

**UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA**

DIPLOMSKO DELO

SARA KOGOJ

**UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA**

DIPLOMSKO DELO

**VARSTVO POTROŠNIKOV IN ODGOVORNOST ZA
VARNOST IN KAKOVOST PROIZVODOV IN STORITEV**

Ljubljana, junij 2003

SARA KOGOJ

IZJAVA

Študentka Sara Kogoj izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom mag. Boruta Stražišarja in dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne _____

Podpis:

KAZALO

UVOD	1
I. OPREDELITEV KAKOVOSTI	2
II. PRAVNO JAMSTVO KAKOVOSTI PROIZVODOV IN STORITEV	3
1. ODGOVORNOST ZA KAKOVOST PROIZVODOV IN STORITEV	3
1.1. Opredelitev	3
1.2. Odgovornost za kakovost proizvodov v Evropski uniji	3
1.3. Zakonska ureditev v Sloveniji	5
1.3.1. <i>Zakon o obligacijskih razmerjih</i>	6
1.3.2. <i>Zakon o varstvu potrošnikov</i>	6
1.3.3. <i>Razlika med pravili ZVPot in ZOR o proizvajalčevi odgovornosti</i>	8
1.3.4. <i>Slovenska zakonodaja in zakonodaja Evropske unije</i>	8
2. GARANCIJA ZA KAKOVOST	9
2.1. Opredelitev	9
2.2. Zakonska ureditev	9
2.2.1. <i>Zakon o varstvu potrošnikov</i>	9
3. JAMČEVANJE ZA STVARNE NAPAKE	11
3.1. Opredelitev	11
3.2. Zakonska ureditev	11
3.2.1. <i>Zakon o varstvu potrošnikov</i>	12
3.2.2. <i>Zaščita kupca v primeru garancije ali stvarne napake</i>	12
III. DOLOČANJE VARNOSTI IN KAKOVOSTI PROIZVODOV	13
1. STANDARDIZACIJA IN STANDARDI.....	14
1.1. Pomen standardizacije	14
1.2. Slovenska nacionalna standardizacija	18
1.2.1. <i>Cilji in načela slovenske nacionalne standardizacije</i>	18
1.2.2. <i>Slovenski inštitut za standardizacijo</i>	19
1.2.3. <i>Priprava, sprejem in izdaja ter uporaba slovenskega nacionalnega standarda</i>	19
1.3. Standardi	20
1.3.1. <i>Standardi kot tehnični dokumenti</i>	20
1.3.2. <i>Standardi za zagotavljanje kakovosti</i>	20
2. SISTEM KAKOVOSTI	24
2.1. Sistem kakovosti v Sloveniji	24
2.1.1. <i>Izpolnjevanje tehničnih zahtev</i>	25
2.1.2. <i>Določitev organov, ki sodelujejo v postopkih ugotavljanja skladnosti</i>	26
2.1.3. <i>Postopki za ugotavljanje skladnosti s predpisanimi zahtevami</i>	26
2.1.3.1. <i>Primer postopkov ugotavljanja skladnosti</i>	27

2.1.4. Izdaja listin o skladnosti in znaki označevanja	27
2.1.5. Nadzor in varnost proizvodov	28
2.1.5.1. Predstavitev izsledkov projekta »Potrošniški pozor – nevaren proizvod«	29
2.2. Notranji trg EU	31
2.2.1. »Novi pristop«	31
2.2.2. Protokol PECA	32
2.3. Varstvo potrošnika z novo zakonodajo	33
IV. ZANKI KAKOVOSTI IN ZAŠČITNE ZNAMKE V KORIST POTROŠNIKOM	35
1. ATEST IN OZNAKA CE	35
2. CERTIFIKAT	36
3. ZNAK KAKOVOSTI	37
4. BLAGOVNA IN STORITVENA ZNAMKA	39
V. VPLIV POTROŠNIŠKIH ORGANIZACIJ	41
1. PRIMERJALNO TESTIRANJE – PRIMERJALNO OCENJEVANJE KAKOVOSTI... 41	
1.1. Primer »nevarne hojce«	43
SKLEP	44
LITERATURA	46
VIRI	48
PRILOGE	

UVOD

Da je kakovost res pomemben dejavnik, ki se ga moramo zavedati, potrjuje dejstvo, da se v Sloveniji ne le na podjetniški, ampak tudi na državni ravni vzpostavljajo mehanizmi, ki v prakso uvajajo filozofijo zagotavljanja kakovosti, kot temelj za večjo uspešnost, krepitev konkurenčnosti in morda celo odličnosti bivanja v naši državi. V ta namen je leta 1993 Ministrstvo za znanost in tehnologijo objavilo Nacionalni program kakovosti Republike Slovenije, vlada pa je odobrila Belo knjigo o kakovosti (Vršaj, 1995, str. 53). Po Nacionalnem programu kakovosti naj bi Slovenija s sistematičnim delom skušala pridobiti ugled države, ki slovi po odličnosti, v treh fazah. V obdobju od leta 1993 do leta 2000 naj bi dosegli evropsko in mednarodno primerljivost, v drugi fazi predvideni za prvo desetletje novega tisočletja, konkurenčno in komparativno kakovost, v zadnji fazi do leta 2020 pa naj bi dosegli odlično kakovost. Žal se že prva faza ni začela odvijati po načrtanem in program ni zaživel tako kot bi moral. Kljub temu pa je na državni ravni možno opaziti kar nekaj aktivnosti (predvsem na področju standardizacije), ki so namenjene sistemski ureditvi in obvladanju kakovosti v Sloveniji (Mlakar, 1996, str. 69).

V vseh tržnih ekonomijah je znana predpostavka, da je močno konkurenčni trg tisti, na katerem je ponudba večja od povpraševanja. Da bi zaščitili pravno jamstvo kakovosti proizvodov in storitev na takšnem konkurenčnem trgu je potrebno postaviti pravne norme, ki bodo urejale ekonomski vidik ponudbe in povpraševanja, ki bodo zagotavljale red in pošteno ponudbo pri pomoči zaščite potrošnika. Pravno jamstvo kakovosti proizvodov in storitev opisujem v drugem poglavju, kjer predstavljam tri pravne institucije: odgovornost proizvajalca za kakovost proizvodov, garancijo za kakovost in jamstvo za stvarne napake.

Kakovost je bila še donedavno neopredeljiva. Medtem, ko je danes smešno lahko primerjati cene blaga, je primerljivost po kakovosti mnogo bolj kompleksna. Na tem področju ima pomembno vlogo standardizacija. V tretjem poglavju predstavljam pomen standardizacije in standardov pri določanju varnosti in kakovosti. V nadaljevanju še strukturo slovenskega sistema kakovosti ter vključevanje slovenskega gospodarstva v notranji trg Evropske unije s prevzemom evropske pravne ureditve.

Varstvu gospodarskih interesov potrošnikov in s tem tudi pravnemu jamstvu kakovosti so namenjena pravila o razpoznavnih znakih, o blagovni znamki, zlasti zaradi preprečevanja zavajanja potrošnikov z nelojalno konkurenco. V četrtem poglavju predstavljam znake kakovosti in zaščitne znamke v korist potrošnikom: atest in oznako CE, certifikat in znak kakovosti. Kakovost povežem tudi z blagovno in storitveno znamko.

V petem poglavju predstavim pomen potrošniških organizacij in ocenjevanje kakovosti (primerjalno testiranje) kot pomemben dejavnik politike varstva potrošnikov.

Pravo Evropske unije je v veliki meri izraz doseženega varstva v razvitih državah članicah. Zato bom področja varstva na področju varnosti in kakovosti proizvodov in storitev prikazala na podlagi ukrepov Unije in z njimi primerjala ureditev v slovenskem pravu.

I. OPREDELITEV KAKOVOSTI

Kakovost je kompleksna in večdisciplinarna disciplina, ki jo moramo obravnavati z več vidikov: tehnično-tehnološkega, ekonomskega, psihosociološkega, filozofskega, zdravstveno-ekološkega, organizacijskega in pravnega. Kompleksna veličina pomeni, da je kakovost skupek vseh aktivnosti in opravil oziroma stanje, ki se neposredno odraža v proizvodih ali storitvah. Večdisciplinarna veličina pa pomeni, da posega kakovost na področja različnih znanstvenih disciplin, kjer sodelujejo pri njenem načrtovanju, spremljanju in nadzoru strokovnjaki različnih ved. Zaradi takšne mnogoterosti ni mogoče dati enostavne definicije, ki bi kakovost v popolnosti pojasnila (Musil, 1992, str. 105).

Slovenija po vzoru Evropske unije pravno formalno za slabo in neakovostno blago uporablja izraz »blago z napako«. Izdelek ima napako, kadar njegova varnost ni takšna, kot jo lahko potrošnik upravičeno pričakuje. Takšna opredelitev pa se v praksi v vsakem primeru posebej presoja kriterije kot so čas, ko je bil izdelek dan v promet, predstavitev izdelka in način uporabe (Zakon o varstvu potrošnikov, 1998, 6.člen).

Najbolj splošno bi lahko kakovost opredelili kot »skladnost z zahtevami« (Crosby, 1989, str. 16). Torej je potrebno najprej jasno opredeliti zahteve, ki jih mora določen izdelek ali storitev izpolnjevati. Na osnovi merjenj se potem ugotavlja, ali izdelek oziroma storitev tem zahtevam ustreza ali ne. Za izdelek in storitev, ki se skladata z vnaprej določenimi zahtevami, lahko rečemo, da sta kakovostna.

Dovolj splošna je tudi definicija kakovosti, ki jo predlaga Ameriško združenje za nadzor kakovosti, ki se je uveljavila po vsem svetu, in jo podaja tudi Evropska organizacija za kontrolo kakovosti EOQC (European Organization for Quality Control): »Kakovost je skupek lastnosti in značilnosti izdelka oziroma storitve, ki vplivajo na njegovo sposobnost, da zadovolji izražene ali naznačene potrebe«. Jasno je, da je ta definicija kakovosti osredotočena na kupca. Kupci imajo vrsto potreb, zahtev in pričakovanj. Rečemo lahko, da prodajalec izroči kakovost vsakič, ko njegov izdelek in storitev izpolnita ali pa celo prekašata kupčeva pričakovanja (Kotler, 1996, str. 56).

Splošno sprejetje opredelitve pojma kakovosti danes še nimamo. Zavedati pa se je potrebno, da je končni razsodnik o kakovosti izdelka ali storitve vedno in edino le kupec oziroma uporabnik izdelka ali storitve in zaščita pred riziki, ki jim je izpostavljen ob pridobivanju in uporabljanju blaga in storitev, pomeni tega varstvo. Potrebe po zakonskem urejanju varstva potrošnikov v sodobnih razvitih državah ni treba več utemeljevati. Pravice potrošnikov je vse težje ločiti od državljanjskih pravic, saj mora država zagotoviti varstvo temeljnih človekovih dobrin, to sta življenje in zdravje na vseh področjih. Zakonsko urejanje temelji na načelih, ki omogočajo uresničevanje osnovnih potrošniških pravic:

- pravica do varnih in kakovostnih izdelkov in storitev ter do zaščite pred trgovanjem z življenju in zdravju nevarnimi izdelki in storitvami ter
- pravica do odškodnine zaradi slabe kakovosti ali za škodo, povzročeno z izdelki in storitvami.

II. PRAVNO JAMSTVO KAKOVOSTI PROIZVODOV IN STORITEV

Pravno jamstvo kakovosti je na sedanji stopnji industrijskega razvoja nujno. Industrijski razvoj je povzročil poplavo različnega blaga, vedno bolj definiranega, s tehnološko izraženimi oblikami, kar je privedlo do nujnosti zagotavljanja pravnega jamstva kakovosti za proizvode v korist in varstvo interesov potrošnikov kot kupcev proizvodov in storitev. V varstvo so posegli državni organi, saj je neredko šlo za splošen interes zaščite zdravja in življenja ljudi.

Pravno jamstvo kakovosti proizvodov in storitev zajema naslednja področja: odgovornost proizvajalca za škodo, ki jo povzroči proizvod, garancija za prodano stvar in jamčevanje za stvarne napake.

1. ODGOVORNOST ZA KAKOVOST PROIZVODOV IN STORITEV

1.1. Opredelitev

Odgovornost proizvajalca za kakovost proizvoda ureja v Evropski uniji Direktiva o odgovornosti za proizvod. Temeljno načelo direktive je: proizvajalec je odgovoren za škodo, ki je nastala zaradi napake v njegovem izdelku (Direktiva o odgovornosti za proizvod, 1985). Opredelitev ocene, kdaj štejemo, da ima proizvod napako oziroma kdaj je proizvod pomankljiv, je enaka kot v našem pravu. Proizvod ima napako kadar ne zagotavlja varnosti, ki jo sme oseba pričakovati, upoštevajoč vse okoliščine. Te okoliščine so: predstavitev izdelka, raba, za katero se razumno pričakuje, da ji bo izdelek namenjen, in čas, ko je izdelek dan v promet.

1.2. Odgovornost za kakovost proizvodov v Evropski uniji

Svet evropske unije je v juliju 1985 sprejel Direktivo o odgovornosti za napake proizvodov. Direktiva zajema zelo obširno področje varstva o zblíževanju prava, uredb in upravnih določb držav članic glede odgovornosti za proizvode z napako. Gre za področje, na katerem si je pravo prizadevalo najti ustrezen rešitev več kot trideset let. Direktiva se je pripravljala že od leta 1976. Njen edini namen ni le ustrezna zaščita potrošnika, temveč bi z uskladitvijo predpisov o proizvajalčevi odgovornosti v državah članicah Evropske zveze dosegli enotno stopnjo pravne varnosti potrošnika in posledično zagotovili nemoten pretok blaga in storitev znotraj skupnega trga. Trg Evropske unije bi tako postal bolj konkurenčen tudi navzven, večja konkurenca pa pomeni tudi višjo raven kakovosti izdelkov in storitev.

Temeljno načelo produktne odgovornosti, ki je izraženo v prvem členu direktive: »Proizvajalec je odgovoren za škodo, ki jo povzroči napaka njegovega izdelka« pomeni zgodovinsko novost produktne odgovornosti. Vzpostavljen je neposredni pravni stik med uporabnikom in proizvajalcem, ki ni neposredni uporabnikov sopogodbenik (Zabel, 1999, str. 476).

- Proizvajalčeva odgovornost je objektivna oz. nekrivdna. Proizvajalec je odgovoren za napako na svojem proizvodu, četudi krivda ali malomarnost ni bila na njegovi strani. Potrošnik, ki je zaradi napake utrpel škodo, lahko uveljavlja odškodnino od proizvajalca, ne da bi moral dokazati njegovo malomarnost. Riziko je torej na proizvajalčevi strani. Proizvajalec vedno nosi tveganje za škodo in tudi dokazno breme razbremenilnih okoliščin. Potrošnik je razbremenjen dokazovanja krivde, dokazati mora le svojo škodo, napako v izdelku in vzročno zvezo med škodo in napako (Direktiva o odgovornosti za proizvod, 1985, 4. člen).
- Odgovornost proizvajalca, ki je sicer objektivna, je vendarle omejena z nekaj izjemami. Nekatere so kljub širši ali ožji razlagi logične: če proizvajalec ni dal izdelka v promet ali če izdelek ni bil izdelan za prodajo ali gospodarski promet, če je verjetno, da napaka ni obstajala v času, ko je bil izdelek dan v promet, če je izdelek izdelan v skladu s predpisi javne oblasti in če gre za izdelovalca sestavnega dela, pa je napaka nastala zaradi načrta celotnega izdelka ali zaradi navodil proizvajalca celotnega izdelka. Izredno pomembna pa je omejitev glede razvojnega rizika (development risk). Proizvajalec ne odgovarja za napako, če je bilo v času, ko je bil izdelek dan v promet, stanje znanosti in tehničnega znanja takšno, da ni dopuščalo, da bi se ugotovil obstoj napake (Zabel, 1999, str. 476).
- Direktiva določa pogoje, pod katerimi so proizvajalci izdelkov strogo odgovorni za vsakršno škodo, ki jo lahko povzroči njihov proizvod potrošniku. Proizvajalčeva odgovornost se nanaša na vse premične stvari (movables), vključno z električno energijo. Izvzeti pa so (lahko) primarni kmetijski pridelki in divjačina.
- Škoda, ki jo potrošnik utрпи je lahko materialna ali nematerialna, mora pa biti dejanska. V 9. členu je določeno, da mora škodo povzročiti izdelek z napako, ki je namenjen osebni uporabi in pri tem tudi za voljo ne prevelikega števila zahtevkov postavlja mejo, da mora materialna škoda brez izdelka z napako presegati vrednost 500 ECU. Omejevanje proizvajalčeve odgovornosti se praviloma ne dopušča, vendar jo lahko članice omejijo do 70 milijonov ECU-jev, kadar gre za škodo, ki izhaja iz smrti ali telesne poškodbe in ki so jo povzročili identični predmeti z isto napako.
- Direktiva določa tudi časovno omejitev. Potrošnik je dolžan v roku treh let od dneva, ko je ugotovil, ali bi bil moral zvedeti za škodo, ki mu ju je povzročil proizvod z napako, sprožiti postopek za uveljavljanje svoje pravice. V primeru, da potrošnik proti proizvajalcu ne začne v tem roku, mu pravice, dane z direktivo, zastarajo v **desetih letih**, šteto od dneva, ko je bil izdelek z napako dan na trg.

Odgovornost za storitve je opredeljena v posebni direktivi. V predlogu direktive, ki opredeljuje odgovornost za storitve, je opredeljeno, da se odgovornost za denarne storitve izključi, ker te ne morejo neposredno povzročiti škode na zdravju oseb ali na premoženju ter poslabšati varnost oseb. Prav tako naj bi se izključila odgovornost za storitve, ki jih opravlja država, in tudi za storitve, ki so urejene z mednarodnimi pogodbami. Predlagano je tudi, da se izločijo iz direktive zdravstvene storitve in storitve s področja gradbeništva, ki so urejene ločeno. Dokler ni sprejeta

posebna direktiva o odgovornosti za storitve, se tudi za storitve smiselno uporabljajo določila direktive o odgovornosti za izdelek (Rebernik, 1996, str. 537).

Koristi, ki jih prinaša sprejem direktive v EU so pomembne: npr. boljša zaščita potrošnika, poenoten pravno formalni okvir za voljo lažjega trgovanja na skupnem trgu, spodbujanje k proizvodnji, uvozu in prodaji kvalitetnejših izdelkov, doslednejše označevanje uvoženih izdelkov, jasnejša navodila za uporabo tehnično zahtevnejšega blaga...

Ob pomembnih dosežkih direktive pa je treba opozoriti, da se je direktiva porajala s težavami. Na to kaže tudi dejstvo, da dopušča državam članicam odstopanja na področju reguliranja odgovornosti za proizvod, in sicer:

- svoje pravne norme smejo razširiti tudi na proizvode, ki so v direktivi izpuščeni (kmetijski izdelki, divjačina),
- opredeliti smejo odgovornost proizvajalca za škodo tudi v primeru, če se le ta izgovarja na razvojni riziko,
- omejiti smejo popolno odgovornost za škodo v primeru, če je škoda posledica uničenja ali osebne oškodovanja v povezavi s podobnimi izdelki z enako napako, pri čemer je direktiva postavila vrednostno omejitev do 70 milijonov ECU-jev.

Poleg koristi pa kritiki in tudi že sam Ekonomski in Socialni odbor Evropske zveze opozarjajo na **slabosti oziroma pomankljivosti, ki jih ima direktiva v vsebini pravnih norm.** Te se nanašajo predvsem na vprašanja (Rebernik, 1996, str. 538):

- slaba stran direktive, ki sicer uvaja enotno zakonsko podlago v Evropski uniji je v tem, da v svoji vsebini ni usklajena z nekaterimi zakonodajami o pogodbeni in nepogodbeni odgovornosti posameznih držav članic pri meddržavnih sporih,
- kako uspešno lahko potrošnik kot laik dokazuje in dokaže napako izdelka in vzročno zvezo med napako in škodo, ki jo je utrpel,
- ali je desetletni rok, ko proizvajalec nekrivdno odgovarja za svoje izdelke, dovolj objektivno postavljena omejitev,
- potrošniku ni vedno zagotovljeno jamstvo za priznanje in izplačilo odškodnine,
- proizvajalec je lahko plačilno nezmožen, ali v želji izogniti se plačilu celo izgine,
- potrošnik lahko utрпи veliko škodo, za katero je nesporno razlog napaka v proizvajalčevem izdelku, vendar se proizvajalca lahko oprosti odgovornosti kadar se ta uspešno izgovarja na razvojni riziko.

