvode.**
    - Moraju obezbijediti da proizvodi koji se nude na njihovim platformama budu u skladu sa bezbjednosnim zahtjevima.
    - Internet tržište mora obezbijediti interfejs koji trgovcima omogućava da prikažu jasne i vidljive informacije o bezbjednosti proizvoda. Takođe mora spriječiti ili ukloniti ponude proizvoda koji su u sistemu Safety Gate označeni kao opasni.
- **Jedna kontaktna tačka za potrošače: To omogućava potrošačima da lako i brzo komuniciraju o svim pitanjima bezbjednosti proizvoda.**
- **Neposredna komunikacija tokom opoziva: pružalac internet tržišta, kada je moguće, obavještava potrošače koji su preko platforme kupili opasan proizvod.**
- **Kada neposredan kontakt nije dovoljan, pružaoci internet tržišta i privredni subjekti objavljuju jasno i vidljivo obavještenje o opozivu ili bezbjednosno upozorenje preko drugih odgovarajućih kanala.**
- **Saradnja sa organima nadzora tržišta: internet tržišta moraju sarađivati radi uklanjanja opasnih proizvoda, dostavljanja relevantnih informacija i uspostavljanja jedinstvene kontaktne tačke za neposrednu komunikaciju sa nadležnim organima.**
- **Hibridni poslovni modeli: preduzeće koje istovremeno prodaje sopstvene proizvode i upravlja internet tržištem mora ispuniti obaveze za obje uloge.**

X. Podrška i resursi

Evropska komisija može izraditi praktične smjernice i prilagođene mjere podrške, uključujući neposredne kanale za povezivanje stručnjaka sa MSP-ovima, uz pojednostavljenje postupaka i ograničavanje administrativnog opterećenja.

Podršku i informacije mogu pružiti i drugi izvori i organizacije, naročito privrednim subjektima koji se bave bezbjednošću i usklađenošću proizvoda u EU.

XI. Sažeti pregled zahtjeva za sljedivost

Proizvodnja proizvoda

Označavanje
- Navesti identifikacione podatke proizvoda: tip, seriju i serijski broj
- Navesti naziv proizvođača i poštansku adresu
- Navesti elektronsku adresu za kontakt

Odredite privrednog subjekta sa sjedištem u EU

Pripremiti tehničku dokumentaciju
- Uključiti analizu rizika
- Uključiti rezultate ispitivanja i bezbjednosne karakteristike

Distribucija kroz lanac isporuke
- Distributer provjerava oznake i informacije o bezbjednosti
- Evidentirati uslove skladištenja i prevoza

Stavljen na tržište
- Prodaja u prodavnici ili putem interneta
- Za onlajn prodaju:
  Podaci o proizvodu moraju biti jasno prikazani

Uspostaviti upravljanje pritužbama
- Uspostaviti javno dostupne kanale komunikacije
- Omogućiti potrošačima da prijave problem ili nezgodu

Voditi interni registar
- Pritužbe, incidenti i opozivi
- Čuvati podatke u propisanim rokovima:
  - Tehnički dokumenti: 10 godina
  - podaci o dobavljačima i poslovnim kupcima: šest godina
  - podaci o ličnosti: najduže pet godina

Ako je utvrđen rizik, odmah preduzmite mjere
- Obavijestiti nadležne organe preko portala Safety Business Gateway
- Obavijestiti potrošače neposrednim pozivom ili bezbjednosnim upozorenjem

Opoziv proizvoda
- Sprovesti i dokumentovati opoziv
- Koristiti više kanala komunikacije

Saradnja u lancu snadbijevanja
Svi privredni subjekti moraju sarađivati sa nadzornim organima

XII. Studija slučaja: usklađenost proizvoda sa zahtjevima bezbjednosti u praksi

Profil firme

Privredno društvo: KücheSlice Haushaltswaren OG

Lokacija: Beč, Austrija

Vrsta poslovanja: MSP koji pod sopstvenom robnom markom uvozi i distribuira proizvode

Proizvod: ručni rezač povrća od plastike i nerđajućeg čelika

Proizvođač: proizvođač originalne opreme iz Vijetnama

Prodajni kanali: sopstvena internet prodavnica, Amazon i lokalne prodavnice kuhinjske opreme

1. Prije stavljanja na tržište

Procjena bezbjednosti proizvoda

KücheSlice sprovodi strukturisanu procjenu rizika usmjerenu na:

- **rizik od posjekotina pri zamjeni oštrice;**
- **rizik od klizanja zbog nestabilne osnove;**
- nepravilnu upotrebu od strane djece ili drugih lica bez nadzora.

