

Analiza obavijesti o proizvodu (deklaracija) namještaja za sjedenje, ležanje i odmaranje

Damjanović, Ivana

Undergraduate thesis / Završni rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Forestry / Sveučilište u Zagrebu, Šumarski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:108:649529>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-10-11**



Repository / Repozitorij:

[University of Zagreb Faculty of Forestry and Wood Technology](#)



ŠUMARSKI FAKULTET SVEUČILIŠTA U ZAGREBU
DRVNOTEHNOLOŠKI ODSJEK
SVEUČILIŠNI PREDDIPLOMSKI STUDIJ
DRVNA TEHNOLOGIJA

IVANA DAMJANOVIĆ

**Analiza obavijesti o proizvodu (deklaracija) namještaja za
sjedenje, ležanje i odmaranje**

ZAVRŠNI RAD

ZAGREB, rujan 2017.

PODACI O ZAVRŠNOM RADU

AUTOR:	Ivana Damjanović 14.6.1994. Zagreb JMBAG 00682226573
NASLOV:	Analiza obavijesti o proizvodu (deklaracija) namještaja za sjedenje, ležanje i odmaranje
PREDMET:	Trgovina drvom i drvnim proizvodima
MENTOR:	Prof.dr.sc. Darko Motik
IZRADU RADA JE POMAGAO:	Doc.dr.sc. Andreja Pirc Barčić
RAD JE IZRAĐEN:	Sveučilište u Zagrebu - Šumarski fakultet Zavod za organizaciju proizvodnje
AKAD. GOD.:	2016./2017.
DATUM OBRANE:	22.9.2017.
RAD SADRŽI:	Stranica: 19 Slika: 10 Tablica: / Navoda literature: 11
SAŽETAK:	Završnim radom pod nazivom „Analiza obavijesti o proizvodu (deklaracija) namještaja za sjedenje, ležanje i odmaranje“ želi se potvrditi važnost deklariranja namještaja od drva. Deklariranje proizvoda podrazumijeva sve pisane oznake, trgovačku oznaku, zaštitni znak, naziv proizvoda, marke i slikovni prikaz. Deklaracija se na proizvod stavlja kao naljepnica ili privjesnica. Obavijest o proizvodu mora biti lako uočljiva, opće razumljiva, jednoznačna, čitljiva, neizbrisiva i ne smije biti prekrivena nekim drugim tekstom ili slikovnim materijalom. Trgovac je dužan, na zahtjev i prema izboru kupca zamijeniti proizvod koji ima nedostatak sa novim ispravnim proizvodom ili mu vratiti novac. Pravilnim deklariranjem i oglašavanjem proizvoda, prodavač poštuje Zakon o zaštiti potrošača i Zakon o općoj sigurnosti proizvoda, te kupcu omogućuju lakšu i pristupačniju kupovinu.

IZJAVA O IZVORNOSTI RADA

Izjavljujem da je moj završni rad izvorni rezultat mogega rada te da se u izradi istoga nisam koristila drugim izvorima osim onih koji su u njemu navedeni.

Ivana Damjanović

U Zagrebu, rujan 2017.

SADRŽAJ

1. UVOD	1
2. PREGLED DOSADAŠNJIH ISTRAŽIVANJA	2
2.1. Zakoni o zaštiti potrošača i općoj sigurnosti proizvoda	2
2.2. Proces donošenja odluka	5
2.3. Deklaracije.....	7
3. CILJ RADA	8
4. MATERIJALI I METODE	9
5. REZULTATI I DISKUSIJA	10
5.1. Kupovina u prodavaonici ili on-line.....	15
6. ZAKLJUČAK	17
7. LITERATURA	18

1. UVOD

Deklaracija je osnovni dio svakog proizvoda koji se plasira na tržište, a kupcu omogućuje da donese odluku o kupovini određenog proizvoda. Označavanje proizvoda na tržištu je vrlo bitan proces, jer upravo oznaka proizvoda najbitniji dio komunikacije između proizvođača i potrošača. Deklaracije i oznake na proizvodima potrošačima pružaju sredstvo kojim daju osnovne informacije o proizvodu, kao i ostale korisne informacije. Neke od informacija koje deklaracija sadrži su cijena, zaštitnički znak, ime proizvođača, dimenzije, materijal izrade, zemlja podrijetla i dr. Korištenjem deklaracije na propisan način proizvođač pruža mogućnost isticanja prednosti svog proizvoda u usporedbi sa konkurencijom. Trgovac mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti cijene svojih proizvoda kao i deklaracije. Proizvodi koji se nalaze na policama velikih trgovačkih lanaca trebali bi odgovarati određenim zakonima koji imaju određene zahtjeve. Trgovci se moraju upoznati s obvezama koje im nameće Zakon o zaštiti potrošača i Zakon o općoj sigurnosti proizvoda, te ih poštivati. Svaki trgovac mora imati na umu da je kupac „kralj“ tržišta jer proces prodaje počinje i završava sa njime. U ovom radu prilikom analize hrvatskog tržišta nastojat će se prikazati da li se trgovački lanci koji se bave prodajom finalnih proizvoda iz drva (stolica, kreveta, tapeciranog namještaja) pridržavaju Zakona o zaštiti potrošača i da li su deklaracije proizvoda na vidljivom mjestu.

Trgovine namještaja popularnije su nego prije, a sama prodaja namještaja je vrlo konkurentno područje. Potrošači imaju dostupnost o skoro svim informacijama vezanih za proizvod što im daje mogućnost izbora. Osim cijene proizvoda kupce zanima i sam način prezentiranja proizvoda, zemlja podrijetla, kvaliteta itd. Namještaj je vrsta proizvoda koju potrošači odabiru sa puno pažnje te provode dosta vremena prije nego što ga kupe, jer namještaj je dio ljudske potrebe i to je proizvod koji se odabire za duže vrijeme korištenja (Lukšić, 2015).