1.3. Zakonska ureditev v Sloveniji

Varstvo potrošnikov je v Evropski uniji dobilo priznanje kot enakovredno področje urejanja skupne politike s podpisom Maastrichtskega sporazuma leta 1992. S tem pa so vlade držav pridruženih članic, kamor spada tudi Slovenija, dobile nalogo, da svojo zakonodajo tudi na tem področju uskladijo s predpisi Unije. Tako je Slovenija s sprejetjem Zakona o varstvu potrošnikov (sprejet marca 1998) izpolnila svojo nalogo, saj je zakonodajalec pri pripravi upošteval sprejete

direktive in druge predpise Unije, čeprav so bile nekatere določbe (zaradi dolgotrajnosti postopka sprejemanja in zaradi nekaterih neusklajenih popravkov tik pred sprejemom zakona) ponovno preverjene oz. dopolnjene z novimi pravili EU (Drol Novak, 1998a, str. 7).

Zakon natančneje ureja pravice potrošnikov pri ponujanju, prodajanju in drugih oblikah trženja blaga in storitev s strani podjetij in določa dolžnosti državnih organov in drugih subjektov, da te pravice zagotavljajo. Poleg določitve konkretnjših ravnanj, s splošnejšimi pravili in načeli usmerja ter zavezuje k odgovornemu poslovanju v vseh razmerjih, ko je ena pogodbenih strank potrošnik. Vsi omenjeni inštituti in omejitvena pravila v zvezi z njimi niso novost, saj so že vrsto let predpisani s pravili pogodbenega in tržnega prava. Posledica razdrobljenosti predpisov na tem področju je bila nepreglednost in pomankljivost ureditve ter nepoznavanje pravic potrošnikov. Tako je zakonodajalec ponovil že veljavna pravila in jih dopolnil z normami za dodatno varstvo potrošnikov (Kranjc, 1998, str. 83).

Odgovornost proizvajalca je deloma urejena v Zakonu o obligacijskih razmerjih (v nadaljevanju ZOR). Zakon o varstvu potrošnikov (v nadaljevanju ZVPot) to ureditev razširja po vzoru direktiv Evropske zveze.

1.3.1. Zakon o obligacijskih razmerjih

Zakon o obligacijskih razmerjih v 179. členu obravnava ODGOVORNOST PROIZVAJALCA STVARI Z NAPAKO in pravi, da tisti, ki izdelava in da v promet stvar, ki zaradi napake, četudi zanjo ni vedel, predstavlja škodno nevarnost za osebe ali stvari, za morebitno škodo, ki zaradi take napake nastane tudi odgovarja. Zraven pa doda, da se odgovornost proizvajalca razširi tudi na primer, ko gre za nevarne lastnosti, ki bi jih moral proizvajalec pričakovati ter mu tako nalaga, da naj ukrene vse, kar je potrebno, da morebitno škodo prepereči z opozorilom, varno embalažo, ali s kakšnim drugim ustreznim ukrepom (Cigoj, 1984, str. 683).

1.3.2. Zakon o varstvu potrošnikov

V drugem poglavju ZVPot ODGOVORNOST ZA IZDELEK je zakonodajalec določil proizvajalcu obveznost, da odgovarja za škodo, ki jo je povzročil njegov izdelek zaradi napake.

- Če je napaka na izdelku povzročila smrt, telesno poškodbo ali okvaro zdravja, mora proizvajalec plačati odškodnino. In to tudi takrat, ko za napako ni vedel in mu ni moč očitati malomarnosti pri proizvodnji izdelka; gre torej za objektivno odgovornost in dokazovanje krivde ni potrebno.
- Proizvajalec je prav tako odgovoren za škodo, ki je nastala zaradi napake na drugi potrošnikovi stvari (npr. na stanovanju). Če je ta škoda manjša od 10 000 tolarjev, je ni dolžan povrniti.

- Tudi za izdelke, ki nimajo oznake proizvajalca (oz. uvoznika), zakon določa osebo, ki odgovarja za povzročeno škodo. Obveznosti proizvajalca so prenešene na dobavitelja (prodajalca), ki se jim lahko izogne le, če potrošnika obvesti, kdo je proizvajalec oz. uvoznik defektnega izdelka (Zakon o varstvu potrošnikov, 1998, 4. člen).
- Zakon opredeljuje kot izdelek vsako premično stvar, vključno z električno energijo. Definicija izdelka je zelo široka, saj ne vključuje le izdelka v osnovnem pomenu besede, ampak vsako premično stvar, torej lahko sem štejemo tudi pridelke s področja kmetijstva, ribištva, ribogojstva, lova in gozdarstva. To pomeni, da ima potrošnik možnost izterjati odškodnino zaradi okvare zdravja, ki bi jo povzročilo njihovo uživanje, od pridelovalcev oz. proizvajalcev teh pridelkov. Vsekakor gre za pomembno širitev pravnega varstva, ki ga zakonodajalec daje potrošniku, saj je bil do sedaj ves rizik uživanja pridelkov oz. hrane, pri kateri je bila v proizvodnji uporabljena prekomerna količina zaščitnih sredstev, umetnih gnojil, prepovedanih dodatkov krmi, antibiotikov, gensko spreminjanje ipd., le na plečih potrošnika. Sedaj pa bo rizik moral prevzeti predvsem tisti, ki dejansko ve, kako je pridelal oz. proizvedel določen pridelek oz. izdelek (Drol Novak, 1998a, str. 17).
- Zelo pomembno je, kdaj ima izdelek napako. Zakon pravi, da ima izdelek napako, če njegova varnost ni takšna, kot jo lahko potrošnik upravičeno pričakuje. Zato bo treba v vsakem primeru posebj presojati, ali napaka obstaja glede na nekaj meril, ki jih našteva zakon:
 - predstavitev izdelka glede na njegovo namembnost,
 - predvidljivo uporabo izdelka na razumen način,
 - čas, ko je bil izdelek dan v promet.

Merilo za presojo, kdaj ima izdelek napako, je njegova varnost. Kdaj se šteje varnost za zadostno se presoja s stališča potrošnika. Proizvajalec je torej dolžan pri pripravi vsebine oglaševanja, prospektov in predvsem pri navodilih za uporabo izdelka pravilno predvideti situacije, v katerih se njegov izdelek uporablja, kakšne nesreče se lahko zgodijo pri uporabi in na to opozoriti potrošnika. Upoštevati mora, komu je namenjen izdelek (otrokom ali odraslim), ali lahko izdelek različno vpliva na posamezne ljudi (alergije) ipd. Premajhen opozorilni napis na izdelku, da je lahko strupen ob napačni uporabi, pomeni kršitev dolžnosti opozarjenja. Ker potrošnik ni bil dovolj pozoren na to nevarno lastnost, se ta nevarna lastnost šteje kot napaka na izdelku. Izrecno pa zakon določa, da kasnejša tehnična izboljšava izdelka še ne pomeni avtomatično, da ima izdelek, ki je bil v prometu pred njenim odkritjem, napako (npr. varnostni meh v avtomobilu) (Drol Novak, 1998a, str. 18).

- Oškodovani potrošnik bo moral dokazati obstoj napake na izdelku in škodo, ki jo je povzročil defekten izdelek. Vzročne zveze med napako na izdelku in škodo mu ni treba dokazovati.
- Proizvajalec pa bo prost odgovornosti le, če bo uspel dokazati, da je vzrok za škodo v t.i. višji sili ali pa da so obstajale v zakonu naštete posebne okoliščine (primeri so povzeti po evropski direktivi).

- Proizvajalec je odgovoren za škodo, ki jo je povzročil izdelek z napako, deset let od dneva, ko je dal izdelek v promet. Če pa je za izdelek določen rok uporabnosti, odgovarja za škodo le v tem času (Zakon o varstvu potrošnikov, 1998, 9. člen).
- Zakon izrecno prepoveduje (in s tem zagotavlja varstvo potrošniku), da bi proizvajalec izključil svojo odgovornost ali jo omejil na določeno višino (Zakon o varstvu potrošnikov, 1998, 11. člen).

1.3.3. Razlika med pravili ZVPot in ZOR o proizvajalčevi odgovornosti

Omenimo lahko, da v ZOR sami pojmi, kot npr. proizvajalec, potrošnik, podjetje, izdelek, kdaj ima izdelek napako, ipd. niso posebej definirani. ZOR navaja za kršitve pravil le civilne sankcije, to so neveljavnost pogodbe in odškodnina, ZVPot pa za prekrške za pravne osebe in odgovorne osebe pravnih oseb določa tudi denarne kazni in večja pooblastila inšpekciji (Kranjc, 1998, str. 83).

Poudariti pa je potrebno, da ZVPot vsebuje le določbe glede proizvodov z napako, ki prizadevajo potrošnika, torej s proizvodi, ki so namenjeni osebni uporabi. ZOR pa obravnava tudi predpise za škode, ki jih povzročijo izdelki z napako pri poklicni rabi.

Največja in za potrošnika zelo bistvena pa je razlika v določitvi dokaznega bremena. V ZOR je dokazno breme v celoti preloženo na proizvajalca, kar lahko povzamemo iz uvrstitve določb v odsek, ki ureja odgovornost za škodo od nevarne snovi ali nevarne dejavnosti. V ZVPot, pa je dokazno breme preloženo na oškodovanca. ZOR določa, da mora oškodovanec dokazati škodo in vzročno zvezo, torej, da je z uporabo izdelka oz. storitve utrpel škodo. Po ZVPot pa mora poleg škode potrošnik dokazovati še napako na izdelku oz. pri storitvi ter tako nositi večji del dokaznega bremena (Drol Novak, 1998, str. 36).

Glede na to, da je samo dokazovanje najtežji del slehnega pravnega postopka bi bila za potrošnika lahko bolj ugodna določila iz ZOR. Zato ZVPot istočasno vsebuje določbo, da pravice, ki pripadajo potrošniku po tem zakonu, ne posegajo v pravice, ki jih ima po splošnih predpisih o obligacijskih razmerjih, tako, da potrošnik lahko sam izbere, po katerem zakonu bo lažje uveljavljal zahtevek (Drol Novak, 1998a, str. 8).

1.3.4. Slovenska zakonodaja in zakonodaja Evropske unije

Zakon, o obligacijskih razmerjih, ki je bil sprejet v letu 1978 je za proizvajalca stvari z napako vpeljal objektivno odgovornost, torej to, za kar se zavzema Direktiva Evropske zveze.

ZVPot je s težnjo uskladitve svoje zakonodaje s predpisi Unije sledil Direktivi o odgovornosti za proizvod glede bistvenih določil. V nekaterih primerih pa ZVPot odstopa od direktive ali ne

uporablja dopustnih rezerv. Kmetijske pridelke in divjačino obravnava enako kot druge izdelke, ne uporablja širšega obsega odgovornosti glede ravni znanosti in tehničnega napredka in ne omejuje višine odškodnine za osebno prizadetost.

Ker zakon o varstvu potrošnikov praktično povzema Direktivo o odgovornosti za proizvod, bi že omenjenene slabosti lahko pripisali tudi za ZVPot, s poudarkom na vprašljivi uspešnosti dokazovanja napake na izdelku s strani potrošnika.

Temu lahko dodamo še neuspešnost zakona, ko gre za veliko število oškodovanih in zneski manjše vrednosti in to, da ni ponujene nobene oblike reševanja sporov zunaj rednih sodišč. Saj sodobne države poznajo več oblik razreševanja, bodisi posebni postopki v okviru rednih ali gospodarskih sodišč, bodisi izven sodno reševanje preko posebnih organov oz. arbitraž (Drol Novak, 1998a, str. 10).

2. GARANCIJA ZA KAKOVOST

2.1. Opredelitev

Pri mnogih izdelkih potrošnik ne more že pri nakupu preveriti kakovost izdelave in delovanja. Za kupca je torej vsak nakup t.i. tehničnega blaga tveganje, da izdelek pri uporabi ne bo deloval tako, kot je pričakoval. Seveda to potrošnik ponavadi ugotovi šele potem, ko je izdelek že nekaj časa uporabljal. Da bi kupcu zagotovili vsaj spodnjo mejo kakovosti blaga pri normalni uporabi, so zakonodajalci že v prejšnjem stoletju začeli za nekatere vrste izdelkov določati obvezno jamstvo proizvajalca, da bo izdelek minimalno obdobje deloval brezhibno (Drol Novak, 2001, str. 3).

Garancija je torej jamstvo za kakovost izdelka, ki potrošniku zagotavlja njegovo uporabo najmanj določen čas po nakupu in je zato zelo pomemben dejavnik pri odločanju kupca za nakup določenega izdelka in zagotavlja kakovost izdelka.

2.2. Zakonska ureditev

Pravila o garanciji ureja Zakon o varstvu potrošnikov in Obligacijski zakonik. Pravila pa sledijo smernicam Direktive glede prodaje proizvodov ter z njimi povezanimi garancijami.

2.2.1. Zakon o varstvu potrošnikov

V Zakonu o varstvu potrošnikov so v poglavju GARANCIJA ZA BREZHIBNO DELOVANJE STVARI povzete dosedanje določbe iz Zakona o standardizaciji, poleg tega pa vsebuje tudi pomembne novosti, ki so konkretnije opredeljene v posebnem predpisu, ki je izdan na podlagi zakona.

- V zakonu je določeno, da mora proizvajalec za tehnično zahtevnejše blago, stanovanje in poslovni prostor izročiti kupcu ob sklenitvi pogodbe *garancijski list, tehnično navodilo in seznam pooblaščenih servisov*. Dokumenti morajo biti v celoti v slovenskem jeziku in lahko razumljivi. Proizvajalec je dolžan zagotoviti popravilo in vzdrževanje izdelka. Za to lahko pooblasti drugo osebo (servis) ali pa servisno službo opravlja sam. Tudi, če preneha proizvajati nek proizvod, je določen čas po prenehanju dolžan zagotavljati vzdrževanje, nadomestne dele in priklopne aparate. V zakonu je tudi določeno blago, za katerega mora proizvajalec za čas popravila zagotoviti nadomestni izdelek. Za kršitev določb o uporabi slovenskega jezika in o zagotavljanju rezervnih delov so predvidene visoke denarne kazni (najmanj 3 milijone tolarjev za podjetje in še najmanj 300.000 tolarjev za odgovorno osebo) (Drol Novak, 1998, str. 29).
- Potrošnik lahko uveljavlja pravice iz garancije tako pri proizvajalcu kot pri prodajalcu. Pri uvoženih izdelkih se za proizvajalca šteje tudi uvoznik (Zakon o varstvu potrošnikov, 1998, 16. člen).
- Proizvajalec je dolžan izdati garancijski list, ki mora imeti z zakonom predpisano vsebino (Zakon o varstvu potrošnikov, 1998, 18. člen):
 - firmo in sedež proizvajalca,
 - podatke, ki identificirajo blago (o izdelku -model),
 - garancijsko izjavo, da proizvajalec jamči za kakovost oz. za brezhibno delovanje v garancijskem roku, ki začne teči z izročitvijo blaga potrošniku,
 - trajanje garancijskega roka,
 - firmo in sedež prodajalca ter datum, kdaj je bil izdelek izročen potrošniku.
 Zakon tudi ureja primere, ko proizvajalec, sploh ne bi izdal garancijskega lista, ali bi ga izdal z napačno oz. pomankljivo vsebino; jasno je določeno, da se s tem proizvajalec ne reši svojih obveznosti, ampak uveljavlja potrošnikove pravice na podlagi samega zakona.
- V zakonu je tudi določba, da stroške za material, nadomestne dele, delo, prenos in prevoz izdelkov v zvezi s popravilom na podlagi garancije nosi proizvajalec (uvoznik oz. prodajalec), ki bo onemogočila nespopravne, ki so se do sedaj pojavljali v praksi (Zakon o varstvu potrošnikov, 1998, 19. člen).

Pomembna novost je tudi pri t.i. **prostovoljni garanciji**, to je tisti, ki jo obljubi proizvajalec sam; lahko gre za izdelek, za katerega zakon ne predpisuje obvezne izdaje garancijskega lista, ali pa za izdelek, za katerega proizvajalec prostovoljno ponudi daljši čas kot ga določa zakon ali pa jo prizna tudi za izdelek, za katerega mu po zakonu ne bi bilo treba. Prostovoljna garancija je zdaj izenačena z obvezno. To pomeni, da ima proizvajalec, ki je za svoj izdelek javno obljubil (v prospektu, reklami) garancijo, enake obveznosti kot veljajo za zakonsko določeno garancijo. V praksi so pri Zvezi potrošnikov Slovenije naleteli kar na nekaj primerov, ko je proizvajalec garancijo obljubljal, ni pa izdal garancijskega lista in ni hotel izpolniti obljubljenega z izgovorom, da potrošnik nima garancijskega lista. Novi zakon pa potrošniku omogoča, da lahko uveljavlja

svoje pravice tudi brez garancijskega lista; dokazati bo moral le javno obljubo o garanciji (Drol Novak, 2001, str. 12).

Novost je določitev **obvezne garancije za rabljeno tehnično blago**. To je za potrošnike zelo pomembna novost. Izdati ga bo moral prodajalec, ki je registriran za opravljanje take dejavnosti (trgovina). Poleg tega pa bo moral zagotoviti tudi servis za vzdrževanje in popravila, če v Sloveniji še ni pooblaščenega servisa. Razlog za uvedbo nove vrste garancije je v številnih oškodovanjih kupcev rabljenih vozil. Tako se bo izboljšala varnost kupcev rabljenih avtomobilov, saj je imel zakonodajalec v mislih prav te (Drol Novak, 2001, str. 4).

Svet, v katerem živimo, je vedno bolj povezan. Državne meje se odpirajo in nakupi prek meja postajajo sestavni del modernega potrošništva. Zato se nekateri proizvajalci sklenili, da bodo ne glede na kraj nakupa prodajali izdelke pod istimi pogoji; s tem seveda povečajo konkurenčnost svojih izdelkov. Rezultat take miselnosti je garancija, ki velja po celem svetu. **Mednarodna garancija** (international warranty) je garancija, s katero proizvajalci jamčijo, da bodo prek svojih pooblaščenih servisov poskrbeli za popravilo ali zamenjavo svojih izdelkov, ne glede na to, v kateri državi bodo kupljeni. V Evropski uniji že nekaj let pripravljajo direktivo, ki naj bi enotno uredila to problematiko, vendar pa zaenkrat še niso prišli dlje od osnutka (t.i. green paper). (Garancija za blago kupljeno v tujini, 1999, str. 5). Pri raziskavi Zveze potrošnikov Slovenije so ugotovili, da je mednarodna garancija pri naših uvoznikih zelo različno urejena in se celo v isti skupini izdelkov močno razlikuje.

3. JAMČEVANJE ZA STVARNE NAPAKE

3.1. Opredelitev

Stvarna napaka je opredeljena v 179. členu ZOR. Za stvarno napako se šteje, če stvar pred nakupom nima lastnosti:

- ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet,
- ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo kupec kupuje, ki pa je bila prodajalcu znana oz. bi mu morala biti znana,
- ki so bile molče ali izrecno dogovorjene oz. predpisane,
- ki se ne ujemajo z vzorcem ali modelom, razen če je ta pokazan le zaradi obvestila.

3.2. Zakonska ureditev

Stvarna napaka je opredeljena v Obligacijskem zakoniku. Zakon o varstvu potrošnikov pa na novo opredeljuje pravice, ki jih ima potrošnik, če je kupil izdelek z napako.

3.2.1. Zakon o varstvu potrošnikov

Pomembna novost ZVPot je pri pravicah, ki jih ima potrošnik, če je kupil izdelek z napako oziroma če je bila storitev pomankljivo opravljena. V obeh primerih kupec zahteva, da mu podjetje:

- vrne kupnino oz. plačilo za storitev ali
- zamenja izdelek z napako z novim oz. da ponovno opravi storitev ali
- odpravi napako na izdelku oz. da odpravi pomankljivosti pri opravljeni storitvi ali
- vrne sorazmeren del kupnine glede na napako oz. da vrne del plačanega zneska v sorazmerju s pomankljivostjo pri opravljeni storitvi oz. s storjeno napako.

Določbe tega člena določajo pravice potrošnika pri uveljavljanju stvarnih napak in pomenijo pomembno spremembo, ker potrošnik ima pravico, da se po svoji presoji odloči, kateri zahtevek bo uveljavljal (Zakon o varstvu potrošnikov, 1998, 37. člen).

- Zakonodajalec daje potrošniku enake pravice tudi proti izvajalcu storitev in s tem uvaja precejšnjo spremembo. Potrošnik ima sedaj pravico, da takoj zahteva povrnitev plačanega zneska za slabo opravljeno storitev in izvajalec storitev nima pravice, da bi naprej poskušal odpraviti napako (Drol Novak, 1998a, str. 48).
- Podjetje mora v primeru, ko napaka ni sporna, takoj ugoditi zahtevi potrošnika (takoj vrniti kupnino, zamenjati izdelek...). Če pa meni, da je napaka sporna, mora odgovoriti na potrošnikovo reklamacijo oz. obvestilo o napaki v roku 8 dni po prejemu. Za kršitev tega pravila je določena denarna kazen najmanj 200.000 tolarjev (in še najmanj 100.000 tolarjev za odgovorno osebo), ki jo tržni inšpektor izterja na kraju prekrška (Zakon o varstvu potrošnikov, 1998, 37. člen).