Tehnička dokumentacija uključuje:

- opis proizvoda i sastav materijala;
- Izvještaji o laboratorijskim ispitivanjima
- Izjava o saobraznosti s primjenjivim standardima
- Dobno opravdanje i označavanje opasnosti

2. Označavanje i sljedivost

Identifikacija proizvoda

- Na proizvodu i ambalaži:
  - Model: Mandoline MP Classic
  - Broj serije: 2024-VN-KP08
  - Upozorenje: „Nije pogodno za djecu – oštre oštrice“
  - Oznaka CE, samo ako je primjenjiva na proizvod

Odgovorno lice u EU

KücheSlice djeluje kao odgovorno lice u EU u smislu GPSR-a:

- Puno poslovno ime i poštanska adresa
- Elektronski kontakt: sicherheit@kuhinjeslice.at

Digitalne oznake

- QR kod na ambalaži vodi do:
  - višejezičnih uputstava o bezbjednosti;
  - Video uputstvo za zamjenu oštrice
  - portala za podršku kupcima i povrat proizvoda.

Interni sistem sljedivosti

KuhinjaSlice održava:

- bazu podataka i sistem praćenja proizvoda;
- evidenciju dobavljača i njihove kontakt podatke;
- registar pritužbi i povrata;
- arhivu procjena rizika i dokumentacije o opozivu, koja se čuva deset godina.

3. Prodaja putem interneta i usklađenost sa članom 19 GPSR-a

Prije kupovine

Stranice proizvoda u internet prodavnici i na Amazonu sadrže:

- Slike proizvoda, model i ID serije proizvoda
- Bezbjednosna upozorenja
- pune kontakt podatke proizvođača i odgovornog lica u EU;
- vezu za preuzimanje digitalnog priručnika.

4. Incident i opoziv

Identifikovano:

Više potrošača prijavilo je povrede pri zamjeni oštrica, uprkos priloženom štitniku.

Procjena rizika

Rizik je ocijenjen kao umjeren zbog mogućnosti ozbiljne povrede pri nepravilnoj upotrebi i zbog nedovoljno jasnih uputstava.

Korektivne mjere

1. **Prodaja je zaustavljena na svim platformama i trgovcima na malo.**

2. **Nadležni organi u Njemačkoj, Francuskoj i Austriji obaviješteni su preko portala Safety Business Gateway.**

3. **Standardizovano obavještenje o opozivu:**

Opoziv proizvoda: Mandoline MP Classic. Broj serije 2024-VN-KP08. Rizik: oštrica može izazvati povredu pri zamjeni. Odmah prestanite da koristite proizvod i vratite ga radi besplatne zamjene dodatka ili punog povrać aja novca. Informacije: www.kitchenslice.at/call ili recall@kitchenslice.at.

4. **Korišćeni kanali komunikacije:**

    - elektronska poruka svim kupcima internet prodavnice;
    - obavještenje o opozivu na internet stranici i Amazonu;
    - plakati u fizičkim prodavnicama;
    - objave na društvenim mrežama.

Ponuđena pravna sredstva:

- Potrošači su mogli da izaberu:
    - besplatnu unaprijeđenu zaštitu za oštricu;
    - puni povraćaj novca.
- Povrat proizvoda praćen je prema broju serije.

5. Praćenje:

- Nadležnim organima za nadzor tržišta dostavljani su nedjeljni izvještaji.
- Stopa povrata dostigla je 78% u roku od šest nedjelja.
- Uvedena interna poboljšanja:
    - jasnija tehnička uputstva;
    - obavezno spoljno ispitivanje upotrebljivosti prije budućeg stavljanja proizvoda na tržište;
    - digitalizovani sistem upravljanja pritužbama.

Prilog 1 – Obrazac Evropske komisije za obavještenje o opozivu

Uredba o sprovođenju Komisije (EU) 2024/1435

[COMPANY NAME] RECALLS [PRODUCT]

Insert picture(s) of product & a graphical indication of where to find identification numbers (if applicable)

For the online version of the recall notice, it is important that essential information contained in the picture, especially if it is needed to identify the recalled product, is also available in a written format that is machine-readable.

Include clear description of the recalled product, including PRODUCT IDENTIFICATION INFORMATION:

- Name and brand of the product
- Product identification numbers, such as batch and serial number and, if applicable, graphical indication of where to find them on the product
- Information on where, when and by whom the product was sold (if available)

WHY IS THIS PRODUCT DANGEROUS?

