



Građanski odgoj i obrazovanje  
Modul

# ZAŠTITA POTROŠAČA

udžbenik za učenike osnovnih škola



Europska Unija, Prepristupni program pomoći Hrvatskoj  
CARDS 2004. – Projekt zaštite potrošača



Agencija za odgoj i obrazovanje  
Education and Teacher Training Agency

NAKLADNIK  
Agencija za odgoj i obrazovanje  
Donje Svetice 38, 10000 Zagreb  
www.azoo.hr

ZA NAKLADNIKA  
Vinko Filipović, prof.

© Agencija za odgoj i obrazovanje

UREDNIK  
Miroslav Mićanović

UDŽBENIK PRIREDILA  
Nevenka Jelačić-Lončarić, prof.

PRIJEVOD  
Samir Memić, prevoditelj na CARDS 2004. Projektu zaštite potrošača

ILUSTRACIJE  
Ivana Gorički

NASLOVNICA I GRAFIČKA PRIPREMA  
Teovizija, Zagreb

TISAK  
Denona, Zagreb

CIP zapis dostupan u računalnom katalogu Nacionalne i  
sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 721878

Pripremljeno u Agenciji za odgoj i obrazovanje  
Tiskano u Hrvatskoj 2009.

Ova publikacija izrađena je uz pomoć Europske unije. Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost Agencije za odgoj i obrazovanje i ni na koji se način ne može smatrati da odražava gledišta Europske unije

This publication has been produced with the assistance of the European Union. The contents of this publication are the sole responsibility of the Education and Teacher Training Agency and can in no way be taken to reflect the views of the European Union.

Sva prava pridržana. Obrasci u ovome tekstu mogu se umnožavati u svrhu poučavanja. Umnožavanje ili prenošenje ovog rada u bilo kojem obliku ili na bilo koji elektronski, mehanički ili drugi način, dosada poznat ili koji će biti izumljen, uključujući i preslikavanje ili snimanje, i upotreba ovog rada u bilo kojem obliku i sustavu pohrane i povrata podataka zabranjeno je bez prethodnog pismenog dopuštenja nositelja izdavačkog prava.

Renata Horvat, Snježana Kegel,  
Dragana Rakonca, Snježana Romić

Građanski odgoj i obrazovanje

Modul

# ZAŠTITA POTROŠAČA

udžbenik za učenike osnovnih škola

Agencija za odgoj i obrazovanje  
Zagreb, 2009.



*Modul odgoja i obrazovanja za zaštitu potrošača* sastavni je dio Nacionalnog programa odgoja i obrazovanja za ljudska prava kojeg je donijela Vlada Republike Hrvatske (1999) i posebnom odlukom obvezala Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa na primjenu u odgojno-obrazovnom sustavu. Sastavni je dio građanskog odgoja i obrazovanja koji je utvrđen *Nacionalnim okvirnim kurikulumom za predškolski odgoj i obrazovanje te opće obvezno obrazovanje u osnovnoj i srednjoj školi* (2009.) Izrađen je u skladu s *Nacionalnim programom Vlade Republike Hrvatske za promicanje i zaštitu ljudskih prava* (2007–2010), s *Nacionalnom strategijom za stvaranje poticajnog okruženja za razvoj civilnog društva* (2006–2011), *Zakonom o zaštiti potrošača*, *Nacionalnim programom zaštite potrošača za razdoblje 2009.–2012.* i drugim odgovarajućim dokumentima.

*Uz Nacionalni program odgoja i obrazovanja za ljudska prava i demokratsko građanstvo* tijekom godina razvijeni su brojni moduli i projekti konkretne primjene takvog odgoja u školi i povezivanja škole s lokalnom zajednicom: Modul odgoja za mir i nenasilno rješavanje sukoba, Mreža učitelja i učenika miritelja, Humane vrednote i humanitarno pravo, Osnove demokracije: vlast, pravda, odgovornost, privatnost, Socijalni projekti škole i lokalne zajednice, Zakon u razredu i simulacija suđenja, Prevencija trgovanja ljudima, Modul razvoja društvene solidarnosti, Razvoj karaktera, identiteta i interkulturalnosti, Suzbijanju stereotipa i predrasuda, Modul zaštite i promicanja ravnopravnosti spolova.