3.2.2. Zaščita kupca v primeru garancije ali stvarne napake

Pri pravnem varstvu za uveljavljanje pravic na podlagi stvarne napake in uveljavljanjem pravic na podlagi garancije je kar nekaj razlik. Oškodovanim potrošnikom pa je prepuščena izbira kateri inštitut zbrati. Bistvene razlike se nanašajo na naslednja vprašanja (Drol Novak, 2002, str. 48):

Kdo je garant?

- Ko gre za odgovornost prodajalca za stvarne napake, lahko kupec uveljavlja svoje pravice le pri prodajalcu.
- Pri garanciji pa pri prodajalcu, proizvajalcu, uvozniku ali zastopniku tujega proizvajalca.

Kdaj je nastala napaka?

- Pri odgovornosti prodajalca za stvarne napake je pomembno, kdaj je napaka nastala. Če je nastala potem, ko je bil izdelek izročen kupcu, ta ne more zahtevati popravila oziroma ne more uveljavljati drugih zahtevkov, ki mu jih omogoča zakon.
- Pri garanciji pa ni pomembno, kdaj je napaka nastala. Pomembno je le, da potrošnik zahteva popravilo v garancijskem roku.

Roki?

- Pri odgovornosti prodajalca za stvarne napake je ta rok 8 dni za vidne napake in eno leto od nakupa za skrite napake (to so napake, ki so obstajale že pred nakupom, vendar so se pokazale šele kasneje).
- Garancija ne pozna roka za obvestilo o napaki oziroma za grajanje.

Kaj lahko potrošnik zahteva?

- Pri odgovornosti za stvarne napake potrošnik od prodajalca lahko zahteva: popravilo ali zamenjavo ali znižanje cene ali razdrtje pogodbe, torej vrnitev kupnine.
- Pri garanciji ima odločilno vlogo vrstni red uveljavljanja zahtevkov.
 - 1.) potrošnik lahko najprej zahteva popravilo,
 - 2.) če garant izdelka ne popravi, potem lahko zahteva zamenjavo,
 - 3.) šele ko garant izdelka ne popravi niti ne zamenja v primernem roku, ima potrošnik pravico do ustreznega znižanja cene oziroma pogodbo tudi razdere.

III. DOLOČANJE VARNOSTI IN KAKOVOSTI PROIZVODOV

Tudi v okviru Evropske unije so prizadevanja za koordinacijo dela na področju varstva interesov potrošnikov prinesla več rezultatov. Naraščajoča zavest o pomembnosti varstva potrošnikov je privedla do ustanovitve neodvisne službe za politiko potrošnikov. Služba je zbrala celotno potrošniško politiko v Programu notranjega trga v delovnem načrtu v obdobju od leta 1990 do 1993. Program vsebuje kot eno izmed štirih glavnih vej dejavnosti VARNOST (osteale veje dejavnosti so zastopstvo, obveščanje in izvajanje). Ključ obstoja zakonodajnih ukrepov pri odgovornosti v zvezi z odgovornostjo napak proizvodov (sprejeta 1985) in delovni načrt je prinesel predlagano Direktivo o splošni varnosti izdelkov (sprejeta 1992). Skozi vse vplivno obdobje delovnega načrta je razvoj zakonodaje EU o hrani, zdravilih in kozmetiki vsebinsko prispeval k vsesplošni varnosti potrošnikov. Direktiva o splošni varnosti izdelkov je postavila splošne varnostne zahteve za izdelke, ki jih še ni pokrila posebna zakonodaja (Pernek, Škof, 1995, str. 285).

Direktiva o odgovornosti za proizvode je gospodarsko in pravno-politično tesno povezana s Direktivo o splošni varnosti izdelkov. Medtem, ko je funkcija prve predvsem, da zagotovi pravice žrtvi izdelka z napako, je druga usmerjena k preventivni funkciji.

Direktiva določa, da je »proizvajalec zavezan poslati na trg le varne izdelke«. Navedene obveznosti so za obligacijsko razmerje med prodajalcem in kupcem sicer pomembne, vendar v veliki meri izhajajo že iz splošnih pravil obligacijskega prava. Težišče direktive pa ni na urejanju obligacijskih razmerij med proizvajalcem in potrošnikom, temveč na določitvi obveznosti držav članic in njihovem sodelovanju. Direktiva natančno določa, kaj so države članice zavezane storiti za zagotovitev varnosti izdelkov: upravičene in zavezane so sprejeti ustrezne predpise, ki bodo zagotovili, da bodo proizvajalci upoštevali direktivo, zavezane so določiti organ, ki bo nadziral skladnost izdelkov s smernicami in uporabil sankcije za njeno kršitev (Zabel, 1999, str. 478).

Država mora imeti pooblastila, ki so potrebna za uresničevanje direktive: sme preverjati izdelke, zahtevati informacije, jemati vzorce, zahtevati, da proizvajalci izpolnijo določene pogoje za varnost izdelkov in da opremijo izdelke z opozorili, zahtevati, da proizvajalec opozori osebe, ki jih lahko zadene riziko, začasno prepovedati dobavo, ponujanje ali razstavljanje izdelka, dokler niso opravljeni pregledi, prepovedati pošiljanje proizvodov na trg, če so izdelki nevarni, in organizirati takojšnji umik takega blaga s trga (Zabel, 1999, str. 479).

Varstvo potrošnikov je zapleteno področje. Pravna ureditev na področju splošne varnosti proizvodov in odgovornosti proizvajalca za izdelek je določila pravni red EU na področju standardizacije, metrologije, akreditacije, ugotavljanja skladnosti in nadzora trga. Vso pravno ureditev je vključila v skupno gospodarsko politiko in izpolnjevanju štirih temeljnih načel skupnega trga (prost pretok blaga, storitev, ljudi in kapitala) (Pernek, Škof, 1995, str. 285).

Razvil se je novi pristop k tehnični varnosti. Novi pristop k tehnični varnosti je postavil osnovne varstvene zahteve za množico izdelkov in pripeljal do Evropskih merilnih teles CEN in CENELEC, da bi razvil evropska merila, ki bi določala tehnične prednosti.

1. STANDARDIZACIJA IN STANDARDI

1.1. Pomen standardizacije

Kakovost je bila še donedavno neopredeljiva. Medtem, ko je danes smešno lahko primerjati cene blaga, je primerljivost po kakovosti mnogo bolj kompleksna. Na tem področju ima pomembno vlogo standardizacija. Standardi in tehnični predpisi so namreč orodje, ki nam omogoča, da kakovost sistemsko prepoznamo.

Z večanjem znanja in porastom zahtev na področju kakovosti pa so se pojavile težnje k standardiziranemu postopku. Hkrati se je pokazala potreba, da bi enotno opredelili pojme, ki bi omogočili enoten jezik med kupci in proizvajalci. Enoten jezik omogoča standard. Hkrati pa je tovarni podana zahteva za organizacijo sistema zagotavljanja kakovosti, s pomočjo katerega naj bi zadovoljili kakovosten izdelek ali storitev (Musil, 1992, str. 91).

Standardizacija je postopek vpeljevanja in določanja standardov, poenotenje meril, oznak ter kakovosti izdelkov in storitev. Osnovni cilj standardizacije je, da na ekonomsko-racionalni podlagi ugotavlja pravine, ki omogočajo proizvodnjo v skladu z željami uporabnikov in možnostmi proizvajalcev.

Pomen standardizacije je za gospodarstvo zelo velik, saj daje najboljše tehnične in ekonomske rešitve za proizvode in postopke, omogoča uvajanje specializacije in kooperacije v proizvodnjo, določa metode za preizkušanje kakovosti proizvodov, omogoča racionalizacijo v proizvodnji, s tem da omejuje in ukinja zastarele in nepotrebne tipe in dimenzije, zmanjšuje asortiment proizvodov na optimalno mero, omogoča zmanjševanje zalog, dovoljuje smoternejšo konstrukcijo

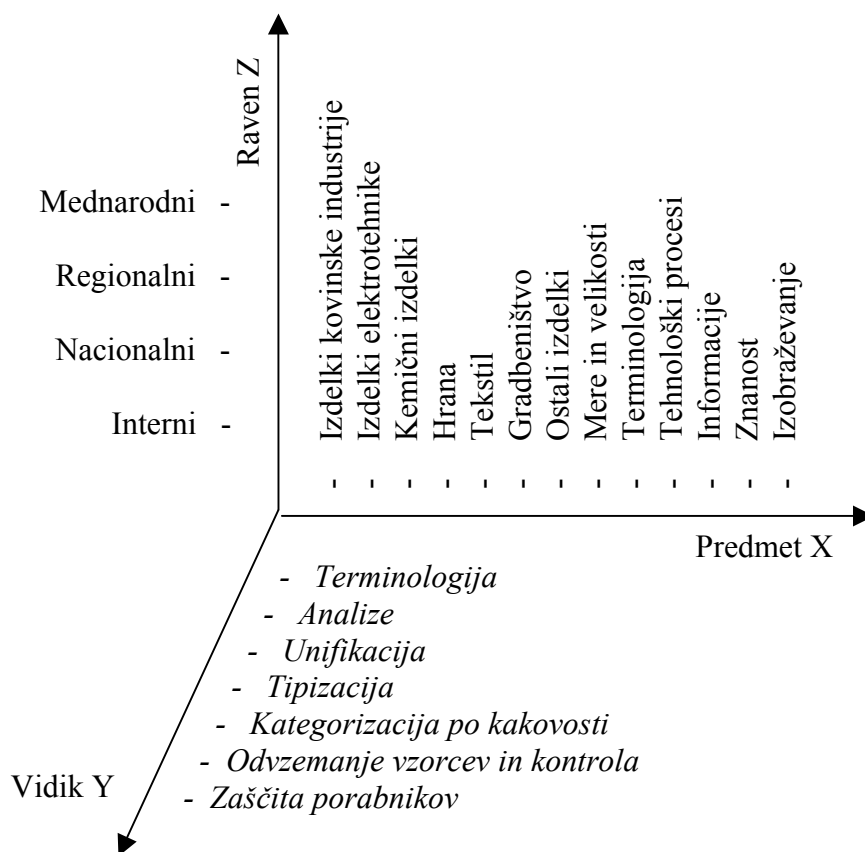
in olajšuje projektiranje, pospešuje avtomatizacijo proizvodnje ter rešuje druge tehniško-ekonomske probleme (Milek Pajk, 1992, str. 276).

Standardizacija proizvodov pospešuje in olajšuje mednarodno blagovno menjavo ter povečuje konkurenčno sposobnost delovnih organizacij na svetovnem tržišču. Velik del svetovne trgovine poteka med partnerji, ki zadovoljujejo zahteve standardov. Sklepanje poslov je odvisno vedno manj od izkazane kakovosti izdelka, v ospredje stopa garancija za dobro in stalno kakovost, to pa dosežemo samo z izpolnjevanjem zahtev, ki jih vsebujejo standardi (Musil, 1992, str. 91).

Evropski in predvsem mednarodni standardi so eno najpomembnejših sredstev pri odstranjevanju tehničnih ovir sodobnega trgovanja. Njihova pomembnost se večja z združevanje Evrope in z zahtevo po prostem pretoku blaga in storitev. So osnova na kateri lahko gradimo konkurenčnost gospodarstva, hkrati pa omogočajo varnost človeka in varovanje okolja.

Cilje, vsebino in celotni prostor standardizacije lahko obravnavamo glede na predmet, vidik in raven. Shematsko jih lahko predstavimo v obliki ortogonalnega koordinatnega sistema.

Slika 1: Diagram prostora in ciljev standardizacije



Vir: Musil, 1992, str. 92.

Kot je razvidno iz diagrama, so **predmet standardizacije** lahko vsa področja človekove aktivnosti.

Med vidiki standardizacije je poudarjena racionalizacija proizvodnje. Zaradi manjšega števila tipiziranih izdelkov s stalno kakovostjo in obliko je lažja identifikacija proizvodov, poenostavi se prevoz, skladiščenje, nabava, zamenjava delov, posledično se zmanjšajo tudi stroški poslovanja.

Standardizacija omogoča, da proizvod zadovolji kupčeve zahteve ter preprečuje številne vzroke sporov med kupcem in prodajalcem ter pripomore k zaščiti potrošnika.

Standardi so posebnega pomena za končne uporabnike proizvodov, saj učinkovito nadzorovani preprečujejo, da bi izdelovali in dajali v promet nekakovostne proizvode, ki s svojimi lastnostmi ne bi zadovoljevali zahtevanega minimuma (Musil, 1992, str. 93).

S pojmom **raven standardizacije** opredeljujemo področje, za katero je dani standard obvezen ali veljaven. V splošnem so lahko standardi:

- interni,
- panožni,
- nacionalni,
- mednarodni.

Interni standardi:

Interni standardi so standardi, ki jih za svoje potrebe sprejme posamezno podjetje, večkrat pa pomenijo transmisijo pri uvajanju tujih nacionalnih in mednarodnih standardov v prakso. Nujno je namreč potrebno, da se interni standardi z le-temi kar najpopolneje uskladijo.

Panožni standardi:

Panožni standardi so standardi, ki jih skupaj sprejmejo za svoje potrebe dve ali več podjetij, ki v okviru iste panoge opravljajo proizvodne oziroma storitvene dejavnosti, da bi zagotovile nemoteno delovanje proizvodne oziroma storitvene dejavnosti, da bi zagotovile nemoteno delovanje dejavnosti kot tehnološko enotnih sistemov, pomembnih za vso državo. S panožnim standardom se smejo določiti zahteve, strožje od tistih, ki jih uzakonodaja obvezni nacionalni standard.

Nacionalni standardi:

S pojmom nacionalni standardi opredeljujemo standarde, ki jih izdajajo na ombočju neke države in obsegajo določena strokovna področja. Vsak standard je plod dogovarjanja med zastopniki zainteresiranih krogov: oblasti, proizvajalcev, uporabnikov, znanstvenikov, trgovine in drugih.

Mednarodni standardi in svetovne organizacije za standardizacijo:

V primerjavi z nacionalnimi pomenijo mednarodni standardi znaten napredek, saj omogočajo odpravljanje tehničnih ovir v mednarodni menjavi blaga in delitvi dela. Saj je članstvo odprto ustreznemu nacionalnemu organu iz vsake države. To pa velja le za tiste države, ki svoje

nacionalne standarde in predpise prilagajajo mednarodnim. V usklajevalnem postopku je zlasti pomembno aktivno vključevanje vsake države, kajti le tako si lahko manj razvita država zagotovi, da bodo upoštevane njene posamezne razmere.

Da bi poenostavili zahteve v standardih za enak proizvod na kar najširši mednarodni osnovi, so bile ustanovljene številne svetovne organizacije, od katerih navajam le najpomembnejše:

- Mednarodna organizacija za standardizacijo – ISO (International Organization for Standardisation) je bila ustanovljena leta 1947 na pobudo odbora Zruženih narodov za koordinacijo standardov kot naslednica predvojnne mednarodne organizacije za standardizacijo (ISA). Ima zelo pomembne naloge pri širjenju standardizacije po svetu. Pomembno vlogo ima njen komite za atestiranje CERTICO, ki razvija nove sisteme atestiranja, da bi pospešili mednarodno trgovino.
- Mednarodna elektrotehniška komisija – IEC (International Electrotechnical Commission) je zasnovana na istoimenski organizaciji; prizadeva si uskladiti in celo poenotiti nacionalne elektrotehniške standarde. Organizacijsko se je leta 1947 priključila k ISO kot oddelek za elektrotehniko.
- Mednarodna zveza za telekomunikacije – ITU (International Telecommunication Union).
- Mednarodna komisija za pravila za atestiranje električnih izdelkov – CEE (International Commission on Rules for the Approval of Electrical Equipment) je bila ustanovljena leta 1926, da bi določala pogoje, katerim morajo ustrezati nekateri elektrotehnični izdelki, da ne bi ogrožali ljudi.
- Mednarodna zveza organizacij za uporabo standardov – IFAN (International Federation for the Application of Standards) je bila ustanovljena leta 1974. Njena glavna naloga je izmenjavanje izkušenj pri uvajanju standardov, zlasti z vidika ekonomske problematike.

Danes ISO ni le največja organizacija za standardizacijo, ampak za industrijsko tehnično sodelovanje nasploh.

V Evropi imamo svoje regionalne standarde. Med organizacijami naj omenim:

- Evropski komite za standardizacijo – CEN (Comite European de Normalisation) je bil ustanovljen leta 1961. CEN si je zadal nalogo, da bo usklajeval nacionalne standarde zahodnih držav članic in izdajal Evropske standarde – EN (Euronorm). Ti veljajo za vsa področja tehnike, razen elektrotehnike, za katero že obstaja posebna evropska organizacija – Evropski komite za standardizacijo v elektrotehniko - CENELEC (Comitee European de Coordination des Normes Electriques). Z odstranjevanjem tehnično-pravnih ovir, ki jih predstavljajo razlike v podobnih standardih in predpisih posameznih držav, je postal CEN učinkovit dejavnik v pospeševanju blagovne menjave med svojimi članicami (Musil, 1992, str. 102).
- Med Evropskimi organizacijami za standardizacijo naj omenim še Evropski inštitut za telekomunikacijske standarde – ETSI (European Telecommunication Standards Institute).

1.2. Slovenska nacionalna standardizacija

Državni zbor je 8. julija 1999 sprejel tri nove zakone, ki nadomeščajo do tedaj veljavni Zakon o standardizaciji:

- Zakon o standardizaciji
- Zakon o akreditaciji
- Zakon o tehničnih zahtevah za proizvode in o ugotavljanju skladnosti.

Sprejeti zakoni na novo urejajo področja nacionalne standardizacije v Republiki Sloveniji. Pri pripravi zakona je bilo upoštevano načelo, da je treba za delovanje slovenske nacionalne standardizacije pripraviti kratek, pregleden in jasen zakon, ki bo med drugim omogočil kar največjo mogočo statusno in organizacijsko primerljivost z nacionalnimi organi za standarde v državah EU skladno s pravili mednarodne in evropske standardizacije. Skupaj z že uveljavljenimi zakoni predstavljajo podlago za vzpostavitev evropske skladne tehnične infrastrukture, ki bo omogočala prost pretok blaga in storitev (Kako daleč smo na področju usklajevanja tehničnih standardov z EU, 2000).

1.2.1. Cilji in načela slovenske nacionalne standardizacije

Že iz namenov, ki jih navaja sam zakon, lahko ugotovimo, da se s standardi tudi neposredno varuje interes potrošnikov. Zakon izrecno poudarja naslednje cilje:

- zagotavljanje kakovosti proizvodov, procesov in storitev z opredelitvijo njihovih značilnosti, ki določajo zmožnosti, da zadostijo določenemu namenu,
- zvišanje ravni varnosti, varovanja zdravja in življenja ter varstva okolja,
- zagotavljanje smotne izrabe dela, materiala in energije pri izdelavi in menjavi proizvodov,
- izboljšanje proizvodne učinkovitosti z obvladanjem raznolikosti, združljivosti in zamenljivosti,
- pospeševanje mednarodne trgovine s preprečevanjem ali odpravo ovir pri trgovanju, ki izvirajo iz neutemeljenih razlik pri poslovanju na nacionalni ravni.

Pri zasledovanju ciljev se Slovenska nacionalna standardizacija opira na naslednja načela (Zakon o standardizaciji, 1999):

- pravica prostovoljnega sodelovanja in prispevanja vseh zainteresiranih pri pripravi in sprejemanju slovenskih nacionalnih standardov,
- konsenza, ki pomeni načelno strinjanje pomembnega dela zainteresiranih o vsebini slovenskih nacionalnih standardov,
- preprečitve prevlade posameznih interesov nad skupnim interesom zainteresiranih,
- preglednosti dela in javne dosegljivosti slovenskih nacionalnih standardov,
- medsebojna usklajenost slovenskih nacionalnih standardov,
- upoštevanje doseženega stanja tehnike in pravil v mednarodni in evropski standardizaciji.

1.2.2. Slovenski inštitut za standardizacijo

Prva velika novost, ki jo uveljavlja novi zakon, je ustanovitev samostojnega nacionalnega organa za standardizacijo z imenom Slovenski inštitut za standardizacijo (v nadaljevanju inštitut). Izbrani javnopravni model omogoča prehod od prejšnje ureditve, ko je naloge organa za standardizacijo opravljal državni organ.

Zakon nalaga inštitutu opravljanje naslednjih nalog:

- pripravljajne, sprejemanje, izdajanje in vzdrževanje slovenskih nacionalnih standardov ter drugih dokumentov s področja slovenske nacionalne standardizacije,
- vodenje registra slovenskih nacionalnih standardov,
- predstavljajne interesov slovenske nacionalne standardizacije v mednarodnih in evropskih organizacijah za standardizacijo,
- zbiranje, urejanje in posredovanje standardov,
- vzdrževanje baze podatkov o standardih,
- izdajanje glasila o sprejetih slovenskih nacionalnih standardih,
- promoviranje uporabe slovenskih nacionalnih standardov,
- ter izvajanje drugih nalog v skladu s predpisi in sklenejenimi mednarodnimi pogodbami, ki obvezujejo Republiko Slovenijo.