2. PREGLED DOSADAŠNJIH ISTRAŽIVANJA

2.1. Zakoni o zaštiti potrošača i općoj sigurnosti proizvoda

Prema Zakonu o zaštiti potrošača (NN 79/2007) i Zakonu o općoj sigurnosti proizvoda (NN 30/2009) označavanje proizvoda bez obzira o kojoj se vrsti, tipu, i namjeni radi mora sadržavati ove podatke:

1. Naziv proizvođača, uvoznika i registrirani znak
2. Zemlja porijekla (za proizvođače iz EU mora biti oznaka EU i naziv zemlje)
3. Naziv proizvoda
4. Tip proizvoda
5. Vanjske mjere gotovog proizvoda
6. Model proizvoda
7. Vrsta i naziv materijala iz kojeg je proizvod izrađen
8. Oznaka norme prema kojoj je ispitivanje proizvoda obavljeno
9. Utvrđeni nivo kakvoće – kvalitete
10. Naziv ovlaštene pravne osobe koja je izvršila ispitivanje i broj izvješća o ispitivanju

Sve ove točke dio su Zakona o zaštiti potrošača, a usklađen je s pravilima koje se koriste u Europskoj uniji. Svi proizvođači bi trebali zadovoljiti propisno zadani način deklariranja kako bi što bolje i brže prodali svoje proizvode. Osim Zakona o zaštiti potrošača, trgovac se mora pridržavati i Zakona o općoj sigurnosti proizvoda koji je propisan različitim normama. Cilj Zakona o općoj sigurnosti proizvoda je osigurati da se na tržište stavljaju sigurni proizvodi, koji su ispitani na pravilan i propisan način te ne mogu naštetiti čovjeku (kupcu). Prema ovom Zakonu da bi sigurnost proizvoda bila zajamčena, proizvođač mora:

„– obavijestiti potrošače i druge korisnike priloženim uputama za uporabu i drugim potrebnim obavijestima, kako bi potrošači i drugi korisnici mogli ocijeniti rizike svojstvene proizvodu tijekom njegove normalne ili razumno predvidljive uporabe kad takvi rizici nisu odmah zamjetljivi bez odgovarajućeg upozorenja, te poduzeti mjere opreza protiv tih rizika

- u skladu s karakteristikama proizvoda koje isporučuju, poduzeti mjere koje im omogućuju pravodobno obavješćivanje o opasnostima koje ti proizvodi mogu predstavljati te poduzimati odgovarajuće mjere, po potrebi i povlačenje proizvoda s tržišta ili povrat proizvoda od potrošača, kako bi se izbjegli rizici,
- poduzeti mjeru povrata proizvoda od potrošača samo u krajnjem slučaju kada druge mjere nisu dovoljne za sprječavanje određenih rizika, kada smatraju prijeko potrebnim ili kada su to prisiljeni učiniti nastavno na mjeru koju je poduzelo nadležno tijelo.
- isticanje naziva i sjedišta proizvođača na proizvodu ili ambalaži, te označavanje proizvoda na način da ga je moguće jasno identificirati,
- u svim slučajevima, kada je to potrebno, provođenje ispitivanja uzoraka proizvoda koji su stavljeni na tržište, razmatranje pisanih prigovora te, po potrebi vođenje evidencije pisanih prigovora i obavješćivanja distributera o poduzetim aktivnostima.“

Da bi sigurnost proizvoda bila zajamčena, distributeri moraju postupati s dužnom pažnjom pri poduzimanju mjera kojima pridonose primjeni sigurnosnih zahtjeva, osobito ne smiju isporučivati proizvode za koje znaju ili bi morali znati na temelju obavijesti koje posjeduju i kao profesionalci da ne zadovoljavaju sigurnosnim uvjetima. Odnosno moraju sudjelovati u praćenju sigurnosti proizvoda stavljenih na tržište, prenositi obavijesti koje se tiču rizika proizvoda, čuvati i dati dokumente potrebne za praćenje podrijetla proizvoda te u granicama svojih djelatnosti surađivati s nadležnim tijelima i proizvođačima radi poduzimanja mjera za sprječavanje opasnosti...

Ako proizvođači i distributeri ocijene da postoji stvarni rizik, obavijest iz stavka 6. ovoga članka mora sadržavati: podatke koji omogućuju identifikaciju proizvoda ili njegove serije, potpun opis rizika koji predstavlja taj proizvod, sve dostupne informacije potrebne za sljedivost proizvoda, te opis radnji provedenih za ograničavanje rizika.

Ispitivanje kvalitete namještaja i dijelova za namještaj obavlja se prema hrvatskim (HRN) i europskim (EN) normama, kvaliteta namještaja može se ispitivati i prema posebnim zahtjevima. Na namještaju od drva vrše se laboratorijska ispitivanja, tj. utvrđuje kvaliteta materijala, točnost izrade, izdržljivost, stabilnost i otpornost površine svih tipova i vrsta namještaja (namještaj za sjedenje, namještaj za ležanje, namještaj za upotrebu pri jeli i radu, školski namještaj, bolnički namještaj i dr.). Sva ispitivanja kvalitete namještaja od drva provode se u specijaliziranim laboratorijima (slika 1) koji posjeduju akreditaciju (HAA-Hrvatska akreditacijska agencija) prema zahtjevu norme HRN EN ISO / IEC 17025, a cjelokupni sustav certificiran je prema normi EN ISO 9001:2000. Proces proizvodnje obuhvaća tvorničku kontrolu, potvrđivanje dokumenata dobivenih od drugih, laboratorijske analize, izjave sukladnosti te utvrđivanje CE oznake o proizvodu provodi se prema HRN EN ISO/IEC 17065:2013.