Izrada ovog modula pokrenuta je u okviru Pretpristupnog programa pomoći Europske Unije Hrvatskoj pod nazivom CARDS 2004 *Projekt zaštite potrošača*.

Institucionalni okvir za ostvarivanje toga projekta su Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa te Ministarstvo gospodar-

stva. Nositelj izrade *Modula odgoja i obrazovanja za zaštitu potrošača* je Agencija za odgoj i obrazovanje u suradnji sa stručnjacima za zaštitu potrošača iz Njemačke Klausom Bergerom, Evom Guenther, Hildegard Mackert, kojima zahvaljujemo na brižnoj suradnji i pomoći.

Također zahvaljujemo učiteljima voditeljima stručnih vijeća za demokratsko građanstvo koji su sudjelovali u izradi kurikuluma, priručnika i udžbenika darujući svoje slobodno vrijeme za razvoj ovog modula (osnovna škola: Snježana Romić, Renata Horvat, Dragana Rakonca, Snježana Kegel; srednja škola: Vera Hrvoj, Željka Travaš, Zorislav Jelenčić, Jasna Kraljić Cmrk te viši savjetnici iz Agencije za odgoj i obrazovanje mr. sc. Tomislav Ogrinšak, a iz Agencije za strukovno obrazovanje Elisabetta Fortunato.) Podršku u radu pružale su nam gospođa Ruža Meker, načelnica u Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva, gospođa Gordana Zoretić, načelnica u Ministarstvu uprave Republike Hrvatske i gospođa Jasna Tomić, bivša savjetnica, a sada na dužnosti u Hrvatskom veleposlanstvu u Londonu, kojima također zahvaljujemo. U radu smo se koristili iskustvima iz Hrvatske, a koristili smo i preuzeli neke informacije iz europske elektronske baze DOLCETA s materijalima iz raznih europskih zemalja za obrazovanje o zaštiti potrošača: <http://www.dolceta.eu>

Materijale je preveo Samir Memić, prevoditelj na CARDS 2004. Projektu zaštite potrošača.

Zahvaljujemo svima koji su pridonijeli izradi kurikuluma, udžbenika, i priručnika o zaštiti potrošača, a učenicima želimo da s radošću stječu važne životne vještine, znanja i stavove kroz igru, otkrivanje, istraživanje i sudjelovanje.

Voditeljica izrade Modula  
*Nevenka Lončarić-Jelačić*

Odgoj i obrazovanje za zaštitu potrošača jedan je od deklariranih ciljeva Europske Unije. Važnost odgoja i obrazovanja za zaštitu potrošača naznačena je člankom 153. Ugovora o osnivanju EU.

Dokazano je da mnoge odrasle osobe ne samo da nisu svjesne načina na koji njihove individualne potrošačke navike mogu utjecati na gospodarstvo, okoliš i društvo, nego i da mnogi nisu odgovarajuće opremljeni za učinkovito sudjelovanje u funkcioniranju tržišta.

Svrha je odgoja i obrazovanja za zaštitu potrošača potaknuti i osposobiti pojedince da na osobnoj razini promišljaju i donose vrijednosno utemeljene odluke vezano za svoje potrebe i želje.

Obrazovanje za zaštitu potrošača ima za cilj pomoći pojedincima donositi informirane odluke važne za zaštitu vlastitog zdravlja, sigurnosti, financija i koje će voditi računa o zaštiti općeg dobra.

Integriranjem odgoja i obrazovanja za zaštitu potrošača u Nacionalni program odgoja i obrazovanja za ljudska prava i demokratsko građanstvo, odnosno u Građanski odgoj i obrazovanje utvrđen Nacionalnim okvirnim kurikulumom (2009), omogućeno je da se pojedini predmeti povezuju sa stvarnim životom, da se treniraju vještine i usvajaju stavovi zajedno sa znanjem o predmetu. Svaki će učitelj rad u razredu i primjenu udžbenika prilagoditi svom razredu i dobi učenika. Sadržaji se mogu ostvarivati kroskurikularno, unutar jednog predmeta, integracijom različitih predmeta, kroz projekte ili u izvannastavnim aktivnostima.