Druga pomembna novost je institucija članstva v inštitutu, tako da lahko za uresničevanje svojih interesov v zvezi s slovensko nacionalno standardizacijo postane član inštituta vsak državljan Republike Slovenije ali domača pravna oseba. S tem se uveljavlja načelo, da lahko vse zainteresirane pravne in fizične osebe, predvsem predstavniki gospodarstva, državne uprave, potrošnikov ter akademskih in raziskovalnih institucij, na prostovoljni podlagi sodelujejo in prispevajo k delu nacionalne standardizacije (Novi zakon o standardizaciji, 1999).

1.2.3. Priprava, sprejem in izdaja ter uporaba slovenskega nacionalnega standarda

Zakon na novo ureja tudi pripravo, sprejem in izdajo slovenskih nacionalnih standardov ter njihovo uporabo. Dolčil je tudi označbo slovenskih nacionalnih standardov s kratico SIST.

SIST se lahko pripravi z oblikovanjem izvirnega besedila ali na podlagi privzema mednarodnih, evropskih ali tujih nacionalnih standardov ter drugih standardizacijskih dokumentov. Pri pripravi se spoštujejo načela konsenza, preprečitve prevlade posameznih interesov nad skupnim interesom, medsebojna usklajenost SIST ter doseženo stanje tehnike in pravil v mednarodni in evropski standardizaciji. Vsi zainteresirani se lahko v procesu sprejemanja standarda dejavno vključujejo v okir javne obravnave. Določena je tudi pravna narava SIST, ki je zasebnopravna listina in je deležen avtorskega varstva.

V skladu z uveljavljenim načelom prostovoljnosti standardizacije je uporaba SIST prostovoljana. Obvezna uporaba SIST pomeni odstop od tega pravila in se lahko določi le s predpisom. V primerjavi z dosedanjo ureditvijo, kjer je določeno, da se tehnični predpisi lahko sklicujejo na tuje standarde v primeru, če ni ustreznih slovenskih standardov, nov zakon določa, da se mora predpis, ki določa obvezno uporabo standarda, sklicevati na SIST. Namen opisane rešitve je v zagotovitvi koherentnosti med slovenskimi nacionalnimi standardi in predpisi, kar je uveljavljena praksa v državah članicah EU (Novi zakon o standardizaciji, 1999).

1.3. Standardi

1.3.1. Standardi kot tehnični dokumenti

V državah članicah evropske unije je tehnična raven ali stanje tehnike oziroma razvojna stopnja določena s predpisom ali standardom:

- predpise v EU izdajajo zakonodajni organi (parlament, vlada, ministrstva),
- standarde pa nevladne organizacije, v katerih so predstavniki vlade enakopravni partnerji.

Iz tega sledi, da je upoštevanje predpisov obvezno, standardi pa ostanejo neobvezni dokumenti, vendar so obvezni kot minimalna tehnična raven. Upoštevanje predpisov nadzorujejo inšpektorji, ki so del državne uprave. V primeru odškodninskih zahtev na sodiščih se v državah EU kot minimalna tehnična raven upoštevajo standardi.

Pri zagotavljanju varnosti so v Evropi z uvedbo direktiv in tehničnih zahtev določili bistvene varnostne in zdravstvene standarde - **ESHR** (Essential Safety and Health Requirements). Standardi ESHR zadevajo varnost uporabnikov, delavcev, porabnikov in izdelkov ter varstvo okolja. Izdelkom, ki izpolnjujejo zahteve ESHR je zagotovljen prost pretok v državah EU. Kot priznana sredstav za dokazovanje skladnosti pa so lahko uporabljeni certifikati in znaki skladnosti, ki jih podeljuje tretje osebe, ali pa poročila o preskusih, izjave o skladnosti in druga sredstva določena v evropskih določbah (dokazovanje skladnosti je podrobneje opisano v poglavju Sistem kakovosti) (Drevenšek, 1999, str. 33).

1.3.2. Standardi za zagotavljanje kakovosti

Standardi, ki jih danes poznamo v poslovnem svetu, ponujajo organizacijam orodja, s katerimi lahko učinkoviteje zadovoljujejo zahteve, pričakovanja in potrebe odjemalcev. **Med seboj se razlikujejo v prvi vrsti po tem, koga razumejo kot odjemalca** (Markun, 2003, str. 17):

ISO 9001:2000

Standard za sisteme vodenja kakovosti kot odjemalca v prvi vrst razume *neposrednega uporabnika izdelka ali storitve*. Če vzpostavi sistem vodenja po zahtevah tega standarda, organizacija dokazuje svojo sposobnost dobavljati izdelke ali storitve, ki bodo izpolnjevale zahteve, pričakovanja in potrebe odjemalca. Kot sistemski standard je odlično izhodišče za vse

druge standarde. Čeprav je Slovenija v primerjavi z drugimi evropskimi državami med tistimi, kjer so se standardi ISO najbolj uveljavili, se strma rast certificiranja nadaljuje.

ISO 14001:1996

Standard za sisteme ravnanja z okoljem kot osrednjega odjemalca pojmuje *širšo družbeno skupnost*. Ta je zainteresirana za racionalno izrabo naravnih virov in preprečevanja kakršnekoli onesnaževanja okolja. Standard kot orodje omogoča organizacijam, da s skrbnim izkoriščanjem virov in preprečevanjem onesnaževanja okolja zadovoljujejo širšo družbeno skupnost in zagotavljajo tudi lepše okolje prihodnjim rodovom. Prvi certifikat za varstvo okolja so v Sloveniji podelili šele leta 1992. Tega ima že 123 podjetij, v fazi pridobivanja pa je še okoli 200 podjetij (Menih Mihalič, 2001, str. 9).

OHSAS 18001

Standard za varnost in zdravje pri delu postavlja v vlogo odjemalca *zaposlene v organizaciji*. Njihove zahteve, pričakovanja in potrebe se nanašajo predvsem na vidik varnega in zdravega delovnega okolja in postopkov dela. Če se upoštevajo zahteve tega standarda je veliko večja verjetnost, da bodo delavci do konca svoje delovne dobe ostali čili in zdravi.

HACCP

Sistem se nanaša na *odjemalce kot ljudi, ki se prehranjujejo*. S svojimi metodami omogoča prepoznavati in preprečevati dejavnike, ki bi hrano lahko pokvarili, s tem pa zagotavlja ohranjanje njene neoporečnosti. Slovenija je z zakonom o zdravstveni ustreznosti živil in izdelkov ter snovi, ki prihajajo v stik z živili, predpisala, da morajo vse pravne in fizične osebe, ki opravljajo proizvodnjo in promet z živili, in javno oskrbo s pitno vodo, uvesti notranji nadzor na osnovah sistema HACCP.

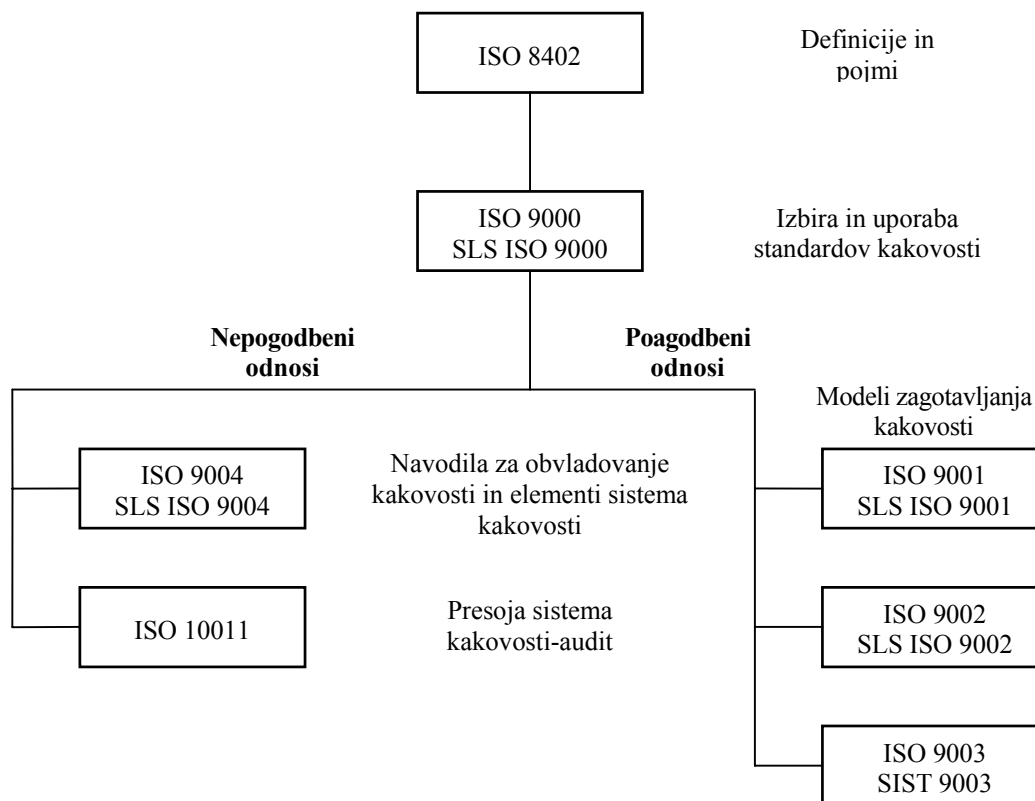
Vsi našteti in še cela vrsta drugih standardov dajejo organizacijam in njihovim vodstvom orodja, s katerimi lahko na najboljši način zadovoljujejo zahteve, pričakovanja in potrebe odjemalcev. Vodstva organizacij ta različna orodja za različne vidike poslovanja združujejo v enotni sistem vodenja poslovanja, s katerim zagotavljajo organizacijam njihovo uspešnost.

V novejši zgodovini pomeni velik premik v razvoju standardizacije na področju kakovosti izdaja serije mednarodnih standardov ISO 9000 do 9004 v letu 1987. Izdaja standardov serije ISO 9000 v letu 1987 je skupaj s terminološkim standardom ISO 8402 prinesla uskladitev standardizacije kakovosti v mednarodnem obsegu in hkrati podprla rastoči vpliv kakovosti kot dejavnika v mednarodni trgovini.

Standardi serije ISO (9000, 9001, 9002, 9003, 9004) so mednarodni standardi, ki predpisujejo minimum zahtev, ki jih mora zadovoljiti sistem kakovosti, obsegajo razumljive koncepte in smernice za vodenje kakovosti, izdani pa so bili v času naraščajoče potrebe po mednarodni standardizaciji kakovosti in uvajanja shem za potrjevanje (certificiranje) sistemov kakovosti tretje stranke (Kunc, 1992, str. 280).

Modeli sistema kakovosti po standardih ISO 9000 se uporabljajo, kadar se med dvema strankama pogodbeno zahteva, da dobavitelj dokaže svojo sposobnost zagotoviti kakovost.

Slika 2: Delitev standardov SIST ISO 9000



Vir: Zajc, 1994, str. 9.

ISO 9000 Standardi upravljanja in zagotavljanja kakovosti – smernice za izbor in uporabo.

Standard vsebuje osnovne definicije in principe ter značilne položaje v odnosu kupec - proizvajalec pri izboru odgovarjajočega standarda.

ISO 9001 Sistem kakovosti – model zagotavljanja kakovosti v fazah razvoja, konstruiranja, izdelave, pregledov in preskusov, montaže in servisiranja.

Model sistema kakovosti se uporablja, ko so zahteve za izdelek ali storitev določene, vendar mora dobavitelj sam opredeliti podatke za nadaljnje delo in prevzeti vso odgovornost od razvoja do servisiranja izdelka. Dobavitelj mora torej dokazati svojo sposobnost, da izdelek razvije, dobavi in servisira v času uporabe.

ISO 9002 Sistem kakovosti – model zagotavljanja kakovosti v fazah izdelave, pregledov in preskusov in montaže.

Od standardov ISO 9001 se razlikuje po tem, da ne predstavlja zahtev pri razvoju in servisiranju. Dobavitelj mora torej dokazati svojo sposobnost, da obvlada proizvodni proces tako, da bo izdelek skladen s predpisanimi zahtevami.

ISO 9003 Sistem kakovosti – model za zagotavljanje kakovosti v fazi končnih pregledov in preskusov.

Model sistema kakovosti se uporablja, ko so razvoj, konstruiranje, izdelava in uporaba izdelka ter informacijski tokovi že dobro utečeni in se od dobavitelja zahteva le dokazilo o zagotavljanju kakovosti pri končnih pregledih in preskusih izdelka. Dobavitelj mora torej dokazati skladnost izdelka s predpisanimi zahtevami na osnovi končnih pregledov in preskusov.

ISO 9004 Elementi upravljanja kakovosti – smernice.

Standard vsebuje smernice za pripravo organizacijskih, tehničnih, administrativnih in kadrovskih dejavnikov, ki vplivajo na kakovost proizvoda.

Izpolnjevanje zahtev po standardih SIST ISO 9001-9003 je za kupce kakor za pridobitev certifikata zadosten dokaz, da je dobavitelj sposoben zagotoviti kakovost svojih izdelkov in storitev. Pri razvoju lastnega sistema kakovosti pa se upoštevanje zahtev po standardih SIST ISO 9001-9003 vsekakor ni dovolj. Če hočemo razviti in vzpostaviti učinkovit sistem kakovosti, moramo za osnovo sistema vzeti standard SIST ISO 9004, ki vsebuje smernice za izgradnjo sistema. Kot orodja pa so posamezni standardi lahko le toliko učinkoviti, kolikor je sposobno vodstvo, ki jih uporablja. Sama po sebi še ne zagotavljajo učinkovitosti in uspešnosti organizacij, ju pa omogočajo. Pri tem je lahko organizacijam v veliko pomoč tudi postopek certificiranja, v katerem neodvisne certifikacijske hiše ocenjujejo učinkovitost in uspešnost uporabe posameznega orodja oziroma skupine orodij. Certificiranje spodbuja in usmerja organizacije pri učinkoviti uporabi posameznih standardov (Markun, 2003, str. 17).

Pregled standardov kakovosti na mednarodni, evropski ravni ter na področju Slovenije:

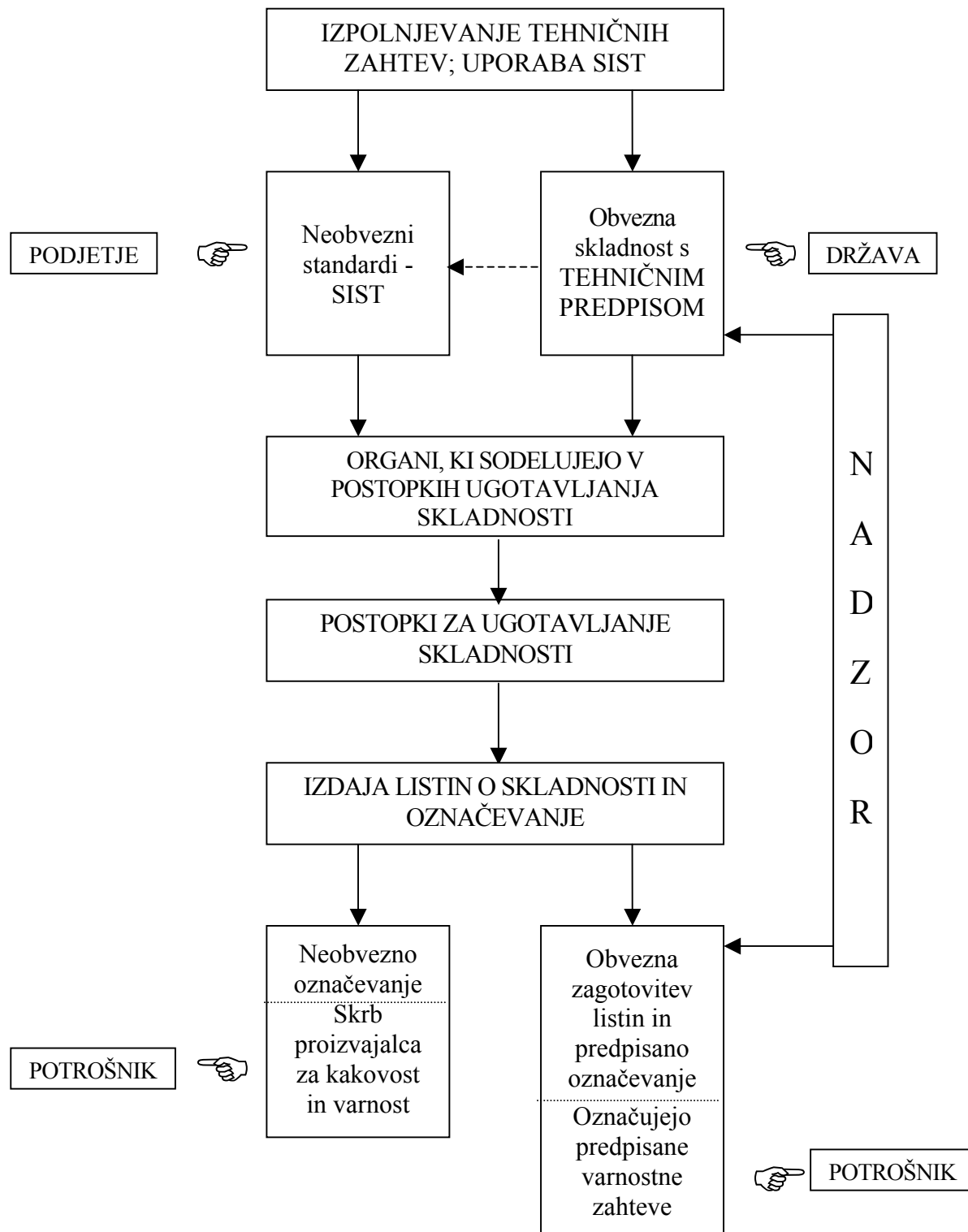
Z razvojem trgovine in večanjem obsega se je pojavila potreba po enotnem mednarodnem sistemu zagotavljanja kakovosti. Tako je mednarodna organizacija za standardizacijo (ISO) leta 1987 izdala mednarodne standarde serije **ISO 9000**. Leta 1989 pa je evropska organizacija za standardizacijo CEN/CENELEC izdala standarde serije **EN 45000**, ki predstavljajo začetno stopnjo v izgradnji obsežnega evropskega sistema preizkušanja, potrjevanja, akreditiranja in nadziranja kakovosti v razvoju, proizvodnji, distribuciji in uporabi proizvodov ter izvajanju storitev (Milek Pajk, 1992, str. 275-279).

Ker je Slovenija tako politično kot gospodarsko vezana na EU, je uvajanje evropskih standardov posledica na vseh področjih, kjer je potrebno zagotoviti prost pretok blaga, ljudi, kapitala in storitev, ostala področja pa lahko obravnavajo mednarodni ali izvorni slovenski standardi. Tudi Slovenija je leta 1992 izdala prvo serijo standardov ISO 9000. Prav tako je Slovenija v zadnjih letih intenzivno prevzemala evropsko zakonodajo, tako, da veljajo pri nas že večinoma enaki predpisi kot v EU. To pomeni, da smo v sistem slovenske standardizacije uvedli večino evropskih standardov (EN), največ z metodo razglasitve, kar pomeni, da smo v uradnem delu Sporočil razglasili, da je v Sloveniji na voljo določen evropski standard. (Kako daleč smo na področju usklajevanja tehničnih standardov z EU, 2000).

2. SISTEM KAKOVOSTI

2.1. Sistem kakovosti v Sloveniji

Slika3: Shema sistema kakovosti



2.1.1. Izpolnjevanje tehničnih zahtev

Standardi in tudi tehnični predpisi so orodje, ki nam omogoča, da kakovost sistemsko prepoznamo.

a) Standard

Standard je opredeljen kot dokument, ki nastane s konsenzom in ga sprejme priznani organ in ki določa pravila, smernice ali značilnosti za dejavnosti in njihove rezultate ter je namenjen za občo in večkratno uporabo in usmerjen v doseganje optimalne stopnje urejenosti na danem področju. Torej navaja splošna in večkrat uporabna merila, navodila ali značilnosti proizvodov, storitev ali z njimi povezanih procesov in proizvodnih postopkov in katerega upoštevanje **ni obvezno**. **Standard je akt o standardiziranju proizvodov in vsebuje vse elemente ali nekatere o teh** (Musil, 1992, str. 91):

- tehnično-tehnološke zahteve in pravila, ki opredeljujejo proizvode, dela in storitve,
- delovne postopke pri proizvodnji,
- postopke, načine in metode preizkušanja karakteristik in kakovosti proizvodov, del in storitev,
- enotne izraze, definicije, simbole, oznake, kode, šifre, veličine in enote.

b) Tehnični predpis

Tehnični predpis je predpis, ki vsebuje varnostne, zdravstvene, okljevastvene ali druge z zakonom določene zahteve za proizvode, storitve ali z njimi povezane procese in proizvodne postopke. V zvezi s tem lahko vključuje ali izključno obravnava tudi izrazje, simbole, pakiranje, deklariranje in označevanje. V Sloveniji te predpise izdajajo pristojni ministri. Skladnost s tehničnim predpisom **je obvezna** (Zakon o tehničnih zahtevah za proizvode in o ugotavljanju skladnosti, 1999). **Tehnični predpisi se sprejemajo in izdajajo z namenom, da bi z njihovo uporabo zagotovili:**

- varstvo življenja in zdravja, okolja ter naravno in z delom ustvarjenih dobrin in vrednot,
- nemoten pretok blaga in storitev na domačem trgu in s tujino ter odpravljanje tehničnih ovir,
- tehnično in konstrukcijsko varnost proizvodov,
- zaščito porabnikov proizvodov in storitev,
- točen in razumljiv prenos informacij.