Slika 1. Analiza i kontrola stolica (Izvor <http://www.euroinspekt drvokontrola.hr/hr/ispitivanja>)

2.2. Proces donošenja odluka

Na tržištu ne postoji mnogo proizvoda od drva koje bi kupci kupili impulzivno bez dodatnog razmišljanja. Odluka potencijalnog kupca s obzirom na vrstu i cijenu proizvoda, prolazi kroz proces razmatranja. Proces donošenja odluke o kupnji nekog proizvoda prolazi kroz pet faza:

1. Prepoznavanje potrebe
2. Potraga za informacijama
3. Vrednovanje alternativa
4. Odluka o kupnji
5. Ponašanje nakon kupnje proizvoda

Tvrtka mora utvrditi što je njezinim budućim kupcima u fazi procesa donošenja odluke o kupnji važno, te na temelju toga treba odrediti mjere kojima će utjecati na potrošača u pojedinim fazama procesa razmatranja. Ako tvrtka želi biti uspješna u prodaji namještaja mora se upoznati s potrošačevim potrebama, njegovim percepcijama i ponašanju u procesu kupovine. Tvrtke također moraju razumjeti i poštivati odluke o kupnji potrošača. Postupak odlučivanja o kupnji započinje kada potrošač prepozna potrebu i želju za određenim proizvodom. To je prvi i odlučujući stupanj u procesu odlučivanja o kupnji. Tvrtka u ovom procesu mora sudjelovati aktivno, tako da priprema marketinške strategije koje će potaknuti potrošače na kupnju proizvoda. Poznata je činjenica da uspješno oglašavanje i druge marketinške aktivnosti mogu uvjeriti određene potrošače da kupuju namještaj čak i ako ga ne trebaju. Drugi korak u rješavanju kupnje je proces pretraživanja informacija. Kada potencijalni kupac želi određeni proizvod, pretražit će sve informacije o tom proizvodu. Informacije koje kupac obično zanimaju su cijena, kvaliteta, karakteristike, zemlja podrijetla, jamstvo, servisiranje, uvjeti plaćanja i datum dostupnosti ili dostave proizvoda. Tvrtka i u ovom procesu može sudjelovati aktivno te potencijalnom kupcu poslati informacije o proizvodu u korisnom, točnom i lako razumljivom obliku. Važan izvor informacija su televizija, Internet, časopisi, novine itd., a svaki potencijalni kupac prvo će potražiti informacije od svojih rođaka, prijatelja i poznanika. Kada potrošač skupi dovoljno informacija, ulazi u treću fazu postupka kupnje u kojem odabire po svom mišljenju najbolji proizvod koji može zadovoljiti njegove potrebe.

Kupac uspoređuje karakteristike svakog proizvoda, a kriteriji koji su mu najvažniji za odabir konačnog proizvoda su cijena i kvaliteta. Ako su uvjeti kupnje prihvatljivi za kupca, doći će i do četvrte faze procesa a to je stvarna kupnja. Posljednja, peta faza je ponašanje nakon kupnje gdje kupac uspoređuje očekivanja i stvarni učinak proizvoda. Stalnim korištenjem novog kupljenog proizvoda, kupac procjenjuje da li je zadovoljan ili nezadovoljan samim proizvodom. Ako je kupac zadovoljan proizvodom, on/ona i dalje će kupovati proizvode ove tvrtke te će također preporučiti isti ili slični proizvod svojim poznicima, prijateljima itd. Međutim, ako kupac nije zadovoljan proizvodom, on/ona će reći drugima o problemima i lošem izboru proizvoda prilikom kupnje u toj tvrtki (Oblak i dr., 2017).

Zakon o izmjenama i dopunama zakona o obaveznim odnosima (NN 41/2008) ističe da su najvažnija prava potrošača: pravo na siguran proizvod i proizvod bez nedostatka, pravo na popravak proizvoda za koji je dano jamstvo; pravo na reklamaciju na materijalni nedostatak proizvoda; pravo na popravak, zamjenu, povrat novca ili sniženje cijene za proizvod s nedostatkom; pravo na podnošenje pisanog prigovora trgovcu, koji je dužan odgovoriti; pravo na potpunu informaciju o proizvodu, cijeni proizvoda/usluge i uvjetima prodaje; pravo na povrat sredstava od trgovca kod kupovine internetom, telefonom i ako potrošač raskida tako sklopljen ugovor; pravo predomisliti se, u propisanom roku; pravo na izvan sudsko ili alternativno rješavanje potrošačkog spora; pravo na podnošenje prijave tržišnoj inspekciji nakon što je potrošač iscrpio druge mogućnosti (pisani prigovor, odnosno reklamacija).

2.3. Deklaracije

Označavanje proizvoda bitno je tržišno 'oružje', deklaracija sadrži sve bitne informacije o proizvodu i pruža komunikaciju između proizvođača i potrošača. Osim osnovnih informacija o proizvodu, deklaracija proizvođaču pruža mogućnost isticanja svog proizvoda u odnosu na konkurenciju. Deklaracija koja sadrži detaljne i propisane podatke o proizvodu, potencijalnom kupcu pomaže u konačnoj odluci prilikom kupnje. Često se nameće pitanje da li je deklaracija obavezna za svaki proizvod i koje podatke o proizvodu i njegovom proizvođaču treba sadržavati?