Udžbenik potiče na promišljanje o postupcima svakog od nas u ulozi potrošača. Koncipiran je tako da kreće od konkretne životne situacije u kojoj se svatko od nas našao. Otvara brojna pitanja i situacije (**? Pitanja za razmišljanje**) na koja nailazimo kao

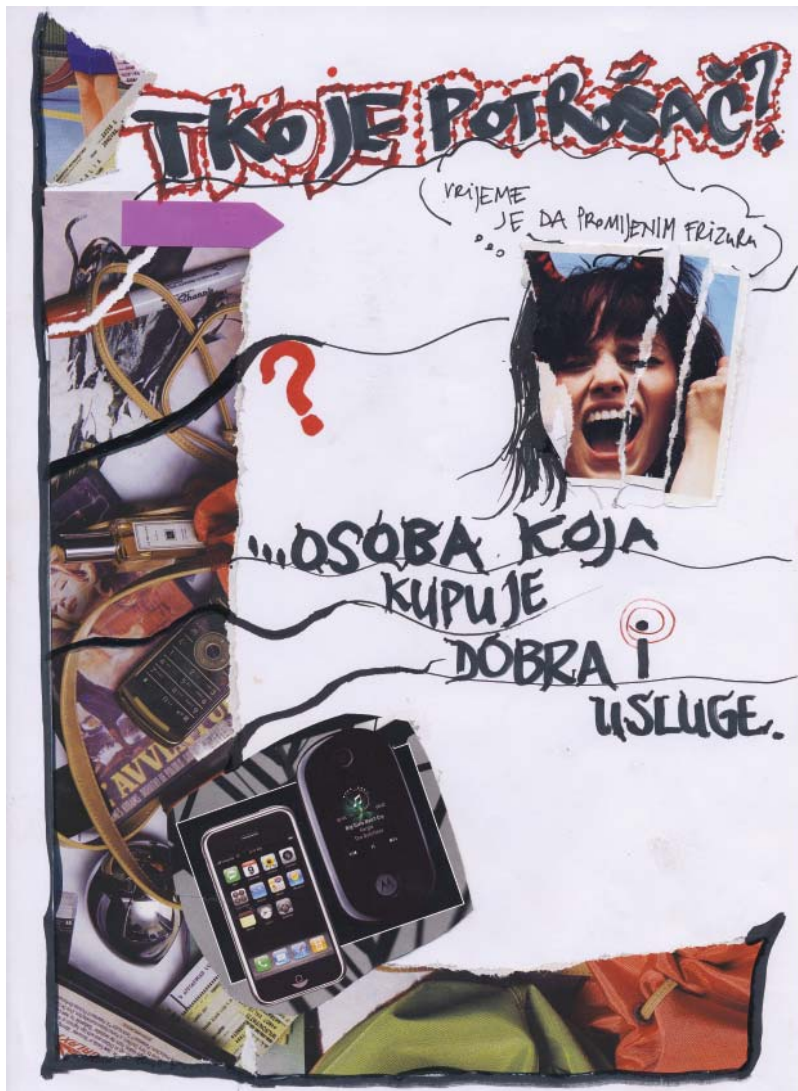


potrošači. Potiče na istraživanje, razgovore, analize i prezentacije spoznaja i zaključaka do kojih se došlo (**Ideje za rad** 😊). Ideje za rad navode učenike na samostalan rad i istraživanje literature, a navedeni su samo neki mogući izvori informacija. Niz dodatnih ideja i prijedloga za aktivnosti nalazi se u priručniku za učitelje.

Svrha odgoja i obrazovanja za zaštitu potrošača nije da bude poticaj da se kupuje više, a ni da bude pomoć u odlučivanju koji proizvod kupiti. Odgoj i obrazovanje za zaštitu potrošača nije vodič za samoodricanje od kupovine. Potiče nas da postanemo odgovorni potrošači koji znaju svoja prava i obveze.

# TKO JE POTROŠAČ?

Što kupujemo?





### Pitanja za razmišljanje

Što nas čini potrošačima?  
Kada kupujemo?  
Zašto kupujemo?  
Što najčešće kupujemo?