S tehničnim predpisom se lahko določi, da je proizvod skladen z zahtevami tehničnega predpisa, če proizvod ustreza zahtevam neobveznih standardov, na katere se tehnični predpis sklicuje.

S tehničnimi predpisi se določijo proizvodi, za katere mora dobavitelj, preden so dani v promet oziroma preden se začnejo uporabljati (Zakon o tehničnih zahtevah za proizvode in o ugotavljanju skladnosti, 1999):

- zagotoviti izvedbo postopkov ugotavljanja skladnosti s predpisanimi tehničnimi zahtevami,
- izdati oziroma zagotoviti listine o skladnosti,
- izdelati in hraniti tehnično dokumentacijo v predpisanem obsegu, obliki in rokih,
- zagotoviti označitev s predpisanimi znaki skladnosti.

2.1.2. Določitev organov, ki sodelujejo v postopkih ugotavljanja skladnosti

Akreditiranje je strokovni postopek, s katerim se s podeljeno akreditacijsko listino formalno prizna usposobljenost za izvajanje nalog na področju ugotavljanja skladnosti. Minister, ki je pristojen za izdajo tehničnega predpisa z odločbo določi s strani nacionalne akreditacijske službe akreditirane organe za izdajo poročil o preskusu in certifikatov o skladnosti za proizvode, storitve ali z njimi povezane procese in proizvodne postopke.

Preskušanje kot pogoj za pridobitev certifikata o skladnosti, in certificiranje smejo opravljati samo **akreditirani organi**. To je od dobavitelja neodvisen laboratorij, certifikacijski organ, kontrolni organ oziroma drug organ, ki sodeluje v postopku ugotavljanja skladnosti in je lahko državni organ, pravna oseba ali fizična oseba.

Za trajno in nemoteno opravljanje nalog nacionalne akreditacijske službe je Republika Slovenija ustanovila javni zavod z imenom **Slovenska akreditacija**. Slovenska akreditacija opravlja naslednje naloge (Zakon o akreditaciji, 1999):

- akreditiranje preskuševalnih in kalibracijskih laboratorijev,
- akreditiranje certifikacijskih organov za certificiranje proizvodov, sistemov zagotavljanja kakovosti in osebja,
- akreditiranje kontrolnih organov za izvajanje kontrole in podobnih opravil,
- sodelovanje v evropskih in mednarodnih organizacijah za akreditacijo,
- ter svetovanje državni upravi na področju akreditacije.

2.1.3. Postopki za ugotavljanje skladnosti s predpisanimi zahtevami

Postopek ugotavljanja skladnosti je vsak postopek, s katerim se neposredno ali posredno ugotavlja, ali so izpolnjene predpisane zahteve (Zakon o tehničnih zahtevah za proizvode in o ugotavljanju skladnosti, 1999).

Postopke za ugotavljanje skladnosti s predpisanimi zahtevami lahko razdelimo na akreditiranje, preskušanje in certificiranje.

Preskušanje je opravljanje enega ali več preskusov, s katerim se po točno določenemu tehničnemu postopku določi en ali več karakteristik danega proizvoda, procesa ali storitve.

Certificiranje je postopek, po katerem certifikacijski organ pisno potrdi, da je nedvoumno opredeljen proizvod, storitev ali z njima povezan proces in proizvodni postopek ter sistem zagotavljanja kakovosti v skladu s postavljenimi zahtevami oziroma, da je določena oseba usposobljena za izvajanje določenih storitev.

Zahtevnost predpisanih postopkov ugotavljanja skladnosti je odvisna od tehnične zahtevnosti proizvodov in ocene možne nevarnosti, povezane z njihovo uporabo. V samem tehničnem

predpisu je določen postopek, več postopkov ali pa ustrezna kombinacija različnih postopkov kot so (Zakon o tehničnih zahtevah za proizvode in o ugotavljanju skladnosti, 1999):

- proizvajalčevo samostojno ugotavljanje skladnosti proizvoda pod določenimi pogoji,
- ugotavljanje skladnosti, ki ga izvaja organ za ugotavljanje skladnosti,
- proizvajalčevo vodenje sistema zagotavljanja kakovosti proizvodnega procesa,
- ugotavljanje primernosti in izvajanje nadzora proizvajalčevega sistema zagotavljanja kakovosti proizvodnega procesa, ki ga izvaja organ za ugotavljanje skladnosti.

2.1.3.1. Primer postopkov ugotavljanja skladnosti

Izdelki, ki jih imenujemo »tehnični« morajo biti v skladu z evropskimi normami, smernicami Evropske unije. Izdelki, ki so namenjeni osebni zaščiti delavcev so razvrščeni v več kategorij. V prvi so tisti, ki ščitijo pred manjšimi nevarnostmi, pri katerih je tveganje pred poškodbami manjše, pa tudi manjša nesreča praviloma ni smrtno nevarna (kot recimo vrtnarske rokavice). V drugo kategorijo so razvrščeni izdelki za zaščito pred nekoliko manjšimi nevarnostmi (na primer čelade gradbenih delavcev), v tretji, najvišji kategoriji pa so izdelki, ki ščitijo pred največjimi nevarnostmi, vključno s smrtno (razne jeklene vrvi in varnostne sponke, ki preprečujejo, da čistilec oken pade z zgradbe). Pri prvi kategoriji vsak proizvajalec sam podpiše potrdilo, da je njegov izdelek, narejen skladno z ustreznimi normami. V drugi in tretji kategoriji pa je nekoliko drugače. Taki izdelki morajo dobiti certifikat priznanega urada za testiranje. Proizvajalec, ki želi certifikat za izdelke za osebno zaščito iz druge in tretje kategorije, si lahko izbere urad, s katerim bo sodeloval. Pri predmetih za zaščito, ki so v tretji kategoriji, ni dovolj testiranje zgolj vzorcev proizvodov. Kontrolorji te skupine izdelkov morajo obvezno preverjati tudi proizvodnjo in se prepričati, ali serijski izdelki dejansko ustrezajo kakovosti testnega vzorca, ki je dobil certifikat. Če proizvajalec posluje skladno z mednarodnimi standardi (ISO na primer), pa se ob obisku v podjetju ne testira zgolj končnega izdelka, ampak celoten proizvodni proces (Ilić, 2003, str. 15).

2.1.4. Izdaja listin o skladnosti in znaki označevanja

a) Pri neobveznem označevanju mislimo predvsem na znake ustreznosti. To so t.i. certifikacijski znaki. Pravico do uporabe teh znakov podeljujejo preizkuševališča. Proizvajalci skušajo s potrditvijo skladnosti izdelka s standardi, ki je bila preverjena pri nevladni instituciji, pridobiti odločujočo tržno prednost, saj z njo dosegajo večjo stopnjo zaupanja. Znaki niso obvezni. Odražajo skrb proizvajalca za kakovost in varnost izdelka.

b) S tehničnimi predpisi se določijo proizvodi, za katere mora dobavitelj, preden so dani v promet obvezno pridobiti listino in zagotoviti predpisano označevanje.

Listine o skladnosti so:

- preskusno poročilo,
- certifikat o skladnosti,
- izjava o skladnosti.

Preskušanje kot pogoj za pridobitev certifikata in certificiranje smejo opravljati samo akreditirani organi.

Skladnost proizvoda, procesa ali storitve s SIST se lahko potrdi z izjavo o skladnosti, certifikatom o skladnosti ali znakom skladnosti.

Izjava o skladnosti je izjava dobavitelja, izdana na njegovo lastno odgovornost, da proizvod, storitev ali proces ustreza tehničnim predpisom in določenim standardom.

Z deklariranjem proizvodov je po zakonu mišljeno, da se na proizvodu, njegovi embalaži ali na kakšen drug ustrezen način navedejo podatki za identifikacijo proizvoda, njegove usklajenosti s standardi ali predpisi, karakteristike ter podatki o proizvajalcu oziroma tistemu, ki daje proizvod v promet. Vsi proizvodi morajo biti opremljeni z deklaracijo v slovenskem jeziku, ki mora vsebovati najmanj naslednje podatke o proizvodu:

- naziv proizvoda
- tip proizvoda
- ime proizvajalca.

Z označevanjem proizvodov zakon narekuje, da se na proizvod, njegovo embalažo ali na kakšen drug ustrezen način nanesejo:

- znaki skladnosti ali drugi znaki in oznake, ki jih določa zakon ali predpisi,
- znamenja in simboli za nevarnost, oznake in simboli za način ravnanja s pošiljkami pri prenosu ali prevozu ter za ravnanje s proizvodi pri skladiščenju in hrambi,
- ter o postopku v primeru nezgode.

2.1.5. Nadzor in varnost proizvodov

Izpolnjevanje zahtev o tehničnih zahtevah in o ugotavljanju skladnosti nadzorujejo inšpekcijski organi v okviru **Tržnega inšpektorata RS**. Pristojni inšpektorji imajo pristojnosti in naloge preverjanja sistema ugotavljanja skladnosti kot celote in delovanje posameznih delov.

Pomembno novost za varstvo potrošnikov je sprejetje Zakona o splošni varnosti proizvodov, sprejet na podlagi istoimenske direktive. Zakon izrecno opredeljuje kdaj se šteje proizvod za varnega (Zakon o splošni varnosti proizvodov, 1999):

- kadar izpolnjuje vse zahteve, vsebovane v tehničnih predpisih, ki se nanašajo nanj,
- če tehničnih predpisov ni, kadar izpolnjuje zahteve prostovoljnih slovenskih, mednarodnih ali evropskih harmoniziranih standardov,

- če ni tehničnih predpisov oziroma tehničnih dokumentov iz prvih dveh alinej, se za varnega šteje proizvod, ki je skladen s pravili uveljavljene prakse v zvezi z zdravjem in varnostjo na njegovem področju ali s stanjem tehnike, oziroma proizvod, ki nudi varnost, ki jo potrošniki utemeljeno pričakujejo.

Za varstvo potrošnikov so pomembna predvsem nova pooblastila namenjena preverjanju varnosti proizvodov. Tako lahko pristojni tržni inšpektorji (Zakon o splošni varnosti proizvodov, 1999):

- zahtevajo izpolnjevanje pogojev za zagotavljanje varnosti proizvodov, preden so le-ti dani v promet,
- prepovedo proizvodnjo ali dajanje v promet proizvode, ki so se izkazali za nevarne,
- izvedejo ustrezne preglede in poskuse proizvodov glede varnosti tudi potem, ko so bili ti dani v promet kot varni,
- zahtevajo, da se proizvode opremi z ustreznimi opozorili v zvezi z nevarnostjo, ki jo lahko predstavljajo za potrošnike,
- zagotovijo, da so osebe, ki bi utegnile biti izpostavljene nevarnosti, z objavami v dnevnem časopisju in drugih sredstvih javnega obveščanja pravočasno in primerno obveščene o tej nevarnosti,
- odredijo uničenje nevarnih proizvodov, če je to nujno za zavarovanje zdravja in varnosti ljudi.

2.1.5.1. Predstavitev izsledkov projekta »Potrošniški pozor – nevaren proizvod«

Mednarodni inštitut za potrošniške raziskave se je skupaj z Zvezo potrošnikov Slovenije in ob podpori Ministrstva za gospodarske dejavnosti lotil projekta »Potrošniški pozor – nevaren proizvod«, v okviru katerega preverjajo varnost izdelkov, ki jih ponujajo v slovenskih trgovinah. Projekt poteka tudi v sodelovanju s Slovenskim inštitutom za kakovost in meroslovje (SIQ), kjer izvajajo teste varnosti in Tržno inšpekcijo Republike Slovenije. Z akcijami odkrivanja nevarnih izdelkov so pričeli v letu 1999. Varnost so začeli preverjati na elektrotehničnih izdelkih, ker je zaradi prisotnosti elektrike pri takih izdelkih verjetnost, da nastanejo nesreče večje. Izdelke kupujejo v trgovinah tako kot potrošniki, nato gredo na testiranje varnosti v laboratorije SIQ, kjer preverjajo, kako izdelki izpolnjujejo zahteve veljavnih varnostnih standardov. Istočasno pregledujejo tudi pravilnost in ustreznost napisov in oznak in prisotnost ter razumljivost navodil. O nevarnih izdelkih seznanjajo javnost preko revije VIP in drugih medijev. Informacijo o izdelkih, ki ne ustrezajo varnostnim predpisom, posredujejo tudi Tržnemu inšpektorju RS, ki nato ukrepa v skladu s pooblastili (MIPOR, 2003).

Seznam izdelkov, ki so si v akciji preverjanja varnosti izdelkov pod vodstvom Zveze potrošnikov Slovenije in Mednarodnega inštituta za potrošniške raziskave prislužili grajo (in so bili zaradi kršitve predpisov izločeni iz prodaje), je dolg: novoletne lučke, zvočniki za računalnik, aparat za kuhanje kave, palični mešalnik, običajni gospodinjski mešalnik, napajalnik za video igre, univerzalni napajalnik,... Žal se potrjuje ocena, da kar okoli 40 odstotkov tehničnih izdelkov na našem trgu ne ustreza veljavnim varnostnim standardom – čeprav se morda kitijo z oznakami, ki to obljublajo (Križnik, 1999, str. 15).

Kako naj uporabnik ob nakupu ve, da je izbrani izdelek varen? Najprej naj bi za to seveda jamčil izdelovalec (oziroma uvoznik) s svojim imenom. Vendar se v dirki za zniževanje stroškov kaj lahko zgodi, da izdelovalec hote ali nehote prezre varnostne zapovedi, tako da to jamstvo nikoli ni stoodstotno. Negotovost se še poveča, če je izdelek uvožen od kdo ve koga in kdo ve kje. Tedaj se mora kupec zanesti na svojo presojo. Seveda lahko nekatere značilnosti izdelka vidi s prostim očesom – ob nekoliko pazljivejšem ogledu, druge pa zmore odkriti samo za to usposobljena ustanova. Torej mu preostane le, da preveri, ali je bil izdelek preskušen in ali nosi na ohišju ali na embalaži potrebne oznake, ki govorijo o skladnosti s sprejetimi in veljavnimi varnostnimi standardi. Taki oznaki sta na primer CE, ki naj bi jamčil, da izdelek ustreza tehničnim zahtevam harmoniziranih direktiv EU, in SVN, ki ima podoben status v slovenskem merilu: potrjuje, da je izdelek skladen z vsemi tehničnimi zahtevami, ki jih predvideva slovenska zakonodaja. A kot opozarjajo v preizkuševalskih ustanovah, so to oznake, ki so namenjene predvsem organom, ki nadzorujejo trg, ne toliko porabnikom. Zgoraj omenjeni izdelki so večinoma nosili ti dve ali še kakšno podobno obetavno kratico. Na črno listo pa so prišli, ker se je ob preskusih na Slovenskem inštitutu za kakovost in meroslovje (SIQ) izkazalo, da so nevarni (v več primerih so bili vtikači in električne žice preslabo izolirani, materiali, iz katerih so bila izdelana ohišja, so bili neustrezni, so se pregrevali in topili ter tako izzivali požar ali preboj električne napetosti na zunanje dele, rezila med delovanjem in čiščenjem niso bila dovolj zavarovana ipd.). Natančnejši pregledi dokumentacije so dokazali, da so bile omenjene označbe uporabljene neupravičeno oziroma so bile ponarejene. Druga možnost je, da je izdelek ponarejen; da obstaja original, ki ustreza vsem tehničnim zahtevam in ima potrebna dokazila, vendar je potem nekdo izdelal ceneno, neskladno kopijo. V sedanjem sistemu, ki zahteva obvezno certificiranje takšnih izdelkov in preverjanje listin in označevanje proizvodov s strani tržne inšpekcije ima država pravijo tisti, ki se ukvarjajo z varstvom potrošnikom, vendarle na voljo sredstva za preprečevanje takih zlorab. Najučinkovitejši je čim širši inšpekcijski nadzor.

Če se spet vrnemo k zgoraj omenjenim izdelkom: ne sama potencialna smrtna nevarnost, ampak inšpekcijska ugotovitev, da naprava nima ustreznega certifikata, je pometla nevarno blago s polic. Seveda sta svoje opravila tudi medijski pomp in negativna reklama (Interno gradivo RTV Koper – Capodistria, 1999).

Prvo kar ob omenjenih kršitvah predpisov lahko naredi tržna inšpekcija, je to, da izdelek odstrani s polic. In drugo, da prijavi krivce; prekršek zaradi nezakonite uporabe označb lahko stane podjetje od 2,5 do 10 milijonov tolarjev. Vprašanje, ali je to dovolj, izgubi ostrino ob dejstvu, da se postopki na sodišču izjemno vlečejo, tudi zato, ker si krivci vse prelahko izmikajo obravnavam. Ker je tako, se čez čas na policah spet pojavijo drugi izdelki, ki so prav tako obšli varnostne zahteve. Zato ostaja edina rešitev poostreitev nadzora. Prilagajanje predpisov liberalnejšim EU pa naj bi bilo, kot opozarjajo poznavalci, postopno (Križnik, 1999, str. 15).

2.2. Notranji trg EU

2.2.1. »Novi pristop«

Države Evropske unije so sistem nadzora tehnične ustreznosti posameznih izdelkov ali skupin izdelkov, poznan pod nazivom »stari pristop«, nadomestile z bolj prožnim in – glede na instrumente skupne evropske gospodarske politike in štiri temeljna načela skupnega trga (prost pretok blaga, storitev, ljudi in kapitala) – uspešnejšim t.i. »novim pristopom«. Načelo prostega pretoka blaga je doseženo s pravno normo, da se vsak izdelek, ki se zakonito prodaja na trgu ene izmed članic Evropske unije, zakonito prodaja tudi na trgih drugih članic. Poleg tega nobena izmed članic ne sme ovirati prodaje takšnega izdelka na domačem trgu z nacionalnimi predpisi, ki bi pomenili obrambo pred dejanskimi ali navideznimi nevarnostmi. Izdelke, ki v notranji trg Evropske unije vstopajo na eni izmed njenih zunanjih mej so podvrženi strogim kontrolam. V primeru hibnega izdelka se odgovornost tako poveča, da to pomeni največkrat konec podjetja, ki si je to dovolilo.

Vse to je v okviru novega pristopa v Evropski uniji doseženo z direktivami, ki za posamezno skupino izdelkov predpisujejo njihove bistvene varnostne zahteve in določajo način (modul) ugotavljanja skladnosti s temi varnostnimi zahtevami. Novost sta tudi to, da so postali standardi le tehnični dokumenti, katerih uporaba ni obvezna, in zahteva, da od proizvajalca deklarirana uporaba harmoniziranih standardov že ustvarja domnevo o skladnosti izdelka z ustrežno smernico. Prav to je postal najlažji način dokazovanja ustreznosti s posamezno direktivo (Kladovšek, 2002, str. 17).

Skaldno z novimi pristopom direktive v EU določajo le minimalno raven varnosti in zaščito javnega zdravja potrošnikov in okolja, podrobne tehnične zahteve pa določajo evropski standardi evropskih organov za standardizacijo. Direktive novega pristopa zahtevajo, da so izdelki skladni z vsemi zahtevanimi predpisi. Harmonizirane direktive ne vsebujejo več tehničnih detajlov, ampak se omejujejo le na bistvene zahteve in prepuščajo podrobna določila evropskim harmoniziranim standardom EN. Izpolnjevanje harmoniziranih standardov, ki jih izdajata CEN in CENELEC in privzame pooblaščen nacionalni organ v posamezni državi omogočajo usklajenost proizvodov z zahtevami za varnost proizvodov, ki jih predvideva posamezna direktiva evropske zakonodaje. Seveda pa harmonizirani standardi ostajajo prostovoljni in je mogoče izpolniti zahteve o varnosti tudi z drugačnimi postopki in metodami. Izkušnje pa kažejo, da je največkrat posopek preko izpolnjevanja zahtev standarda hitrejši in preprostejši kot pa uporaba drugih pristopov za dokazovanje varnosti proizvodov (Oznaka CE, 2003).