U članku 6. Zakona o zaštiti potrošača propisuje se odredba da proizvodi na području Republike Hrvatske, koji se nude potrošačima, moraju na ambalaži, privjesnici, naljepnici ili na samom proizvodu sadržavati najmanje:

- 1.) osnovna obilježja proizvoda u mjeri koja je potrebna da bi potrošač donio odluku o kupnji kao što su naziv proizvoda, tip i model proizvoda, naziv pod kojim se proizvod prodaje, sastav proizvoda, svojstva i tehnička obilježja proizvoda
- 2.) naziv i sjedište proizvođača ili uvoznika koji ima sjedište na području Europske unije.

Najbolji i najkvalitetniji proizvod moguće je odabrati čitanjem deklaracije, jer tek detaljnim čitanjem deklaracije možemo otkriti da li nam proizvod odgovara ili ne odgovara, da li sadrži tvari koje nam ne odgovaraju, te da li ga je bolje zamijeniti drugim proizvodom.

3. CILJ RADA

Završnim radom pod nazivom „Analiza obavijesti o proizvodu (deklaracija) namještaja za sjedenje, ležanje i odmaranje“ želi se istražiti koja su prava kupca, kako je zaštićen, te tko ga i kako štiti. U današnje vrijeme kada je povećana količina uvoza, izvoza, kupnje i potrošnje važno je da kupac zna svoje prava, te da zaštititi svoj položaju u društvu. Cilj ovog završnog rada je analiza hrvatskog tržišta namještaja gdje će se prikazati da li se trgovački lanci koji se bave prodajom gotovih drvenih proizvoda (stolica, kreveta, tapeciranog namještaja) pridržavaju Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o općoj sigurnosti proizvoda i da li proizvođači deklaracije proizvoda stavljaju na vidljivo mjesto. Trgovine koje na neadekvatan način izlažu namještaj sa nepotpunom deklaracijom mogu biti novčano kažnjeni.

Kupac često pri odabiru namještaja nije raspoložen čitati deklaraciju, koja treba biti uz svaki komad namještaja. Čitanjem deklaracije proizvoda, kupac će saznati sve informacije o proizvodu i kod eventualne reklamacije izbjeći neugodnosti. Prilikom kupovine kupca najviše privuče izgled namještaja, a nije svjestan da će mu ta ljepota i izgled brzo dosaditi ukoliko namještaj nije funkcionalan.

Najvažnije pitanje za kupce je da li se namještaj proizvodi u Kini, a manje ih zanima tko je zapravo proizvođač. Na svakoj deklaraciji trebalo bi pisati ime proizvođača i zemlja porijekla, pa i ako je proizvod iz Kine.

Prilikom kupovine kupac mora znati svoja prava, danas uz ogromne količine proizvoda od drva, kupac mora istraživati proizvode i usluge, čitati njihove deklaracije te uzeti u obzir iskustva drugih kupaca i njihove recenzije. Svaki kupac ima pravo na siguran proizvod, a proizvod se smatra sigurnim ako ispunjava sve tehničke propise i ako ispunjava zahtjeve hrvatskih norma (Lukšić, 2015).

4. MATERIJALI I METODE

Istraživanje i analiza deklaracija proizvoda bazirano je na prikupljanju podataka o stolicama, krevetima i tapeciranom namještaju u kojeg ubrajamo fotelje, dvosjede i trosjede. Podaci o ispravnim i neispravnim deklaracijama prikupljeni su osobno na području grada Zagreba. Istraživanje se provodilo u vremenskom razdoblju od kraja šestog mjeseca 2017. godine do sredine sedmog mjeseca 2017. godine, a provedeno je na deset proizvoda od svake vrste namještaja. Podaci su prikupljeni u trgovinama namještaja Prima i Emmezeta, koje se nalaze na istočnom dijelu Grada Zagreba.

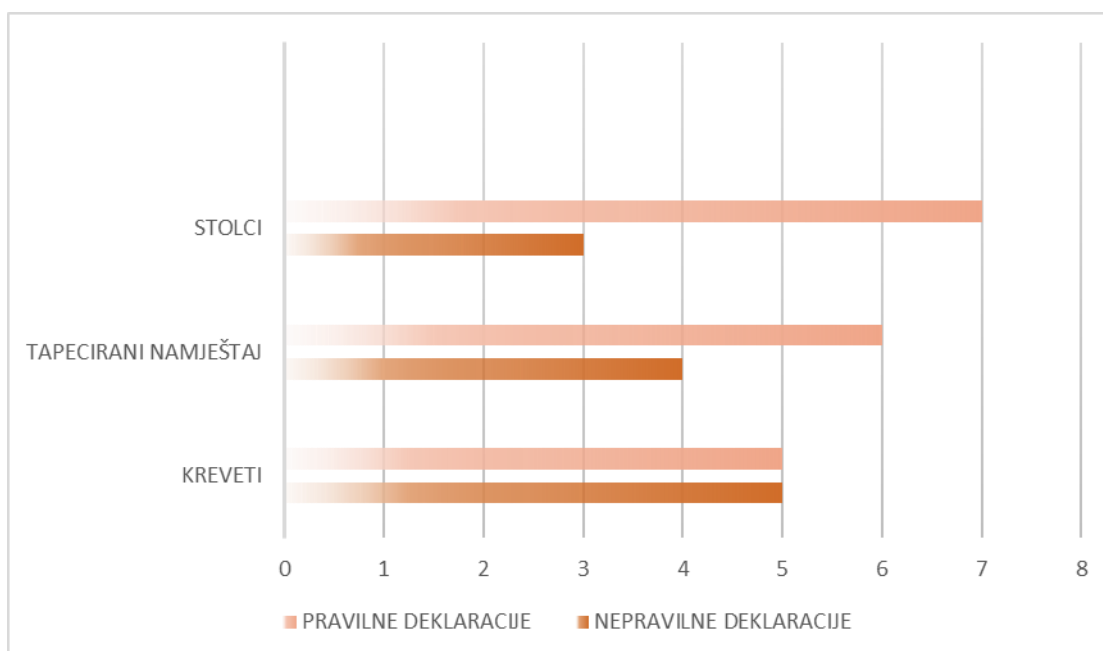
Za vrijeme prikupljanja podataka u trgovinama je trajalo sezonsko sniženje određenih proizvoda, a pri kupnji namještaja sa sniženom cijenom ili namještaja na rasprodaji, kupac treba imati ista prava kao u uredovitoj prodaji namještaja. Proizvođač je obavezan na namještaju koji se nalazi na sniženju istaknuti početnu cijenu i novu sniženu cijenu proizvoda, tijekom trajanja sezonskih sniženja proizvođač često smanjuje vrijeme reklamiranja proizvoda kojim je potrošač nezadovoljan i želi povrat novca ili zamjenu za novi proizvod. Česti nedostatak prilikom trajanja sezonskih sniženja namještaja je nepotpuna deklaracija, a primjer nepravilnog izlaganja prikazan je (slika 2).