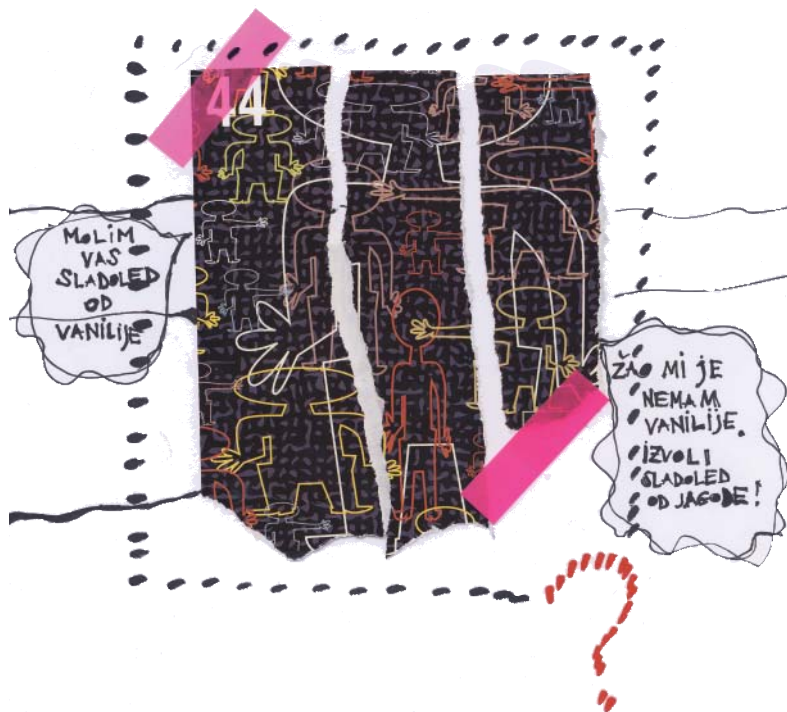
### Ideje za rad



Igre uloga  
Kupnja poklona za rođendan  
Telefonski razgovor (mobitel) – račun  
U slastičarnici jedemo sladoled, kolač, pijemo čaj i sl.  
Kupnja prehrambenih proizvoda  
Točenje goriva na crpki  
Odlazak kod frizera  
Korištenje interneta  
Reklama za najnoviju igračku – dijete želi baš tu igračku

## IMAJU LI POTROŠAČI SVOJA PRAVA I ODGOVORNOSTI?

# IMAJU LI POTROŠAČI SVOJA PRAVA?



Potrošač ima svoja prava



## Pitanja za razmišljanje

Što bi ti učinio/učinila?

Koje su posljedice tvoje odluke?

Sjeti se jesu li tvoja prava kao potrošača nekad bila povrijeđena. Izreci ili napiši kada i kako se to dogodilo.

Kako si se osjećao?

Jesi li riješio nastali problem i kako?

Postoji li još koje rješenje tog problema?

## Ideje za rad



Zdrava prehrana

Odnos prema novcu

Igračke

Mediji i reklame

Posjeti tržnici, trgovinama

Istraživanja

Razgovori i intervjui

Radionice simulacija

Prezentacije

## Zakonska regulativa

- Zakon o zaštiti potrošača (*Narodne novine*, 79/07)
- Zakon o obveznim odnosima (*Narodne novine*, 35/05)
- Opći uvjeti za korištenje električne energije (*Narodne novine*, 14/06)
- Zakon o telekomunikacijama (*Narodne novine*, 122/03)
- Zakon o komunalnom gospodarstvu (*Narodne novine*, 26/03)

*To su samo neki od zakona. Potraži ih i pročitaj što se njima određuje.*

# NAŠA POTROŠAČKA PRAVA I ODGOVORNOSTI

Pravo na **sigurnost**

Pravo na **izbor**

Pravo na **naknadu štete**

Pravo na **informacije**

Pravo na **obrazovanje**

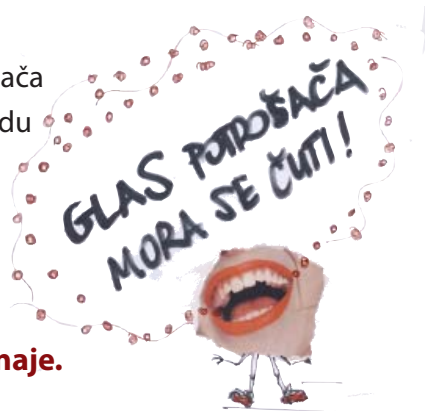
Pravo na **izražavanje mišljenja i prigovora**

Pravo na **zadovoljavanje osnovnih potreba**

Pravo na **zdrav okoliš**

## KAKO OSTVARITI SVOJA PRAVA I ODGOVORNOSTI?

- Informirani potrošač je zaštićen potrošač – upoznati prava potrošača
- Stjecanje stavova i navika u skladu s pravima potrošača
- Obraćanje trgovcu (uz račun i reklamirani proizvod)
- Udruge za zaštitu potrošača



### **Istražite i proširite svoje spoznaje.**

Znamo li što jedemo?