Evropske direktive pa po novem pristopu poleg tehničnih standardov prinašajo še zahteve po zdravju in varnosti. Ena od sprejetih določb novega pristopa tako posebej obravnava definicijo in uporabo znaka CE. Oznaka CE je potni list za poslovanje po vsem notranjem trgu in priča o skladnosti z zahtevami evropskih direktiv in o tem, da je proizvod varen in zdravju neškodljiv. Izdelki potrebujejo oznako CE zaradi uresničevanje prostega pretoka blaga, zagotavljanja poštene konkurence in zanesljivosti, varnosti. Odgovornost je naložena izključno podjetju, ki je

deklarirano na nalepki. Če je izdelek proizveden v neevropski državi, je odgovornost na strani evropskega uvoznika. CE tako predstavlja neke vrste zaščito na trgu (Roškar, 2003, str. 18).

Da bi podjetja pridobila oznako CE morajo najprej najti direktive, ki področja urejajo, nato pa podjetje samo sestavi, napiše in podpiše izjavo o skladnosti. Odvisno od navodila direktiv pa je, ali se za posamezni proizvod zahtevajo poskusi v testnem laboratoriju. Da bi proizvajalec karseda odpravil rizične faktorje varnosti, mora opraviti tudi analizo tveganja, odpravo nevarnosti in pripraviti tehnično dokumentacijo. Ni pa nujno, da bi se za vsak tehnični proizvod našli tehnični standardi, zato je v takšnem primeru treba upoštevati splošni akt o varnosti proizvodov (Roškar, 2003, str 18).

2.2.2. Protokol PECA

Prvega maja leta 2003 je začel veljati protokol k pridružitvenemu sporazumu med Slovenijo in EU o ugotavljanju skladnosti in prevzemanju industrijskih izdelkov PECA (naziv v angleškem jeziku: Protocol to the Europe Agreement on Conformity Assessment and Acceptance of Industrial Products). Protokol PECA je »mehanizem«, ki ga je UE ponudila vsem državam kandidatkam, s katerim se omogoči industriji, po tem, ko ima za posamezna področja industrijskih izdelkov nacionalno zakonodajo usklajeno z ustreznimi pravnimi akti EU, enake pogoje za dajanje zadevanih izdelkov na trg EU. Pri tem velja tudi obratno. Ob že navedenem pogoju je potrebno zagotoviti tudi delovanje spremljajoče infrastrukture (standardizacija, akreditacija, meroslovje, organi za ugotavljanje skladnosti, nadzor na trgu), kar je pogoj za učinkovito uveljavitev ustrezne nacionalne zakonodaje.

Njegov namen je odprava tehničnih ovir pri trgovanju med državami članicami EU in državo kandidatko, kjer se kot ovire štejejo razlike med ureditvami v tehničnih predpisih in posledično v postopkih ugotavljanja skladnosti ter rezultatih teh postopkov. S sklenitvijo protokola PECA se vzpostavi režim medsebojnega priznavanja rezultatov preskušanja in sprejemljivosti izdelkov ter s tem prosto gibanje blaga na trgih EU in države kandidatke, ki je protokol podpisala, a brez dodatnih postopkov preverjanja.

Navedeni režim prostega pretoka blaga po sklenjenem PECA velja za izdelke, za katere imamo slovenske tehniške predpise – odredbe ali pravilnike ministrstev, ki so dejansko direktive EU, prenesene v slovenski pravni red za posamezno področje. Hkrati morajo biti na voljo tudi standardi, ki sodijo v okvir posameznega predpisa in so dejansko evropski harmonizirani standardi - označeni z EN, preneseni v slovensko standardizacijo. Ti standardi so prostovoljni (njihova uporaba ni obvezna, je pa priporočena) in se praviloma objavijo s posamezno odredbo (predpisom).

Kot skupni temelj delovanja sistema ugotavljanja skladnosti, ki ga PECA zahteva, je RS v celoti prenesla pravni red EU v slovensko pravno ureditev na področjih splošne varnosti proizvodov in

odgovornosti proizvajalca za izdelek, standardizacije, metrologije, akreditacije, ugotavljanja skladnosti in nadzora trga.

Protokol PECA omogoča:

- enakovredno vključevanje slovenskega gospodarstva v notranji trg EU na področjih, ki so sestavni del PECA protokola, še pred formalnim članstvom RS v EU. Enako velja tudi za tuje proizvajalce, ki lahko v primeru, da legalno dajejo svoje izdelke na trg držav članic EU, dajejo svoje izdelke tudi na trg RS.
- Poleg navedenega, pristop k protokolu PECA pomeni tudi možnost pridobitve enakovrednega »evropskega« statusa za tiste slovenske organe za ugotavljanje skladnosti (bodoči »notified bodies«) kot ga imajo podobni v državah članicah EU. S tem bodo tudi listine, ki jih izdajo ti organi, proizvajalci pa po potrebi »priložijo« izdelku, veljavne listine za organe nadzora v državah (članicah EU), na ozemlju RS pa se uveljavijo ustrezne listine, izdane v tujini (EU).
- Prednosti, ki so jih deležni proizvajalci oz. uvozniki in uradni zastopniki proizvajalcev se nanašajo na pravico dajati na trg svoje izdelke, ob izpolnjevanju pogojev iz ustrezne zakonodaje, ne da bi pri ugotavljanju skladnosti izdelkov vključevali t.i. tretje stranke (organi za ugotavljanje skladnosti), če to ni posebej predpisano.
- S predpisom k PECA stopi v veljavo tudi tisti člen ustreznih predpisov, ki govori o označevanju izdelkov z CE znakom, kar pomeni, da tudi ta znak pridobi pravno veljavo na trgu RS in je tudi element nadzora organov, ki izvajajo nadzor na trgu RS.

Z uveljavitvijo PECA uveljavljamo najprej t.i. »prvi paket« (dodatki k protokolu), ki se nanašajo na: varnost elektrotehničnih izdelkov, izdelke, ki povzročajo elektromagnetne motnje, varnost strojev in varnost plinskih naprav. V drugi fazi je predvidenih še dodatnih deset sektorjev – »drugi paket«. Pogajanja za »drugi paket« so mnogo krajša kot za prvega, glede na to, da so sistemske zadeve pred tem že urejene in gre »le« za potrditev ustreznosti zakonodaje ter, po možnosti, tudi za imenovanje in priglasitev organov za ugotavljanje skladnosti. Za drugo fazo so predvideni medicinski pripomočki, gradbeni proizvodi, osebna zaščitna oprema, radijska in telekomunikacijska terminalna oprema, farmacevtski proizvodi in energijska učinkovitost (PECA, 2003).

2.3. Varstvo potrošnika z novo zakonodajo

Zakonodaja se torej bistveno spreminja. Vprašanje »Ali bo potrošnik z novo zakonodajo manj zaščiten« je povezano s sedanjim, enostavnim in razmeroma uspešnim načinom nadzora trga, ki je pomenil, če poenostavim, da so na meji pregledali vsako blago, ki je prihajalo v državo, in uvoznik je moral zanj izstaviti potrdila in dokazila ustreznih inštitucij. Z uveljavljanjem načela notranjega trga in usklajevanja z EU bo nadzor treba izvajati predvsem na terenu. To pomeni, da bodo izdelki prišli na trg in šele, ko bo inšpekcijska služba v neki trgovini pozneje vzela vzorec,

bo ta izdelek identificiran. Na zvezi potrošnikov Slovenije opozarjajo, da v primeru, da bo šlo za sporni ali neustrezen izdelek, bo do tedaj lahko kar nekaj takih proizvodov že prodanih. Izjave proizvajalcev, dobaviteljev ali uvoznikov s sedežem v Sloveniji so samo rezultat postopkov in zahtevanih preskusov, ki jih morajo ti prej opraviti, da lahko dajo izjavo. Ni nujno, da se obrnejo na t.i. tretjo stranko; izjavo lahko dajo sami na podlagi internih postopkov. To je t.i. mehka različica postopkov ugotavljanja tehnične ustreznosti izdelkov. Vendar se tudi odgovornost proizvajalca v primeru hibnega izdelka zelo poveča. Ocenjuje se, da bodo kazenske določbe v nasprotju s sedanjimi dovolj stroge, da bodo dobavitelji morali pretehtati ali se jim tveganje splača ali ne (Pristolič, 1999, str. 20).

Opisane spremembe pri izdelavi izdelkov in njihovem dajanju v promet so zahtevale tudi novo načelo nadzora teh izdelkov na trgu. Sedanji nadzor je temeljil na podmeni, da je proizvajalec ravnal v skladu z veljavnimi predpisi, zaradi česar njegov izdelek ustreza vsem varnostnim in pravnim zahtevam, ki zanj veljajo. Z novim pristopom je tržna inšpekcija spremenila dosedanje metodologijo nadzora trga, in sicer so predvsem administrativni nadzor nadomestili s kombiniranim nadzorom. Pri tem nadzoru se še vedno v glavnem uporablja administrativni nadzor (vizualno se pregleda sam izdelek in nanj nanašajoče se listine), ki pa ga ob bolj ali manj utemeljenem sumu o neustreznosti izdelka potrebno razširiti na tehnični nadzor, ko ugotavljamo njegovo dejansko (ne)ustreznost. Tako tržna inšpekcija izdelek kupi, vzorči – ter ga pregleda in preskusi sama ali skupaj z organi za ugotavljanje skladnosti) (Kladovšek, 2002 str. 17). Naloga tržne inšpekcije se tako zelo razširijo. Nadzorovati bo morala množico izdelkov na trgu in sama iz nje izbrskati nevarne izdelke; če bo utemeljeno sumila, da izdelek ne ustreza veljavnim standardom, bo ukrepala, kot ji bodo naložili predpisi.

V Evropi že zdaj funkcioniira informacijski sistem RAPEX – rapid exchange of informations, kar pomeni, da če se v eni državi ugotovi, da je izdelek nevaren, kot je bil primer izdelkov v Sloveniji, se avtomatično sproži informacijski mehanizem in inštitucije v vseh državah, ki skrbijo za nadzor na trgu, so obveščene o tem, izdelki pa se umaknejo s trga. Tisto, kar se lahko prodaja v eni od držav članic, se lahko prodaja v vsaki drugi članici, dokler se ne ugotovi, da je kaj narobe (Pristolič, 1999, str. 20).

Pri tem je potrebno poudariti, da prevzemanje evropske zakonodaje na tem področju pomeni odpiranje, liberizacijo. Medtem ko je bilo v starem sistemu vsak izdelek obvezno kontrolirati ob uvozu v državo, bo po novem odgovornost padla na uvoznika, oziroma proizvajalca. Ta bo jamčil, da je izdelek, preizkušen in da je varen Primer je znak CE, s katerim proizvajalec oziroma uvoznik v državah EU jamči, za varnost izdelka in nekontrolirana uporaba je strogo kaznovana. Kot zanimiv podatek je, da je v EU minimalna kazen za največje nesreče z izdelki 70 milijonov tolarjev, pri nas pa po zakonu o splošni varnosti proizvodov pravne osebe doleti kazen 2,5 do 10 milijonov tolarjev, fizične osebe pa 150 tisoč tolarjev (Roškar, 2003, str 18).

Tak sistem je primeren za zrelo družbo, v kateri ljudje v osnovi spoštujejo pravila, ne pa iščejo poti, kako jih bodo kršili. Kjer je tržni nadzor dovolj učinkovit, nadzor strog, kazni drastične in kjer se tržni osebki zavedajo, da jih morebitni škandal izrinil s trga. Naša praksa pa kaže, da se

celo ob strožji zakonodaji veliko izdelkov izmuzne nadzoru, če kršitelje pa že zalotijo pa kar 60 % prijavljenih primerov zastara... Torej bo morala država hkrati, ko prevzema evropsko zakonodajo in jo nadgrajuje s posameznimi tehničnimi normami, ustvariti tudi ustrezno »infrastrukturo«: dvigniti podjetniško, potrošniško in pravno kulturo (Križnik, 1999, str.15).

IV. ZANKI KAKOVOSTI IN ZAŠČITNE ZNAMKE V KORIST POTROŠNIKOM

Slabi kakovosti, neresničnemu označevanju in zaznamovanju blaga se lahko izgnemo, če poznamo znake, ki se nanašajo na kakovost, torej atest, certifikat in znak kakovosti. Varstvo bo pa tudi uspešnejše, če potrošniki kupujejo proizvode, ki so opremljeni z blagovno oziroma storitveno znamko.

1. ATEST IN OZNAKA CE

Atest

Atest je listina, s katero pooblaščen strokovna organizacija potrjuje (ugotavlja), da gre lahko izdelek z vidika kakovosti in drugih pogojev v promet, oziroma ga lahko uporabljamo. Po predpisih sedanje zakonodaje se je za večino električnih izdelkov opravljal postopek atestiranja. To pomeni, da je potrebno elektrotehnični izdelek, še preden pride na trg, dostaviti pooblaščen instituciji, ta opravi preizkus, in če izdelek ustreza standardom, dobi ustrezen certifikat oziroma atest (glej prilogo 1, str. 1) (Golobič, 1993, str.9).

CE

Znak CE je okrajšava za »Evropske skupnost« v romanskih jezikih (fr. »Communautes Europeennes«). Je potni list proizvoda in priča o skladnosti z zahtevami evropskih direktiv in o tem, da je proizvod varen in zdravju neškodljiv (glej prilogo 3, str. 2).

Znak CE pomeni izjavo proizvajalca, da je pri načrtovanju in izdelavi označenega proizvoda upošteval zahteve, ki jih opredeljuje tehnična zakonodaja v EU. Proizvajalec opremi izdelke z znakom in nosi tudi vso odgovornost za pravilnost te označbe. Namen znaka ni označevanje kakovosti in ne pomeni prednosti pred konkurenco. Namenjen pa je državnim organom, ki zagotavljajo red na tržišču (Oznaka CE, 2003).

Zanimivo je, da se proizvodi z oznako CE boljše prodajajo, saj jih kupci dojemajo kot kakovostnejše, čeprav to ni vedno res, kljub temu, da je izdelek varen. CE je zgolj oznaka za pristojne državne organe, ki kaže na ujemanje izdelka z bistvenimi zahtevami ustreznih direktiv EU. Oznaka CE ne pove nič o samem izvoru (ne pomeni, da je bil izdelek narejen v skupnosti) in kakovosti in blagovni znamki izdelka, temveč se osredotoči na temeljne zahteve za izdelek, ki ne sme ogroziti zdravja in varnosti uporabnikov ter njihovega imetja (Kos, Škerlj, 2003, str. 8).

Označevanje izdelkov z oznako CE je obvezno. Proizvajalec mora označiti izdelek s CE in seveda izpolniti zahteve vseh ustreznih direktiv, prav tako pa velja, da ne sme »prostovoljno« označevati izdelkov, ki jih ne zadeva nobena direktiva. Navadno se zahteva, da je ta pritrjena na sam izdelek. Če pa to iz praktičnih razlogov ni mogoče, je lahko oznaka CE na embalaži, navodilu za montažo ali garancijskem listu (Kos, Škerlj, 2003, str. 8).

2. CERTIFIKAT

Certificiranje se opravlja na področju proizvodov, storitev, osebja in sistemov zagotavljanja kakovosti.

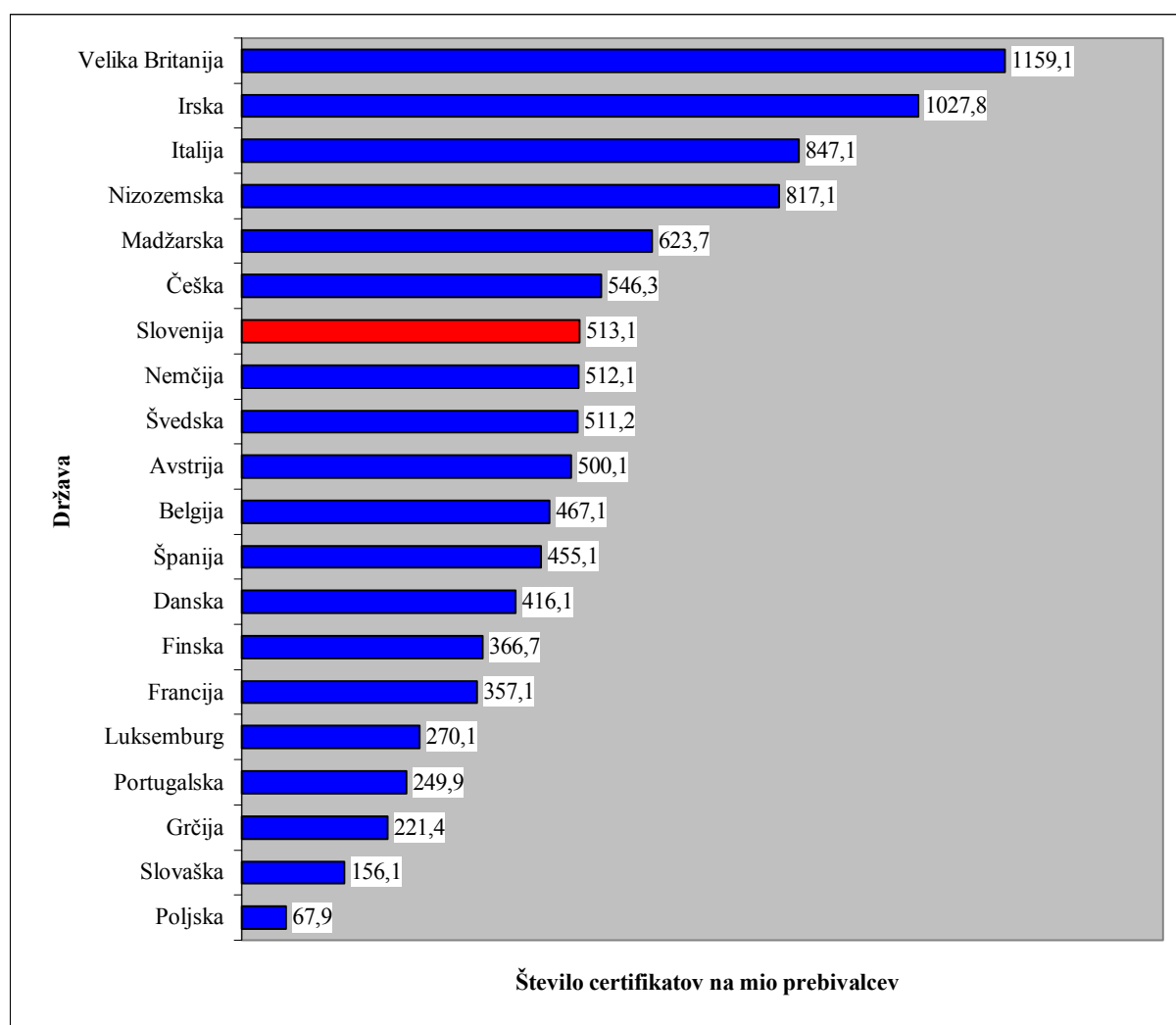
Če certifikacijski organ ugotovi, da proizvodi, storitve ali sistemi zagotavljanja kakovosti ustrezajo tehničnim predpisom in posredno določenim standardom, tehničnimi specifikacijam izda **certifikat o skladnosti** (glej prilogo 2, str. 1). Če certifikacijski organ ugotovi, da je določena oseba usposobljena za izvajanje določenih storitev, ji izda **certifikat o usposobljenosti**.

Certifikacijski znaki so znaki ustreznosti, pravico do uporabe teh znakov podeljujejo preizkuševališča, kjer preverjajo posamezne posamezne tehnične karakteristike izdelkov in ugotavljajo, če ustrezajo standardom (glej prilogo 3, str. 2-3).

Pri certifikaciji sistema zagotavljanja kakovosti dobi podjetje hkrati s certifikatom tudi **poseben certifikacijski znak**, ki je sestavljen iz oznake standarda, ki je bil podlaga za certifikacijo, registrske številke certifikata in oznake certifikacijskega organa, ki je certifikat podelilo. Podjetje sme uporabljati certifikacijski znak samo, dokler certifikacijo vzdržuje, to pomeni, da uspešno prestane vsako redno letno nadzorno presojo.

Po mnenju slovenskega združenja za kakovost je Slovenija po številu certificiranih organizacij nad evropskim povprečjem, kjer je na en milijon prebivalcev podeljenih v povprečju štiristo tovrstnih certifikatov, in sicer na ravni Francozov in Nemcev. Prvi certifikat je bil v naši državi podeljen 1989. leta. Danes pa se z njim ponaša okoli 1500 organizacij (do točnega števila je zaradi različnih podeljevalcev zelo težko priti) (Petavs, 2003, str. 18). Prvi certifikat za varstvo okolja pa so podelili šele leta 1992. Tega ima že 123 podjetij, v fazi pridobivanja pa je še okoli 200 podjetij (Menih Mihalič, 2001, str. 9). Čeprav je Slovenija v primerjavi z drugimi evropskimi državami med tistimi, kjer so se standardi ISO najbolj uveljavili, se strma rast certificiranja nadaljuje. Tako je po ocenah GZS letni prirast certifikatov ISO 9000 okoli 170, za okoljski standard ISO 14001 pa 55 (Petavs, 2003, str. 17).