Slika 2. Nepotpuna deklaracija za vrijeme trajanja sezonskih sniženja

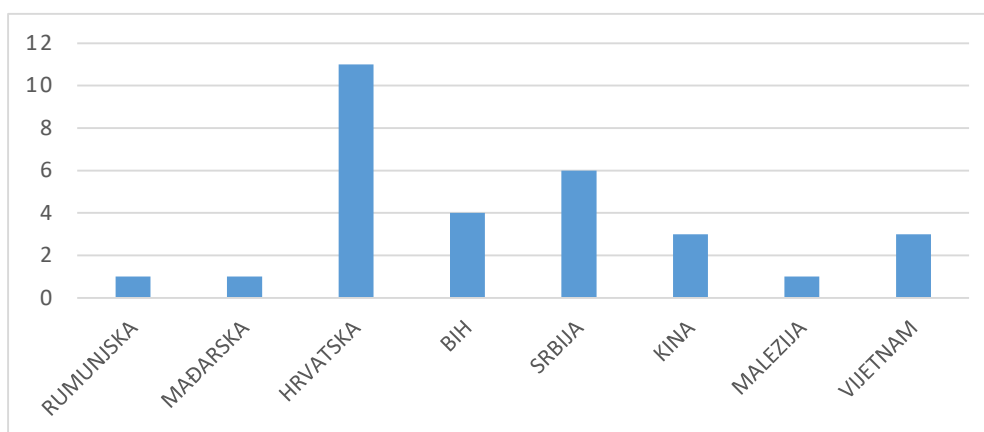
5. REZULTATI I DISKUSIJA

Istraživanje deklaracija proizvoda od drva, provedeno je osobno na području Grada Zagreba u dvjema trgovinama Prima i Emmezeta. Ispitano je 30 proizvoda različitih namjena (stolci, tapecirani namještaj i kreveti). Na slici 3 prikazan je omjer pravilnih i nepravilnih drvnih proizvoda. Prva kategorija su stolci, od kojih 10 ispitanih stolaca, 7 ima pravilnu deklaraciju, a 3 nepravilnu deklaraciju. U drugoj kategoriji prikazan je tapecirani namještaj gdje je od 10 ispitanih proizvoda, 6 koji imaju pravilnu deklaraciju, a 4 proizvoda sadrže nepravilnu deklaraciju. Zadnja kategorija ispitanih proizvoda su kreveti, njih je također ispitano 10, 5 ispitanih kreveta sadrži pravilnu deklaraciju, a 5 preostalih sadrži nepravilnu deklaraciju. Istraživanje prikazuje kako se proizvođači još uvijek u potpunosti ne pridržavaju Zakona o zaštiti prava potrošača i sigurnosti potrošača. Nepravilne deklaracije ne daju kupcu informacije koje su mu potrebne pri konačnoj odluci o proizvodu tj. kupnji. Razvoj tehnologije omogućio je svim većim i manjim trgovinama namještaja mogućnost reklamiranja svojih proizvoda, što im omogućuje da što bolje prezentiraju proizvod i prikažu sve bitne informacije o njemu sa pravilnom deklaracijom.



Slika 3. Rezultati istraživanja valjanosti deklaracija za stolce, tapecirani namještaj i za krevete

Slika 4 prikazuje zemlju podrijetla ukupno 30 ispitanih proizvoda (stolici, tapecirani namještaj, kreveti). Potrošači ne kupuju izričito proizvode hrvatskog podrijetla jer smatraju da su skuplji, nekad lošije kvalitete i većinom su ipak uvezeni. Veliki trgovački centri namještaja kupcima omogućuju veći izbor marki proizvoda, te kupac sam odlučuje o cijeni koju je spreman dati i o razini kvalitete koju želi tj. može platiti. Istraživanje deklaracija i proizvoda obavljeno je Prima d.o.o., to je hrvatska firma koja na primjeren i propisan način izlaže svoje proizvode, a svaki proizvod sadrži potrebne informacije koje zanimaju potrošača. Emmezeta je druga tvrtka u kojoj je provedeno istraživanje, zemlja podrijetla Emmezetinih proizvoda je uglavnom iz Bosne i Hercegovine, Srbije i Vijetnama, a informacije o proizvodu (deklaracije) se ne nalaze na svim proizvodima što otežava potrošačevu mogućnost izbora konačnog proizvoda.