Kakve su naše prehrambene navike?

Zašto čovjek jede?

Gubimo li tjelesnu težinu i snagu ako ne jedemo?

Znamo li čime se igramo?

Znamo li koje opasnosti prijete korištenjem interneta?

Obilježite 15. ožujka - Dan prava potrošača

# POTROŠAČ IMA PRAVO I ODGOVORNOST ZA ODABIR

VOLIM JESTI	NE VOLIM JESTI

Koliko voća jedeš dnevno ili tjedno?  
Odaberi iz ponuđene košare voće koje najviše voliš.  
Imenuj ga, nacrtaj i oboji.

Zašto je potrebno jesti voće?

**Potrošač ima pravo odabrati što će kupiti i koristiti.  
Ne smije ga se prisiliti da kupi ono što ne želi ili da uzme  
proizvod sličan traženom.**



## Pitanja za razmišljanje

Kako se mi kao potrošači možemo postaviti kada ne dobijemo ono što smo tražili?

Kome ćemo se obratiti?

Možeš li odabrati što ćeš gledati na TV?

## Ideje za rad



Opasna igračka  
Zdravi obroci tijekom dana  
Mediji i reklame  
Izrada jelovnika  
Igra kupovine  
Recepti  
Troškovi kupnje namirnica  
Sortiranje igračaka po obliku i vrsti materijala od kojih su izrađene, demonstracija igre  
Piramida zdrave hrane

Potraži u Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva mini-vodič *Zaštita potrošača* i proširi svoje spoznaje.

Udruge za zaštitu potrošača nude korisne savjete. Obrati im se pitanjima.



# POTROŠAČ IMA PRAVO NA INFORMACIJU I OBRAZOVANJE

*Kupuješ sir na tržnici.*

*Pitaš prodavačicu:*

*„Jeste li sigurni da je ovaj sir svjež?“*

*Ona odgovara:*

*„Naravno da je svjež. Ne bih ga inače prodavala.“*

## **Promisli:**

Je li prodavačica dala točnu informaciju?

Je li uvijek istinito ono što nam se govori o proizvodu koji kupujemo?

## **Obrazovan i informirani potrošač je zaštićeni potrošač.**

**Trgovci znaju Vaša prava, ali ako osjete da Vi ne znate svoja prava, teško ćete ih ostvariti.**

**Svaki potrošač ima pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje, imovinu, pravo na informiranje i edukaciju te pravo na udruživanje potrošača sa svrhom zaštite interesa.**



### **Pitanja za razmišljanje**

Od koga dobivamo informacije?

Gdje pronalazimo informacije o proizvodima?

Tko nas može poučiti gdje da dođemo do točnih informacija?

### Ideje za rad



Opasna igračka  
Mediji i reklame  
Zdrava hrana  
Obavijesti o proizvodu  
Genetski modificirana hrana GMO  
Koliko je voća u hrani koju koristimo?  
Istraživanje, ankete, intrvjui, grafički prikazi, diskusije  
Projekti  
Posjet zdravstvenoj ustanovi

Potraži u Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva mini-vodič „Sigurnost hrane“ i proširi svoje spoznaje.

Udruge za zaštitu potrošača nude korisne savjete. Obrati im se pitanjima.

# POTROŠAČ IMA PRAVO NA SIGURNOST

Što znači ovaj znak?



Jesi li se susreo/susrela s ovakvom oznakom na proizvodu?



Što ona označava?

**Potrošač treba dobiti siguran proizvod i osjećati se sigurnim prilikom uporabe proizvoda.**

Važno je pročitati deklaraciju!



## Pitanja za razmišljanje

Kakva bi to bila sigurna igračka?

Kako možemo prepoznati sigurnu igračku?

Gdje to možemo saznati?

Koliko vremena provodiš na internetu?

Do kakvih informacija dolaziš?

Može li netko iskoristiti tvoje neznanje ili informacije koje si poslao mailom ili stavio na internet?