Slika 3: Certifikati ISO 9000 po državah.



Vir: Raziskava ISO, 2003.

3. ZNAK KAKOVOSTI

Z znakom kakovosti lahko opremimo proizvode, ki izpolnjujejo kriterije za neko višjo raven kakovosti. Znak kakovosti se bistveno razlikuje od zaščitnega znaka. Medtem, ko lahko zaščitni znak uvede in registrira vsako proizvodno, trgovsko ali storitveno podjetje, se lahko z znakom kakovosti označujejo le proizvodi, katerih lastnosti izpolnjujejo zahtevane kriterije, in ti so:

- glede kakovosti: surovinska sestava, struktura sestavin in delov, namen itn.,
- glede tehnične ravni: energetske, ekološke, varnostne in servisne značilnosti, natančnosti izdelave itn.,
- glede uporabe: funkcionalnost, dizajn, namen, gospodarnost, vzdrževanje itn.

Pomembno je tudi ločitev znaka kakovosti od drugih znakov, ki se pojavljajo na proizvodih:

- Oznaka izvora (označena z »made in...«) pove, iz katere države je proizvod. Lahko ga uporabljamo za vse proizvode, brez dovoljenja. Sicer ta oznaka ničesar ne pove o kakovosti proizvoda, toda ker veljajo nekatere države za kakovostne proizvajalce, je oznaka izvora vendarle lahko merilo za višjo kakovost.
- Oznaka ustreznosti predstavlja ustreznost proizvoda tehničnim zahtevam, ki so opredeljene s standardi. Znak ustreznosti pove, da proizvod dosega določeno tehnično raven, ne pove pa, za koliko jo presega. To so t.i. certifikacijski znaki. Pravico do uporabe teh znakov podeljujejo preskuševališča, kjer preverjajo skladnost tehničnih karakteristik s standardi.
- Blagovna znamka, ki je lahko ime proizvajalca, lahko pa kolektivna blagovna znamka združenj proizvajalcev predstavlja kakovostni okvir, ki si jih proizvajalci sami postavijo.

Vsi omenjeni znaki imajo za osnovo kvalitivne kriterije, vendar upoštevajo le določeno tehnično raven, iz teh znakov ni razvidno, kako uspešno je rešen posamezni kakovostni kriterij: tehnična kakovost nad standardom, funkcionalna kakovost, energetska učinkovitost, ekološka primernost, dober dizajn in še kakšna posebna lastnost posameznih izdelkov. Ti znaki so za kupce in proizvajalce najpomembnejši, ker prihaja po vsakem primerjalnem ocenjevanju in rangiranju (npr. dobro, zelo dobro, odlično) do novih rezultatov, do stalnega tekmovanja na odprti sceni.

Če proizvod izpolnjuje pogoje za višjo raven kakovosti na osnovi več elementov hkrati, ga lahko opremimo z znakom kakovosti. Za objektivno podeljevanje znaka kakovosti potrebujemo proizvajalca in neodvisno institucijo s pridobljeno licenco, ki vodi postopek in ima za to pooblaščen laboratorij. Najbolj značilne vsebinsko zaokrožene znake za kakovost, ki so uveljavljeni v razvitih državah so (Jermanj, 1991, str. 14):

- **Znak tehnične kakovosti** nad osnovnim tehničnim pragom (ISO standardi) lahko označimo z dobro, zelo dobro in odlično, kriteriji in merilni postopek lahko natančno določimo (in objavimo), rezultati so natančni in objektivni.
- **Znak energetske učinkovitosti** je pri nekaterih proizvodih bistven podatek, ki spodbuja proizvajalce in kupce in prinaša tudi državne olajšave. Tudi to lastnost določamo po že uveljavljenih kriterijih in merilnih postopkih. Rangiranje lahko izvedemo opisno, še bolje v številkah, ki označuje porabo energije ali izkoristek naprave. Tudi tu so rezultati natančni in objektivni.
- **Znak funkcionalne učinkovitosti** je pomemben pri proizvodih, ki jih uporabljamo vsak dan. To lastnost določamo porotno: naključno izbrani občani preizkušajo proizvod (brez oznak proizvajalcev) po določenem postopku in podajo svojo oceno neprimerno, dobro, zelo dobro, odlično.
- **Znak ekološke kakovosti** postaja iz dneva v dan pomembnejši kriterij, obenem ga je tudi najtežje določiti, saj ne gre samo za analizo proizvoda ampak za njegovo celotno pot od surovine, proizvodnje in uporabe, do uničenja.

- **Znak za dober dizajn** je znan in uveljavljen kriterij, določajo ga porotno, v poroti so strokovnjaki.

Prizadevanja pri podeljevanju znaka kakovosti gredo v smeri uvajanja nacionalnih znakov kakovosti za tiste proizvode, ki bi dosegli vrhunsko raven kakovosti, in to ne glede na vrsto proizvodov in na izvor njihove proizvodnje. V Sloveniji že poteka projekt podeljevanja nacionalne blagovne znamke Slovene Origin ali SQ. Nacionalno blagovno znamko bi dobili proizvodi, ki bi dosegli vsaj dobro oceno pri vseh vsebinskih znakih za kakovost in ki so značilen slovenski proizvod (vloga lastnega materiala, dela ali znanja, trajna kvaliteta, tradicija...).

Znaki za posebno kakovost kmetijskih pridelkov oziroma živil temeljijo na kmetijski zakonodaji, ki je v Sloveniji že usklajena z evropsko. To so uradni zaščitni znaki, ki jih določa država s predpisi ter nadzoruje njihovo uporabo, ali pa zasebne kolektivne blagovne znamke, ki temeljijo na istih predpisih in nadzoru (glej prilogo 5, str. 3-4).

4. BLAGOVNA IN STORITVENA ZNAMKA

Z blagovno oziroma storitveno znamko se varuje znak, ki je v gospodarskem prometu namenjen razlikovanju blaga oziroma storitev iste ali podobne vrste (Zakon o industrijski lastnini, 1992).

Blagovna znamka je pravica, ki gre imetniku. Samo ta sme dajati v promet izdelke, ki so označeni z zavarovanim znakom, in razpolagati s pravico in njeno uporabo. V skladu z zakonom sme imetnik vsakomur prepovedati, da bi za enak ali podoben izdelek uporabljal zavarovani znak (Zabel, 1999, str. 275). Na ta način pa posredno varuje tudi potrošnika, ker ta lahko s pomočjo znamke loči enako ali podobno blago oziroma storitev. Čimbolj je neka znamka »popularna« na trgu in uživa prestiž, tem bolj nujno je potrebna njena zaščita. Varstvo potrošnika je zagotovljeno tudi s prenosom uporabe znamke. V 109. členu Zakona o industrijski lastnini je določeno, da se sme pravica za uporabo znamke odstopiti le, če se hkrati odstopi tudi tehnologija, ki zagotavlja enako kakovost blaga in storitev, ali če pridobitelj licence za znamko že razpolaga s tako tehnologijo.

Znamka ni samo znak, ki se uporablja za razlikovanje posameznih izdelkov iste vrste. V kolikor je uspešna, postane simbol, ki vpliva tudi na potrošnike, da jim vzbuja določene asociacije. Zagotavlja, da se v javnosti oblikuje predsava (»image«) o izdelku. »Image« o izdelku pomeni za množico potrošnikov mnogo več kakor pa podrobni tehnični podatki o izdelku. Zagotovitev pripadnosti k znamki pomeni uspešno pot k ustvaritvi lojalnosti kupcev – potrošnikov znamke. Po tej strani pomeni uveljavljena znamka predvsem prednost za proizvajalca (Pernek, Škof 1995, str. 217). Za močno blagovno znamko pravijo, da ima visoko vrednost blagovne znamke. Vrednost blagovne znamke je tem višja, čim višja je zvestoba blagovni znamki, prepoznavnost imena, zaznana kakovost, močne asociacije v zvezi z blagovno znamko in druge vrednosti, kot so patenti, zaščitena blagovna znamka in odnosi na prodajni poti (Kotler, 1996, str. 445).

Temeljna funkcija znamke je torej razlikovalna. Z njo pa so povezane še druge: garancijska, reklamna, tržnonadzorna funkcija in funkcija porekla (Puharič, 1994, str. 75). Na osnovi funkcij znamke se postavlja vprašanje, v koliki meri je določena kakovost, pravno povezana z znamko. Avtorji o tem vprašanju ne dajajo jasnih odgovorov. Zelo pomembna je psihološka funkcija znamke kot simbola v zavesti potrošnikov. Vsako srečanje potrošnikov z znamko (ne glede na to, v kakšni obliki, kot npr. na izdelku ali njegovi embalaži, v oglasu, na plakatu, na TV...) jih vzpodbuja, da imajo določeno (sprejemljivo, odklonilno, nevtralno) stališče do blaga, ki ga ta znamka simbolizira. Znamka postane za potrošnika simbol, ki ga potrošniki sprejmejo. To pomeni, da vsaka znamka v času uporabe ustvarja v zavesti potrošnikov blaga ali storitev tudi določena stališča o kakovosti blaga ali storitve, ki so s to znamko opredeljena v gospodarskem prometu. V zavesti potrošnikov postaja torej znamka tudi simbol kakovosti predvsem pri znanih blagovnih in storitvenih znamkah. Znamka postaja počasi s svojo nespremenjeno kakovostjo, na katero je vezana, pomembno sredstvo gospodarskega oglaševanja.

Blagovne znamke so tako močno sredstvo, ker se v njih povezujejo funkcionalne vrednote, ki izhajajo iz kakovosti in jih presojava razumsko, ter čustvene vrednote, ki jih presojava s čustvenimi merili. Funkcionalne vrednote blagovne znamke so na primer učinkovitost, kakovost, pripravnost in preprostost uporabe, čustvene vrednote pa so denimo poštenost, ambicioznost, vedrost in previdnost. Zanimanje za vrednote je povečalo zlasti spoznanje, da odjemalci izbirajo blagovne znamke glede na to, kako se vrednote, ki jih znamke predstavljajo, ujemajo z njihovim življenjskim slogom in kako lahko z njimi zadovoljijo svoje potrebe (Chernatony, 2002, str. 19).

Blagovna znamka torej, prav tako kot druge kategorije industrijske lastnine, zagotavlja imetniku pravni monopol, ker daje svojemu imetniku izključno pravico uporabe zaščitnega znaka za obeleževanje določene vrste blaga oziroma storitve v gospodarskem prometu, in pooblastilo, da prepove vsem drugim osebam uporabo tega znaka za obeleževanje blaga oziroma storitev enake ali podobne vrste v blagovnem prometu. Iz teh razlogov blagovna in storitvena znamka prvenstvo štiti imetnika blagovne oziroma storitvene znamke in le posredno tudi potrošnika. Potrošnik ima s pomočjo znamke določena zagotovila o lastnosti blaga (oziroma storitve), na osnovi katerih razlikuje to blago od drugega. Na ta način mu je tudi lažja presoja o izbiri med različnimi vrstami blaga.

Pravne ureditve v korist potrošnikov je razvidna v določbah o tem, kateri znak se ne more zavarovati kot znamka. Zlasti primer, ko znamka zavaja povprečnega potrošnika v zmoto, in znamka, ki je podobna že registrirani znamki. Vendar zaščita potrošnika pri blagovni in storitveni znamki ni vedno dovolj uspešna zlasti zaradi:

- pomankljive distinktivnosti znaka za premalo pozornega potrošnika, ker je mnogokrat znak razločevalen le za proizvajalca, oziroma trgovino, in ne toliko za povprečnega kupca,
- pomankanja zanesljivih in vnaprej določenih meril pri opredeljevanju pojma, kaj se smatra za isto vrsto blaga oz. storitve.

V. VPLIV POTROŠNIŠKIH ORGANIZACIJ

Varnostni standardi in državni nadzor nad njihovim upoštevanjem skrbita za varnost izdelkov, vendar to večkrat ne zadošča. Nesreče se še vedno dogajajo. Izkušnje kažejo, da snovalci novih izdelkov kljub vedno večjemu tehničnemu znanju strokovnjakov ne morejo dovolj učinkovito preprečiti nesreče. Nimajo namreč dovolj povratnih informacij o izdelkih, ki so že v uporabi. Izdelke je potrebno proučevati potem, ko pridejo »v življenje«, preskušati jih je treba pri uporabi.

Pri tem imajo pomembno vlogo nevladne potrošniške organizacije. Ena od pomembnih dejavnosti potrošniških organizacij po svetu je primerjalno preizkušanje kakovosti izdelkov, ki omogočajo nadzor nad kakovostjo izdelkov na trgu. Ne gre le za preverjanje tehničnih lastnosti, za potrošnike je še zlasti pomembno preizkušanje uporabnih lastnosti in predvsem varnosti izdelkov. Tako se pokažejo številne skrite lastnosti, med njimi tudi take, ki lahko neposredno ali posredno povzročijo nesrečo. Če gre za take lastnosti je potrebno takoj ukrepati.

V Evropi se v takih primerih uporablja mehanizem odpoklica, t.i. call back, to pomeni, da nevaren izdelek umaknejo s trga. Taka akcija zajame tudi tiste, ki so izdelek že kupili. Potrošniške organizacije o tem obvestijo javnost-potrošniki imajo namreč pravico zvedeti resnico o izdelkih, da se bodo znali zavarovati pred skritimi pastmi.

Take izkušnje so povzročile, da so potrošniške organizacije na podlagi dokazov, pridobljenih s testi, dale pobudo za spremembo predpisov in za strožje varnostne standarde v svojih državah. Danes so njihovi predstavniki pomembni sogovorniki ne le v matičnih okoljih, tvorno sodelujejo tudi pri nastajanju skupnih evropskih standardov. Predstavniki potrošniških organizacij so v številnih komisijah, ki se ukvarjajo z njihovo pripravo, kjer zastopajo interese potrošnikov.

1. PRIMERJALNO TESTIRANJE – PRIMERJALNO OCENJEVANJE KAKOVOSTI

Bistvo primerjalnega ocenjevanja kakovosti je, da pomaga oblikovati kritičnega potrošnika, ki se bo pri nakupih odločal racionalno in na podlagi dejstev. Za nakupovanje potrebuje potrošnik vedno več znanja in objektivnih informacij. Brez primerjalnih podatkov pa številna dejstva ostanejo skrita.

Na svetu obstaja 35 glavnih potrošniških organizacij za testiranje izdelkov na svetu. Vse so podobne izvirnemu modelu; Consumer Union of the USA (Potrošniško združenje ZDA). Poglavitna naloga teh organizacij je, da objavljajo izide laboratorijskih testov in nadzirajo uporabnost testov za izdelke, ki so namnejeni potrošnikom, in izmenjujejo delovne izkušnje. Merila za varstvo potrošnikov teh organizacij se razlikujejo od meril vlade. Te organizacije ne sodelujejo z vlado, financirajo in nadzirajo jih posamezni potrošniki oziroma njihove organizacije. Poleg testiranja izdelkov spodbujajo politiko potrošnikov in jih osveščajo. Za to uporabljajo vse načine obveščanja in mnoge druge dejavnosti, s katerimi želijo potrošnikom olajšati položaj.

Potrošniška združenja so torej uspešna, v vseh deželah sveta se na novo organizirajo, skupaj pa tvorijo Mednarodno organizacijo potrošniških združenj (IOCU), ki koordinira delo in izkušnje vseh (Pernek, Škof, 1995, str. 277).

Primerjalno ocenjevanje kakovosti je točno določena oblika preverjanja kakovosti istovrstnih izdelkov oziroma storitev na trgu in poteka po mednarodno sprejetih pravilih.

Rezultati primerjalnega testa tako pomenijo za potrošnike nepristransko informacijo o kakovosti ponudbe izdelkov ali storitev na trgu. Stroga so tudi merila neodvisnosti za medije, ki objavljajo rezultate testiranja, saj ti ne smejo objavljati oglasov ponudnikov blaga in storitev. Ker je obveščen kupec praviloma tudi zahtevnejši kupec, ima izvajanje primerjalnega testiranja širši pomen, saj vzpodbuja splošni dvig kakovosti ponudbe na trgu (MIPOR, 2003).

Pri primerjalnem ocenjevanju med seboj primerjamo izdelke, ki imajo enake značilnosti v isti skupini izdelkov. Gre za ocenjevanje istovrstnih izdelkov, ki jih je mogoče primerjati med seboj. Ko so opredeljene skupne značilnosti izdelka, se ocenjuje njegova uporabna vrednost, trajnost in funkcionalnost, spet se preverja varnost pa tudi vpliv na okolje med uporabo in po izteku življenjske dobe. Vrednotijo se stroški nakupa, uporabe in vzdrževanja. Vsi ti elementi skupaj dajo končno oceno izdelka.

Primerjalno testiranje kakovosti ima v posameznih državah izredno velik vpliv na odločitve potrošnikov pri nakupih. V Nemčiji je nekaj povsem normalnega, da se dobro ocenjeni izdelek po objavi ugotovitev ocenjevanja prodaja še bolje, povpraševanje po slabo ocenjenem izdelku pa močno upade. Pogosto se zgodi, da prodajalec sam umakne slab izdelek iz prodaje.

S subjektivnega stališča gledano lahko rečemo, da ima posameznik različna merila glede kakovosti za različne skupine proizvodov in storitev. Če upoštevamo, da so vrednote ljudi zalične, hitro spoznamo, da je pojem kakovosti zelo relativen, zato v nekaterih državah poleg izdelkov ocenjujejo tudi proizvajalca z vidika družbene in okoljevarstvene odgovornosti (tako ocenjujejo: verodostojnost podatkov posredovanih javnosti, izrabljanje moči za doseganje političnih, družbenih, ekonomskih in tehnoloških koristi v škodo drugih, izrabljanje delovne sile tretjega sveta, odnos podjetja do zaposlenih, podkupljivost podjetij, primernost oglaševanja in označevanja izdelkov,... ter odnos do okolja in testiranje izdelkov na živalih) (Gesualdi, 1999, str. 88-92).

Zaradi izredno velikega vpliva, ki ga imajo objavljeni rezultati, je objektivnost ocenjevalca posebnega pomena. Objektivnost ocenjevanja je zagotovljena na tri načine (Kutin, 1994, str. 9-10):

- Prvi pogoj za objektivno informacijo je nevtralnost in neodvisnost ocenjevalca, ki ne sme biti povezan s trgovcem ali proizvajalcem, biti pa mora ustrezno usposobljen. Cilj ocenjevalcev ne sme biti dobiček, ampak objektivna informacija potrošnikom.
- Pomembna je tudi izbira vzorca – izdelkov, ki so vključeni v testiranje. Da bi se izognili vplivu na končne ugotovitve, se izdelki za testiranje kupujejo na trgu anonimno. Sprejemanje vzorcev od prodajalcev je prepovedano.

- Strokovna usposobljenost ocenjevalca pa je tretji potreben pogoj, da se primerjalno ocenjevanje kakovosti izdelkov in storitev pravilno izvaja. Z razvojem tehnike in tehnologije postaja ocena kakovosti izdelka vedno bolj zapletena. Ocenjevanje uporabnosti, funkcionalnosti, trajnosti in vplivov na okolje zahteva namreč zelo različna specializirana znanja. Osnova za metode in postopke primerjalnega ocenjevanja kakovosti so sprejeti standardi in tehnične norme, ostalo pa so morale razviti potrošniške organizacije same.

Zveza potrošnikov Slovenije je skupaj z britansko potrošniško organizacijo Consumer Association leta 1993 ustanovila **Mednarodni inštitut za potrošniške raziskave (MIPOR)** s sedežem v Ljubljani, ki izvaja strokovno in raziskovalno delo za Slovenijo, pa tudi za Srednjo in Vzhodno Evropo. MIPOR je raziskovalna organizacija, ki se ukvarja s politiko varstva potrošnikov, primerjalnim ocenjevanjem kakovosti izdelkov in storitev ter z informacijsko dejavnostjo in podporo pri zastopanju, svetovanju, informiranju in izobraževanju potrošnikov. MIPOR se ukvarja tudi z raziskavami na področju zdravstva, bančništva, komunalnih storitev, stanovanjske problematike, turizma in prehrane. MIPOR v okviru mednarodnega testiranja sodeluje z avstrijsko potrošniško organizacijo Verein für Konsumenten Information (VKI), Evropsko Unijo in International Testing-om (IT). Nekatera testiranja pa je MIPOR izvedel tudi v Sloveniji. MIPOR je tudi izdajatelj revije VIP. VIP je revija za potrošnike brez oglasov in propagandnih sporočil, kar zagotavlja neodvisnost od ponudnikov blaga in storitev. Članstvo MIPOR-ja v mednarodni organizaciji IT omogoča, da se lahko slovenski potrošniki v reviji seznanijo z rezultati mednarodnih testov kakovosti izdelkov in storitev.