Slika 4. Zemlje podrijetla 30 ispitanih proizvoda, sa slike je vidljivo da najviše proizvoda proizvedeno u Hrvatskoj

U većim trgovačkim centrima česta je pojava nepotpune deklaracije proizvoda (slika 5) koje kupac često i ne zamijeti ako mu je od funkcionalnosti namještaja bitniji izgledna kojem se temelji njegova konačna odluka o kupnji. Također zbog same popularnosti prodajnog mjesta tj. tvrtke ona zapošljava prodavače koji su informirani o svim proizvodima koji se nalaze na njihovom odjelu, tako informirani prodavači pomažu kupcima u odabiru, makar bi svaki proizvod trebao imati detaljnu deklaraciju.

Prodavač sa dobrim sposobnostima uvjeravanja uspjeh će prodati proizvod slabije kvalitete i nepotpune deklaracije neodlučnom kupcu.



Slika 5. Nepravilna deklaracija tapeciranog namještaja

Na hrvatskom tržištu namještaja nalaze se i deklaracije koje će kupcu dati sve bitne informacije, a one su mu potrebne u konačnom odlučivanju i kupnji proizvoda. Pravi primjer (slika 6) deklaracije koja daje kupcu osnovne informacije kao što su tip proizvoda, zemlja podrijetla, uvoznik, proizvođač, dimenzije, opće informacije, održavanje, i cijena.



Slika 6. Pravilan način deklariranja tapeciranog namještaja

Istraživanjem hrvatskog tržišta prikazana je deklaracija (slika 7) koja na pravilan i propisan način potencijalnom kupcu daje sve bitne informacije o proizvodu.



Prima commerce d.o.o.
43 000 Bjelovar, Slavonska cesta 6
tel: +385 (0)43 244 655

JAMSTVO

Jamčimo da će navedeni proizvod iz jamstva ispravno funkcionirati 24 mjeseca od dana kupnje. Proizvod iz jamstva ispravno će funkcionirati uz pravilnu primjenu uputa za montažu i upotrebu. U jamstvenom roku otklonit ćemo sve kvarove i materijalne nedostatke na proizvodu. Kvar će biti otklonjen u roku 45 dana od preuzimanja artikla na popravak. Ukoliko u roku 45 dana od dana preuzimanja artikla na popravak kvar ne bude otklonjen, proizvod ćemo zamijeniti za isti novi, a ako isto nije moguće, obvezujemo se vratiti uplaćeni iznos. Jamstvo se ne primjenjuje na proizvode koji se nepravilno koriste, zlorabe, pogrešno koriste, mijenjaju ili čiste pogrešnim metodama čišćenja ili pogrešnim proizvodima za čišćenje. Jamstvo ne pokriva ogrebotine, oštećenja izazvana udarcima, nezgodama i sličnim uzrocima. Također, jamstvo ne vrijedi ako su se artikli koristili na otvorenom u vlažnom okruženju ili ako se nisu koristili u kućanstvu. Jamstvo ne pokriva posljedična ili slučajna oštećenja.

Reklamacija na proizvod može se prijaviti u pisanom obliku:

- u prodavaonici u kojoj je proizvod kupljen (adresa na računu)
- na adresi proizvođača: Prima commerce d.o.o., Slavonska cesta 6, 43000 BJELOVAR
- na e-mail adresu proizvođača (primjedbe korisnika): info@prima-commerce.hr
- na fax proizvođača: 043/243-470

Za ostvarenje prava iz jamstva potrebno je predočiti originalni račun o kupnji. Jamstvo vrijedi za proizvode koji se nalaze na području Republike Hrvatske. Troškove opravdane reklamacije (odvoz, popravak, dovoz popravljene/ispravne stvari) snosi proizvođač/prodavatelj. Servis i rezervne dijelove u roku jamstva osigurava:

Prima commerce d.o.o.,
Slavonska cesta 6,
43000 BJELOVAR

UPUTSTVO ZA UPOTREBU

1. Optimalna temperatura u kojoj je smješten namještaj treba biti 18-22°C, relativna vlaga zraka 55-75%. Namještaj ne smije biti izložen direktnom izvoru sunčeve svjetlosti kao niti kontaktu s vodom.
2. Namještaj treba biti udaljen najmanje 100 cm od izvora topline inače ga treba dodatno zaštititi.
3. Drvene i drvene-lakirane dijelove namještaja čistiti mekom krpom i blagim sredstvima za čišćenje namještaja.
4. Tapezirane dijelove u štofu i/ili koži čistiti i održavati za to dozvoljenim sredstvima.
5. Namještaj je namijenjen normalnoj upotrebi i ne može izdržati izvanprosječna opterećenja.
6. Ako je proizvod isporučen demontiran, montažu obaviti prema priloženom uputstvu za montažu i koristiti samo originalne dijelove. Povremeno provjeriti i pritegnuti eventualno olabavljene vijčane spojeve.
7. Zbrinjavanje dotrajalog proizvoda izvršiti prema propisima o zbrinjavanju neopasnog otpada.

OBAVIJEST O PROIZVODU

NAZIV PROIZVODA:	KREVET ALPHA 200x180
PROIZVOĐAČ:	PRIMA ISG d.o.o.,Partizanska br 37,78400 GRADIŠKA,BOSNA I HERCEGOVINA
ZEMLJA PORIJEKLA:	BOSNA I HERCEGOVINA
UVOZNIK:	PRIMA COMMERCE D.O.O.,SLAVONSKA CESTA 6,43000 BJELOVAR,HRVATSKA
GLAVNE MJERE (š-d-v):	206x244x94 cm
MATERIJAL IZRADE:	Osnovna konstrukcija,okvir sjedišta i naslona:masivno drvo bukve,jele/smreke.Elementi kostura i naslona: ploča iverica 16 mm, ploča vlaknatica 3,2 mm.
OKOV:	Metalni spojni elementi. Površinska obrada:lak za metal.
OJASTUČENJE:	Vata,PU pjena (normativ utroška 7,32 kg rezane spužve),zaštitna tkanina, presvučeno dekorativnom tkaninom/mikrofibrom/žanilom.
SASTAV ŠTOFA:	50% poliester, 50% pamuk, površina 100% poliuretan
TRANSPORTNO PAKIRANJE:	Proizvod je nemontiran i pakiran u 2 paketa, u PE foliji ipeščenju trakom, rubovi zaštićeni trostranim valovitim kartonom.