- Clearly state the hazard the product poses and why
- Don't use any terms or expressions that may decrease consumers' perception of risk, for example "voluntary"/ "precautionary"/ "discretionary", "in rare/specific situations" or by indicating that there have been no reported accidents

WHAT TO DO

- Instruct consumers to stop using the recalled product immediately
- Clearly explain the action consumers should take (for example, return to point of sale, schedule appointment for in-house pick-up/repair)

REMEDIES FOR CONSUMERS

- Clearly describe the remedies available to consumers among the following: repair, replacement, or refund (in accordance with Article 37 of Regulation 2023/988)
- Indicate whether additional incentives (for example discounts or vouchers) are available

CONTACT

- Provide the address of an interactive online service (such as a website with a contact form, or an email address) and/or free phone number where consumers can get more information in relevant official language(s) of the Union.

Company logo (optional)

Product Safety Recall

Date

[APOLOGY (OPTIONAL)]

[LINKS TO SOCIAL MEDIA / WEBSITE (OPTIONAL)]

[QR CODE or other technical solution leading to recall page / more information (OPTIONAL)]

SPREAD THE NEWS: Tell your friends and family about this recall!

Logo of market surveillance authority if recall follows a compulsory measure (optional)

consumerlawready.eu

Funded by the European Union

Prilog 2 – Kontrolna lista za opoziv proizvoda

A. Interna priprema

- ☐ Otkrivanje rizika: identifikovati rizik na osnovu pritužbi, nezgoda ili internih ispitivanja.
- ☐ Procjena rizika: procijeniti prirodu i ozbiljnost rizika.
- ☐ Obustava distribucije: odmah zaustaviti prodaju i isporuku pogođenog proizvoda.
- ☐ Obavještavanje: obavijestiti relevantne interne organizacione jedinice i subjekte u lancu snabdijevanja, uključujući distributere, uvoznike i pružaoce internet tržišta.

B. Obavještavanje nadležnih organa

- ☐ Obavještavanje nadležnih organa preko portala Safety Business Gateway.
- ☐ Dostaviti potrebne informacije, uključujući:
  - Identifikacija proizvoda (vrsta, serija, serijski broj)
  - Opis rizika
  - Broj pogođenih jedinica
  - države u kojima je proizvod prodat;
  - Preduzete korektivne mjere
  - Podaci o sljedivosti

C. Obavještavanje potrošača

- ☐ Pripremiti standardizovano obavještenje o opozivu prema Prilogu 1.
- ☐ Objaviti obavještenje o opozivu preko:
  - internet stranice privrednog društva;
  - društvenih mreža;
  - biltena ili elektronske pošte upućene poznatim kupcima;
  - plakata u prodavnici, kada je primjenjivo;
  - internet tržišta, uz zahtjev za odgovarajuću vidljivost.

D. Praktične mjere

- ☐ Organizovati povrat ili popravku proizvoda:
  - obezbijediti besplatan povrat ili preuzimanje proizvoda;
  - omogućiti povrat u prodavnici ili putem interneta.
- ☐ Ponuditi odgovarajuće pravno sredstvo:
  - Popravka
  - Bezbjedna zamjena
  - Potpuni povrat novca
- ☐ Pratiti i evidentirati sve vraćene jedinice.
- ☐ Voditi internu evidenciju pritužbi i prijava.

E. Praćenje i zatvaranje

- ☐ Izvještavati nadležne organe o napretku.
  - Navesti broj vraćenih ili popravljenih proizvoda.
- ☐ Procijeniti da li je rizik stavljen pod kontrolu.
- ☐ Ažurirati postupke za buduće incidente.
- ☐ Čuvati dokumentaciju najmanje deset godina.

Prilog 3. Primjer oznake

Christmas Candle
Product Identification: WH-C2412 Batch 2025-11 Lot No.: 70176 → Product identification

Manufacturer

Name: Shanghai Candles Ltd.
Registered Trademark: Aromatic candles
Postal Adress: 28 Aroma Street, 201300 Shanghai
Electronic Adress: support@aromaticcandles.com → Manufacturer details

Importer and responsible person in the EU

Name: Christmas products SL
Postal Adress: Calle de Navidad 24, 29001 Malaga
Electronic Adress: imports@christmasproducts.es
Single Contact Point: productsafety@christmasproducts.es → Responsible person

! Warnings / Safety information !
- Burn candle never unattended
- Keep away from flammable materials
- Keep away from children
- Do not burn the candle for more than 4 hours at a time → Safety warnings

Consumer Law READY

Consumer Law Training for European SMEs