1.1. Primer »nevarne hojce«

Z vspostavitvijo regulative na področju obveznih varstvenih standardov za kakovost izdelkov in z izvajanjem nadzora nad upoštevanjem predpisov državna zakonodaja zagotavlja varstvo potrošnika pred nekakovostmi in nevarnimi bodisi domačih, še pogosteje pa iz daljnih eksotičnih dežel uvoženih izdelkov. Vendar na trgu se vedno pogosteje pojavljajo »udomačeni« izdelki, za katere se z uporabo, po podatkih o nezgodah, posumi, da na splošno niso varni.

Primer takega izdelka so hojce. Test je bil mednarodno zasnovan in sodelovale so skoraj vse vidnejše evropske potrošniške organizacije (tudi Zveza potrošnikov Slovenije). Izvedbo je omogočila tudi finančna pomoč Evropske komisije. Pobuda za testiranje teh izdelkov je bila posledica opravljene analize nesreč v državah Evropske unije. Rezultati so, žal, popolnoma potrdili predvidevanja, da je hojca nevarna, kljub izpolnjevanju zakonodajnih predpisov. Položaj je prerasel v celo kampanijo – treba je bilo čim prej informirati širšo javnost, da bi se zavedala in prenehala uporabljati take izdelke razen tistih pod strogo kontrolo. Pozvali so trgovce, da nevarne izdelke umaknejo iz prodaje, in proizvajalce, naj jih prenehajo izdelovati. Hkrati so poslali nujno zahtevo pripravljalcem standardov, jim predstavili položaj in zahtevali, da pripravijo nove, strožje standarde (VIP, 1998, str. 38).

SKLEP

Varstvo potrošnikov je v Evropski uniji dobilo priznanje kot enakovredno področje urejanja skupne politike s podpisom Maastrichtskega sporazuma leta 1992. S tem pa so vlade držav pridruženih članic, kamor spada tudi Slovenija, dobile nalogo, da tudi na področju pravnega jamstva kakovosti proizvodov in storitev in odgovornosti za proizvod svojo zakonodajo uskladijo s predpisi Unije. Tako je Slovenija s sprejetjem Zakona o varstvu potrošnikov (1998) izpolnila svojo nalogo. Posledica razdrobljenosti predpisov na tem področju je bila nepreglednost in pomankljivost ureditve ter nepoznavanje pravic potrošnikov. Tako je zakonodajalec ponovil že veljavna pravila in jih dopolnil z normami za dodatno varstvo.

Glede na to, da je varstvo potrošnikov tesno povezano z drugimi elementi gospodarske politike, ga je težko ločeno obravnavati in kategorizirati. Z večanjem znanja in porastom zahtev na področju kakovosti so se pojavile težnje k standardiziranemu postopku. Hkrati se je pokazala potreba, da bi enotno opredelili pojme, ki bi omogočili enoten jezik med kupci in proizvajalci. Enoten jezik omogoča standard. Hkrati pa je podjetju podana zahteva za organizacijo sistema zagotavljanja kakovosti, s pomočjo katerega naj bi zadovoljili kakovosten izdelek ali storitev. Čim več je bilo pri prometu blaga in storitev skupnih standardov in normativov, tem več je bilo tudi zahtev glede potrošniške politike. Nedvoumno je obstajal skupni interes, da se v vseh državah uvedejo varnostni ukrepi, morda tudi poostrijo, saj bi različni ukrepi držav članic lahko zavrli prost promet blaga in storitev. Zato je bilo sprejeto načelo visokega varstva potrošnikov, kjer so bile pravice potrošnikov opredeljene kot varstvo zdravja in varnosti.

Republika Slovenija je v celoti prenesla pravni red EU v slovensko pravno ureditev na področju splošne varnosti proizvodov, standardizacije, ugotavljanja skladnosti, metrologije, akreditacije in nadzora trga. Vzpostavil se je sistem kakovosti. Celotna struktura temelji na tehničnih predpisih, kateri obravnavajo varstvene, zdravstvene, okoljevarstvene ali druge z zakonom dolžene zahteve, in standardih, kateri določajo tehnično-tehnološke zahteve in pravila, postopke, načine in metode preizkušanja karakteristik in kakovosti proizvodov, opredeljenih v tehničnih predpisih. Končni rezultat celotne strukture sistema kakovosti so listine o skladnosti in znaki skladnosti, ki potrjujejo skladnost izdelka ali storitve z zahtevami - potrjujejo varnost in kakovost proizvodov in storitev. Za varstvo potrošnikov je pomemben predvsem učinkovit nadzor celotne strukture sistema kakovosti, ki preprečuje, da bi izdelovali in dajali v promet nekakovostne proizvode, ki s svojimi lastnostmi ne bi zadovoljevali zahtevanega minimuma.

S prizadevanji za doseg skupnega evropskega trga je bil sklenjen sporazum PECA. Saj v okviru sprejemanja pravil skupnega gospodarskega prava je zlasti poenotenje na področju standardizacije in presoje ustreznosti eden od glavnih podpornih stebrov, ki zagotavljajo prost pretok industrijskih proizvodov z upoštevanjem zdravstvenih in varnostnih zahtev. Pri tem je potrebno poudariti, da prevzemanje evropske zakonodaje na tem področju pomeni odpiranje, liberizacijo. Medtem, ko je bilo v starem sistemu vsak izdelek obvezno kontrolirati ob uvozu v državo, bo po novem odgovornost padla na uvoznika, oziroma proizvajalca. Ta bo jamčil,

da je izdelek preizkušen in da je varen. Primer je znak CE, s katerim proizvajalec oziroma uvoznik v državah EU jamči za varnost izdelka in nekontrolirana uporaba je strogo kaznovana. Tak sistem je primeren za zrelo družbo, v kateri ljudje v osnovi spoštujejo pravila, ne pa iščejo poti, kako jih bodo kršili. Kjer je tržni nadzor dovolj učinkovit, nadzor strog, kazni drastične in kjer se tržni osebki zavedajo, da bi jih morebitni škandal izrinil s trga. Naša praksa pa kaže, da se celo ob strožji zakonodaji veliko izdelkov izmuzne nadzoru. Torej bo morala država hkrati, ko prevzema evropsko zakonodajo in jo nadgrajuje s posameznimi tehničnimi normami, ustvariti tudi ustrezno »infrastrukturo«: dvigniti podjetniško, potrošniško in pravno kulturo.

Varstvu gospodarskih interesov potrošnikov in s tem jamstvu kakovosti so namenjena pravila o razpoznavnih znakih varnosti in kakovosti in obveščanje o rezultatih primerjalnih ocenjevenj kakovosti, saj pomagajo oblikovati kritičnega potrošnika, ki se pri nakupih odloča na podlagi objektivnih informacij.

LITERATURA

1. **Chernatony Leslie:** Blagovna znamka: od vizije do vrednotenja. Ljubljana : GV Založba, 2002. 318 str.
2. **Cigoj Stojan:** Komentar obligacijskih razmerij. Veliki komentar zakona o obligacijskih razmerjih. I. knjiga. Ljubljana : Časopisni zavod Uradni list SR Slovenije, 1984. 692 str.
3. **Crosby B. Philip:** Kakovost je zastonj. Ljubljana : Gospodarski vestnik, 1989. 270 str.
4. **Drevenšek Mojca:** Varni izdelki za uspešne posle. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 1999, 42, str. 33.
5. **Drol Novak Živa:** Odgovornost za izdelek. VIP, Ljubljana, 1998, 9, str. 35-36.
6. **Drol Novak Živa:** Zakon o varstvu potrošnikov s komentarjem. Lesce : Oziris, 1998a. 91 str.
7. **Drol Novak Živa:** Garancija. Ljubljana : Mednarodni inštitut za potrošniške raziskave, 2001. 14 str.
8. **Drol Novak Živa:** Stvarna napaka ali garncija. VIP, Ljubljana, 2002, 11-12, str. 48-50.
9. Garancija za blago, kupljeno v tujini. VIP, Ljubljana, 1999, 2, str. 3-5.
10. **Gesualdi Francesco:** Manuale per un consumo responsabile. Milano : Giangiacomo Feltrinelli Editore Milano, 1999. 187 str.
11. **Golobič Mirko et al.:** Atestiranje. Ljubljana : Center Marketing, 1993. 143 str.
12. **Ilić Milan:** Testiranje izdelkov za osebno zaščito delavcev. Delo, Ljubljana, 7.1.2003, str. 15.
13. **Jermanj Bojc:** Kakšen naj bo sistem znakov za kakovost in kako do njih. Delo, Ljubljana, 18.12.1991, str. 14.
14. **Kladovšek Roman:** Drugačen nadzor na trgu. Gospodarski vestnik: priloga Trgovina, Ljubljana, 2002, 24, str. 17.
15. **Kos Leon, Škerlj Tina:** Vaša vstopnica na evropski trg s 370 milijoni kupcev. Finance, Ljubljana, 14.1.2003, str. 8.
16. **Kotler Philip:** Marketing management – trženjsko upravljanje. Ljubljana : Slovenska knjiga, 1996. 832 str.

17. **Kranjc Vesna**: Ustreznejše varstvo potrošnikov. Gospodarski vestnik: priloga Svetovalec, Ljubljana, 1998, 14, str. 83-85.
18. **Križnik Božena**: Križanje z razlogom. Delo, Ljubljana, 12.5.1999, str. 15.
19. **Kunc P.**: Preteklost, sedanjost in prihodnost standardov serije ISO 9000. Tekstilec, Ljubljana, 1992, 5-6, str. 280-282.
20. **Kutin Breda**: Primerjalno ocenjevanje kakovosti izdelkov in storitev. Ljubljana : Zveza potrošnikov Slovenije, 1994. 15 str.
21. **Markun Branko**: Standardi so le orodje. Finance: priloga Objektiv, Ljubljana, 31.3.2003, str. 17.
22. **Menih Mihalič Kristina**: Certifikat ima že 1050 organizacij. Večer, Maribor, 8.11.2001, str. 9.
23. **Milek Pajk K.**: Kakovost in standardizacija, sestavini poslovne politike podjetja. Tekstilec, Ljubljana, 1992, 5-6, str. 275-279.
24. **Mlakar Peter**: Uvajanje kakovosti - proces, ki se nezadržno širi. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 1996, 41, str. 69.
25. **Musil Vojko**: Tehnološki sistemi in proizvodi. Maribor : Ekonomsko-poslovna Fakulteta, 1992. 203 str.
26. **Pernek Franc, Škof Bojan**: Gospodarski sistem Slovenije. Maribor : Pravna fakulteta, 1995. 498 str.
27. **Petavs Stane**: Število certifikatov strmo narašča. Finance: priloga Objektiv, Ljubljana, 31.3.2003, str. 17-18.
28. **Pristolič Tatjana**: Za nadzor, Mladina, Ljubljana, 1999, 29, str.20.
29. **Puharič Krešo et al.**: Zakon o industrijski lastnini s komentarjem. Ljubljana : Časopisni Zavod Uradni list RS in Gospodarski vestnik, 1994. 530 str.
30. **Rebernik Marijana**: Odgovornost za kakovost proizvodov in storitev ter potrošniško varstvo po normah Evropske unije. Organizacija: Revija za management informatiko in kadre, Ljubljana, 1996, 9, str. 537-541.
31. **Roškar Simona**: Izdelki veljajo za bolj kakovostne, čeprav to zmeraj ne drži. Večer, Maribor, 5.3.2003, str. 18.

32. **VIP**: Bolj varne hojce in varnostni sedeži. Večer, Maribor, 1.9.1998, str. 38.
33. **Vršaj Egidij**: Certifikacija kakovosti. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 1995, 11, str. 53.
34. **Zabel Bojan**: Tržno pravo. Ljubljana : Gospodarski vestnik, 1999. 522 str.
35. **Zajc Maruša**: Uvajanje sistema kakovosti v praksi. Kranj : Fakulteta za organizacijske vede Kranj, 1994. 73 str.

VIRI

1. Direktiva o odgovornosti za proizvod, št. 85/374/EEC, OJ 1985 L210/29.
2. Interno gradivo RTV Koper – Capodistria, 1999.
3. Kako daleč smo na področju usklajevanja tehničnih standardov z EU. [URL: <http://evropa.gov.si/evropocnik/question/456-110>], 18.1.2000.
4. MIPOR. [URL: <http://www.vip.mipor-institut.si/MIPORstrani/MIPOR.nsf>], 1.3.2003.
5. Novi zakon o standardizaciji. [URL: http://www.MZT_Scientia-24_11_99-.htm], 24.11.1999.
6. Oznaka CE. [<http://certifikat.jabolko.si/front.html>], 30.5.2003.
7. PECA. [<http://europa.eu.int/comm/enterprise/regulation/pecas/pecas/pecas.htm>], 30.5.2003.
8. Raziskava ISO. Finance, Ljubljana, 2003, 62, str. 17.
9. Zakon o akreditaciji (Uradni list RS, št. 001-22-121/1999).
10. Zakon o industrijski lastnini (Uradni list RS, št. 13/92).
11. Zakon o obligacijskih razmerjih (ZOR). Ljubljana : Časopisni zavod Uradni list RS, 1995.
12. Zakon o splošni varnosti proizvodov (Uradni list RS, št. 23/99).
13. Zakon o standardizaciji (Uradni list RS, št. 59/1999).
14. Zakon o tehničnih zahtevah za proizvode in o ugotavljanju skladnosti (Uradni list RS, št. 001-22-122/1999).
15. Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot) (Uradni list RS, št. 20/1998 in 25/1998).

PRILOGE

PRILOGA 1: Primer listine o skladnosti – atest

Center za
Metrične storitve

ZVD
Zveza Varnostna in
Diplomska

Autorizirana Prib. s p. 1997
1998 Izdajena, Skupščina
let. 2002, 2003, 2004, 2005
let. 2007, 2008, 2009

ANIN - BEBER BRANKO s.p.
Splošna kmetarska
Vinogradniška pot 10,
2241 SPODNJA DUPLEK

Št. K-02-99-01-01-BP-2
Datum: 21.05.1999

STROKOVNO MNEENJE

1. Osnovni podatki varnostne traktorске kabine
naziv: **VAJNOSTNA TRAKTORSKA KABINA**
proizvajalec: **ANIN - BEBER BRANKO s.p., Spodnji Duplek**
leto izdelave: **1999**
lah. značilnosti: Kabine so izdelane iz pobiljnih deski 40 x 80 x 3 mm,
40 x 40 x 3 mm in 40 x 20 x 3 mm, dimenzije priključnih
vijakov so M12 x 50 mm in M16 x 50 mm, s sprednjim
nosilcem na bloku metaja UNP 60, izdelavalec ANIN
Spodnji Duplek, leto izdelave 1999.

2. Tipi traktorjev:
- SAME SOLAR 50 - 60
- ZETOR 5345
- FIAT STANDARD vinogradniški
- CONARO STANDARD vinogradniški
- FERARI vinogradniški
- HULMAN 60 - 70
- STEYER 45 - 55
- Fendt 73
- DEUTZ 45 - 55
- UNIVERSAL 45 - 55 DTC
- URSUS C 360
- FERGUSON FM
- STORE 45 - 55
- LINDER STANDARD

3. Pregled je bil opravljen dne 18.05.1999.

4. Na podlagi pregleda in preizkusa je bilo ugotovljeno, da je traktorска kabina
izdelana v skladu z OECD normami in je sposobna služiti namenu.

Strokovno mnenje sestavi
Belidar **FANTAR**, univ.dipl.inž.stv.

Direktor
mag. Marko **MOJ**, univ.dipl.paht.
Isp. pooblastilu/
dr. Tomaz **KUMELJ**, univ.dipl.inž.stv.



Vir: [URL: <http://www.anin-beber.si/atest.jpg>], 5. 4. 2003.

PRILOGA 2: Primer listine o skladnosti – certifikat

SIQ
Slovenski inštitut za
kakovost in metrologijo
Slovenian Institute of
Quality and Metrology

Certifikat / Certificate
for
Quality System

EFEKT d.o.o.
Slovenj Gradec, Slovenia

Security guarding and technical security
of persons and property

*adequately operates and maintains its quality system, which meets the
requirements of the standard*

ISO 9002
Certificate No. / Date of issue
117 / 1998-02-04

For and on behalf of SIQ
Managing Director


IONet


SIST EN 45012
C 001


1473
EN 45 012

Vir: [URL: <http://www.efekt-sg.si/slike/ikone/iso.jpg>], 5. 4. 2003.

PRILOGA 3: OZNAČEVANJE, PREDPISANO Z ZAKONI - Znak CE



Vir: [URL: <http://www.siq.si/Dejavnosti/PreCerPro/ElektricneNap/ce-znak.jpg>], 20.4.2003.

PRILOGA 4: ZNAKI USTREZNOSTI

1. Certifikacijski znak »SIQ«



Znak »SIQ« podeljuje Slovenski inštitut za kakovost in meroslovje, kot akreditiran certifikacijski organ deluje na področju ocenjevanja in certificiranja sistemov zagotavljanja kakovosti, preskušanja in certificiranja električnih in elektronskih proizvodov in meroslovja vključno s kalibracijo.

Vir: [URL: <http://www.siq.si/Dejavnosti/PreCerPro/cerpro/Znaki.htm>], 22. 4. 2003.

2. Znak Keymark



Keymark je enoten prostovoljni evropski znak, ki ga člani certifikacijskega sporazuma v okviru CEN/CENELEC-a podeljujejo na področju električne varnosti gospodinskih in podobnih aparatov.

Vir: [URL: <http://www.siq.si/Dejavnosti/PreCerPro/cerpro/Znaki.htm>], 22. 4. 2003.

3. Znak ENEC



ENEC je skupni evropski znak, ki ga člani sporazuma CCA podeljujejo v skladu s posebnim medsebojnim dogovorom. Uporablja se za električne svetilke in pribor za svetilke (npr. dušilke, okovi, starterji,...), za stikala za aparate, opremo informacijske tehnologije ter varnostne ločilne transformatorje.

Vir: [URL: <http://www.siq.si/Dejavnosti/PreCerPro/cerpro/Znaki.htm>], 22. 4. 2003.

4. Znak CCA EMC



Certifikacijski znak CCA EMC na električni napravi dokazuje, da naprava ustreza evropskim standardom za elektromagnetno kompatibilnost. Je zagotovilo, da je izdelek tipsko preskušen pri neodvisni instituciji, ki je podpisnica sporazuma CCA EMC, in da je pod nadzorom tudi proizvodnja izdelka. To zagotavlja visoko stopnjo kakovosti naprave glede na zahteve za elektromagnetno kompatibilnost.

Vir: [URL: <http://www.siq.si/Dejavnosti/PreCerPro/cerpro/Znaki.htm>], 22. 4. 2003.

PRILOGA 5: SLOVENSKI URADNI ZAŠČITNI ZNAKI ZA KAKOVOST - Znaki za višjo ali posebno kakovost pridelkov oziroma živil



Kmetijski proizvodi ali živila pridobijo znak višje kakovosti, če je izdelek boljši od istovrstnih izdelkov po sestavi, senzoričnih lastnostih in načinu predelave.



Ta znak označuje izdelek, pridelan in predelan, iz povsem določenega območja in z lastnostmi, ki so značilne za to območje, na primer kraška burja, gorski pašniki...



S tem znakom zavarujemo slovensko tradicionalno recepturo ali način proizvodnje in predelavo izdelka iz tradicionalnih surovin.



Ta znak opredeljuje izdelek, ki ga ni potrebno v celoti pridelati ali predelati na nekem območju, vendar pa morajo obstajati, za lastnosti izdelka, povezave med izdelkom in območjem



Naravna mineralna voda je zaščitena s posebnim znakom, njena kakovost pa je strogo nadzorovana. Naravna mineralna voda izvira iz točno določenega vrelca in ima točno določene lastnosti.



Izdelek, k pridobi oznako »ekološki«, je pridelan z naravnimi metodami in s kroženjem snovi na ekološkem kmetijskem gospodarstvu. Na embalaži ekološko pridelanega živila mora biti poleg predpisanih podatkov izpisan tudi izvor surovin, sestavin ter njihov delež v odstotkih. Pravico do ekološkega znak pa si pridobi izdelek s certifikatom pooblaščen organizacije.



Oznako »integrirani« lahko nosi izdelek, ki je pridelan z uravnoveženimi, večinoma naravnimi kmetijskimi metodami in z minimalno uporabo farmacevtskih in drugih zaščitnih snovi.

Dovoljenja za uporabo opisanih znakov in označb za posebne lastnosti kmetijskih izdelkov oziroma živil podeljuje urad pri Ministrstvu za kmetijstvo, odobriti pa ga mora posebna, neodvisna komisija strokovnjakov po natančno določenem postopku ter le kot kolektivno znamko.

Vir: Označevanje predpakiranih živil, znaki za varnost in kakovost. Mednarodni inštitut za potrošniške raziskave, 2002. zloženka.