NAMJENA: Proizvod je namijenjen za kućnu upotrebu.

SIGURNOST PROIZVODA: Proizvod je siguran sukladno Zakonu o općoj sigurnosti proizvoda, ako se proizvod koristi za njegovu namjenu i pridržava se uputstava i upozorenja vezanih uz proizvod.

Slika 7. Cjelovita deklaracija namještaja (Izvor: Prima d.o.o.)

Istraživanjem trgovina na području Grada Zagreba primijećeno je da većina deklaracije na sebi ima neke osnovne informacije o udjelu materijala, vrsti završne obrade, vrsti vijaka kojima se spaja, promjeri raznih rupa itd., ali na većini deklaracija nedostaju podatci o zemlji porijekla proizvoda i ime proizvođača. Od navedenih prodajnih mjesta Emmezeta i Prima na svojoj deklaraciji imaju najopširniji opis proizvoda sa svim potrebnim informacijama od proizvođača, do vrste i debljine iverice. Za prikupljanje informacija o zemlji podrijetla proizvoda kod tvrtke IKEA-e bilo je potrebno otići u njihovo veliko skladište, te po kutijama tražiti konkretniju deklaraciju o proizvodu jer na izloženom proizvodu u samom prodajnom centru ta deklaracija ne sadrži potrebni podatak (slika 8). Prodajni centar Lesnina isključen je iz istraživanja, zbog velike neljubaznosti trgovca koji nisu htjeli dati informacije o zemlji podrijetla određenog namještaja, a te informacije nisu navedene na deklaraciji proizvoda.



Slika 8. Nepotpuna deklaracija, nedostaje informacija o zemlji podrijetla

5.1. Kupovina u prodavaonici ili on-line

U današnje vrijeme kupovina namještaja putem interneta sve je jednostavnija i dostupnija. Trgovački lanci namještajem imaju svoje web stranice pomoću kojih reklamiraju i prodaju svoje proizvode. Prednost kupovine namještaja putem weba je što kupac sam proces kupovine obavlja iz svog doma, što mu daje više vremena i komocije prilikom odlučivanja, niže cijene, mogućnost kupovanja u bilo koje vrijeme, dostupnost kupovine namještaja kupcima koji žive van grada, te mogućnost dostave na kućnu adresu. Danas, putem interneta kupac može dobiti sve informacije o proizvodu u roku od 24 sata svaki dan u tjednu. Odabir proizvoda moguć je u samo nekoliko minuta, te je isto tako moguće pronaći drugi proizvod, ako kupac nije zadovoljan sa uslugom koju je zatražio. Prilikom online kupovine namještaja, kupac se najviše brine o zaštiti svojih podataka i privatnosti. Nedostatak online kupovine je taj što kupac ne može isprobati proizvod, tj. vidjeti da li se opis proizvoda i slika slažu sa stvarnim izgledom proizvoda, te informacije će saznati tek kada proizvod dostave na njihovu adresu. Prilikom online kupovine teško je dobiti osjećaj kako proizvoda zapravo izgleda, kupac procjenu tog proizvoda može dobiti samo osnovnim opisom, slikom, možda videom i opisom proizvoda (deklaracijom). (Lukšić ,2015)

Većina trgovina na web stranice stavljaju samo osnovni opis (slika 9) proizvoda (dimenzije, boju, upute o sastavljanju), deklaraciju proizvoda izostavljaju koja je kupcu potrebna u konačnom odlučivanju pri on-line kupnji proizvoda.



Blag. stolica TYLSTRUP lak. borovina
SKU: 3666748 | ★★★★★
Podijeli

Upute za sastavljanje

PODACI O PROIZVODU

Materijal:	masivna borovina +
Tretman:	prozirni lak +
Boja:	bor
Veličina nakon montaže:	Širina: 42 cm, Visina: 91 cm, Dubina: 54 cm
Visina sjedišta:	44
Dubina sjedala:	41
Informacija o montaži:	Po principu - uradi sam
Veličina prije montaže:	Širina: 47 cm, Dužina: 87 cm, Visina: 15 cm

PREPORUČUJEMO SLJEDEĆU

Slika 9. Osnovni opis proizvoda, stolice (Izvor: www.jysk.hr)

Ispitivanje svojstva drvnih proizvoda za određene tvrtke provodi i Šumarski fakultet (slika 10), a deklaracije koje se nalaze na web stranici daju sve potrebne podatke kupcu, te mu omogućuju bezbrižnu on-line kupovinu.



OS://www.emmezeta.hr/i

OPIS DEKLARACIJA

Kod: 351760

« povratak na Stolice

Alexy stolica orah
199,99 kn

NEMA U WEBSHOPU DODAJ U LISTU ŽELJA

Kod: 351760

Naziv i tip proizvoda: ALEXY (CDK-0383), STOLICA - DRVENA ORAH

Dimenzije: 41x44x86

Materijal izrade: Masivno drvo egzota; sjeda MDF 19 mm lakiran; usadne matice; spojni imbus i spax vijci;

Održavanje: Brisanje mekom, vlažnom krpom. Nije dozvoljeno korištenje abrazivnih jakih kemijskih sredstava.

