

KVALITETA I ZAŠTITA POTROŠAČA

– norme i standardi

mr. sc. Branko Pavlović



Da bi stvorili i održali kvalitetu i sigurnost svojih proizvoda s jedne strane, te u cijelosti korespondirali i komunicirali s potrošačima, svjetski poznate tvrtke, a isto tako i MSP tvrtke, nužno se okreću i provode normizaciju, standardizaciju te certifikaciju svoje aktivnosti. Tako u odnosu poslovne politike i nužne komunikacije s tržištem-kupcima i potrošačima normizacija, standardizacija i certifikacija postaju poslovni „esperanto“ bez kojeg nema uspješne komunikacije. Nema ulaska ni opstanka na tržištu.

Norme čine život lakšim i sigurnijim za tvrtke i za kupce-potrošače, pa kao takve olakšavaju trgovinu, pomažu razvoju osiguravajući jednake mogućnosti, svijet čine sigurnijim, upućuju i certificiraju kvalitetu poslovanja, stvaraju zdrav okoliš i okoliš za zdravlje, brinu se za kupce i potrošače, potiču razmjenu tehnologija i inovacija, pomažu savladavanje kulturne i jezične razlike, pomažu širenje znanja putem informacijske i komunikacijske tehnologije, omogućuju pronalaznje informacija. Ukratko, one kao i proces normizacije pomažu stvaranju održivosti i koristi za sve dionike procesa reprodukcije, dakle za sve ljude u globalnom društvu. Norme pomažu otvaranju tržišta omogućujući dionicima društvene reprodukcije usporediti ponude različitih dobavljača te zbog toga manjim (MSP) i mlađim tvrtkama omogućuju lakše natjecanje s većim i starijim tvrtkama.

„Esperanto“ poslovnog svijeta

Na svjetskoj razini, posebno na razini EU, izrađuju se norme za sve vrste proizvoda i usluga u širokom rasponu kao što su prehrana, kemikalije, graditeljstvo, energtika, zdravlje i sigurnost, kućanski aparati, informacijska tehnologija, strojevi, telekomunikacije i promet itd.

MSP tvrtke definirane su s manje od 250 zaposlenih. One čine 98% svih poduzeća Europe, a gotovo identična struktura je i u RH, i norme imaju posebno važnu

ulogu kako bi iste na jedinstvenom tržištu učinkovito funkcionirale. One moraju biti usklađene, dakle moraju biti nosioci tog „esperanta“ kako bi se proizvodi mogli prodavati i kupovati potpuno sigurno i izvan nacionalnih granica. EU norme označavaju se šifrom „EN“. Priznate su u 32 zemlje (27 članica i Hrvatska te zemlje EFTE i Turska) u kojima postoji obveza da se povuče svaka nacionalna norma, što znači da bilo koji dio proizvoda ili usluge koji su u skladu s relevantnom EU normom treba biti prihvaćen u tim zemljama. Tri EU organizacije za normizaciju priznate su kao organizacije koje imaju sposobnost i stručnost potrebnu za razvoj EU normi – „EN“. To su CEN, CENELEC i ETSI. One se izrađuju u procesu suradnje tehničkih stručnjaka koje imaju poduzeća i industrija, istraživački instituti, potrošačke i ekološke organizacije te druge zainteresirane strane. Kako bi se osiguralo da norme zadovolje potrebe manjih tvrtki, potrebno je da MSP dobiju informaciju o normizacijskim aktivnostima te da njihovi interesi budu na odgovarajući način zastupljeni tijekom izrade, razvoja i osuvremenjivanja norme. Kako MSP tvrtke tako i organizacije za normizaciju te poslovne udruge imaju u tome važnu ulogu kako bi se primjena „esperanta“ u cijelom procesu reprodukcije ostvarila, dakle kako bi proizvod bio siguran i kako bi isti u cijelosti zadovoljio zahtjeve kupaca i potrošača.

Dakle, usvojene norme i standardi te njihovo certificiranje (svjedodžba o usvojenju „espe-