Odgovara normi: HRN D.E2. 100

Ispitivanje proveo: Šumarski fakultet Sveučili u Zagrebu

Broj izvješća: 0188-09

Uvjeti kakvoće:	Izvod iz rezultata ispitivanja		
	Osnovni Q III	Visoki Q II	Posebno visoki Q I
Izdržljivost - trajnost	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otpornost	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kakvoća materijala izrade	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Slika 10. Detaljan opis proizvoda, pravilan način deklariranja stolice

(Izvor: www.emmezeta.hr)

6. ZAKLJUČAK

Deklaracija, kao osnovni nosilac informacija o izgledu i sastavu proizvoda od drva njegov je neizostavni dio, propisana je isključivo radi sigurnosti potrošača. Proizvod koji se izlaže na neprimjeren način, i koji ne sadrži deklaraciju krši Zakon o zaštiti potrošača i Zakon općoj sigurnosti proizvoda. Svi trgovci, proizvođači namještaja i distributeri moraju poštivati Zakon o općoj zaštiti proizvoda čiji je krajnji cilj sigurno plasiranje proizvoda na tržište, a potencijalnom kupcu osigurati sve potrebne informacije o proizvodu.

Najkvalitetniji proizvod, kupac može odabrati samo ako pročita deklaraciju. Detaljnim čitanjem deklaracije kupac može otkriti da li mu proizvod odgovara ili ne odgovara, stoga je bitno da trgovci i proizvođači poštuju zakone i da na pravilan način informiraju kupce. Svaki kupac, ako je nezadovoljan kupljenim proizvodom ima pravo na reklamaciju proizvoda i povrat novaca, naravno uz račun kupljenog proizvoda. Kupac može saznati svoja prava, te razjasniti sve nejasnoće tako da kontaktira društvo za zaštitu potrošača.

Istraživanjem deklaracija u dvjema trgovinama namještaja, ustanovljeno je da svi proizvodi firme „Prima“ sadrže valjanu i opsežnu deklaraciju, što nije stvar kod trgovačkog lanca namještaja „Emmezeta“ koja izlaže neke proizvode visoke cijene bez valjane deklaracije. „Prima“ je Hrvatska firma koja je dokaz pravilnog i zakonom propisanog izlaganja namještaja od drvnih i ne drvnih materijala na tržište. Kupac ima pravo na siguran proizvod, na deklaraciju proizvoda, račun proizvoda. Kupac će se ponovo vratiti u onu trgovinu namještaja koja je ispunila njegove zahtjeve, a njegovi zahtjevi su da proizvod estetski dobro izgleda, da se uklapa u prostor njegova doma, želi da proizvod ima što bolja tehnička svojstva, ali i što nižu cijenu.

Hrvatska kao članica Europske unije, mora zaštititi svoje kupce prema zadanim europskim mjerama i omogućiti im nesmetanu kupnju na domaćem i inozemnom tržištu.

7. LITERATURA

1. Lukšić, V (2015): Potrošači sa poslovno etničkog gledišta; Međimursko veleučilište u Čakovec
2. Pirc Barčić, A; Motik, D; Tretinjak, D.J.; Damjanović, I; Kremenjaš, K. (2017): Wood furniture assortment market analysis: problems and perspectives in Croatia; Zagreb-Prague
3. Oblak, L., Pirc Barčić, A., Klarić, K., Kitek Kuzman, M., Grošelj, P. (2017): Evaluation of Factors in Buying Decision Process of Furniture Consumers by Applying AHP Method. Drvna industrija. 68 (5): 37-43.
4. **** Narodne novine (2009): Zakon o općoj sigurnosti proizvoda (NN 30/2009) na (http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_03_30_649.html) (pregledano 21.07. – 27.07.2017.)
5. ****: Narodne novine (2008.): Zakon o obveznim odnosima (NN 41/08) na (http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008_04_41_1382.html) (pregledano 21.08. – 22.08.2017.)
6. ****: Narodne novine (2007): Zakon o zaštiti potrošača (NN 79/2007) na (http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014_03_41_723.htm) (pregledano 21.07. – 27.07.2017.)
7. ****: Zakon.hr (2013): Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti na (<https://www.zakon.hr/z/266/Zakon-o-tehni%C4%8Dkim-zahtjevima-za-proizvode-i-ocjenjivanju-suglasnosti>) (pregledano 21.07. – 27.07.2017.)
8. ****:24 sata :,„Što treba sadržavati deklaracija namještaja“ (2012) Na (<https://www.24sata.hr/pametnakunaa/sto-treba-sadrzavati-deklaracija-namjestaja-258422>) (pregledano 21.07. – 27.07.2017.)

9. ****: Euroinspekt drvokontrola (2017)

na (<http://www.euroinspektdrvokontrola.hr/hr/ispitivanja/>)

(pregledano 21.07. – 27.07.2017.)

10. ****: Kampanja „Potrošači, upoznajte svoja prava!“ (2017)

na (http://potrosac.mingo.hr/slike/dokumenti_3/g2017/m03/x1449859493961811.pdf)

(pregledano 21.07. – 27.07.2017.)

11. ****: Proizvođači namještaja reklamacija, održavanje i dostava, rok isporuke, jamstvo za proizvod (izvor/autor: Slobodna Dalmacija)

(http://gorila.jutarnji.hr/vijestigorila/gorilopedija/lifestyle/moj_dom/proizvodaci_namjestaja_reklamacija_odrzavanje_i_dostava_rok_iskoruke_jamstvo_za_proizvod/)

(pregledano 21.08. – 22.08.2017.)