### Ideje za rad



- Opasna igračka
- Mediji i reklame
- Zaštita okoliša
- Obavijest o proizvodu
- Istraživanje, projekti , prezentacije
- Organiziranje parlaonica
- Kontakti s udrugama za zaštitu potrošača

Udruga potrošača Varaždin izdala je brošuru *Sigurnost i zdravstvena ispravnost dječjih igračaka*, a udruga Dalmatinski potrošač *Nije svaki medo dobar za vaše dijete*. U njima su korisni savjeti.

## POTROŠAČ IMA PRAVO NA NAKNADU ŠTETE

*Maja i mama dolaze kući nakon kupnje novih tenisica. Maja otvara kutiju i otkriva da se u njoj nalaze dvije lijeve tenisice.*

### **Promisli:**

Što bi ti učinio/učinila da si na Majinom mjestu? Kome ćeš se obratiti i kako?

**Potrošač treba uvijek u trgovini uzeti račun.  
Uz račun možete reklamirati neispravan proizvod.**

Imate problem – svakako potražite savjet u svojoj udruzi za zaštitu potrošača



### **Pitanja za razmišljanje**

Kako ćeš prepoznati je li proizvod ispravan?

Što ti je potrebno za reklamiranje neispravnog proizvoda?

Je li bitno uzeti račun u trgovini?

Što ćeš poduzeti u koliko prodavač ne uvažava tvoje primjedbe?

### Ideje za rad



Zdrava hrana

Opasna igračka

Mediji i reklame

Obavijest o proizvodu

Istraživanje, projekti, posjeti i susreti s prodavačima,  
udrugama za zaštitu potrošača

Udruge za zaštitu potrošača djeluju u brojnim gradovima Hrvatske. Potraži ih, možeš i putem interneta.

Informacije nudi i Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva.

# POTROŠAČ IMA PRAVO I ODGOVORNOST ZA ZDRAV OKOLIŠ



Promotri nacrtani znak. Sakupi barem pet proizvoda ili ambalaže na kojima se nalazi i donesi ga u učionicu.

Podijelite se u skupine i razvrstajte proizvode prema kriterijima koje ćete sami dogovoriti.

Objasnite način sortiranja.

Otpad različitih proizvoda koji se nalazi u kanti usporedi sa svojim sortiranjem.

Indijanski poglavica Seattle:

*Što god snađe Zemlju snaći će i sinove Zemlje.  
Ako čovjek pljuje na tlo pljuje na sebe samoga.  
Zemlja ne pripada čovjeku; čovjek pripada Zemlji.*



## Pitanja za razmišljanje

Znaš li da kupnjom proizvoda stvaraš otpad? (ambalaža, odbaćeni zastarjeli proizvodi, uvjeti pod kojim je nastao proizvod – ozonske rupe, zagađenje zraka, vode...)

Kako možemo djelovati?

### Ideje za rad



Odnos prema novcu

Zaštita okoliša

Zdrava hrana

Istraživanje - koliko hrane bacamo i gdje

Susreti s komunalnim redarom, sanitarnim inspektorom

Poticanje inicijativa u zajednici – izrada letaka, plakata, tribine...

Potraži u Ministarstvu

gospodarstva, rada i poduzetništva

minivodič *Zaštita hrane* i proširi svoje spoznaje.

Udruge za zaštitu potrošača i ekološke udruge nude korisne savjete. Potraži ih na internetu.



## POTROŠAČ IMA PRAVO NA IZRAŽAVANJE MIŠLJENJA I PRIGOVORA

*Sjediš u slastičarnici s prijateljima. Naručujete limunadu. Posluženi ste i otkrivete da je to običan limun sok. Što poduzimate?*

**Vaše je pravo reklamirati proizvod i zatražiti traženo.  
Ono što niste naručili možete vratiti.**

Kada trgovac ili davatelj usluge potrošaču uskrati njegova prava, tada se potrošač treba obratiti trgovcu preporučenim pismom, po mogućnosti s povratnicom, u kojem će potrošač ukratko opisati zašto reklamira određeni proizvod i obavezno će od trgovca zatražiti zamjenu proizvoda u određenu ROKU.



### Pitanja za razmišljanje

Razmijenite iskustva o tome kada niste dobili proizvod ili uslugu koju ste naručili. Kako ste se tada osjećali? Što ste poduzeli?

Trebate li šutjeti u koliko niste zadovoljni uslugom i proizvodom ili trebati iznijeti svoje mišljene?

Komo ćete se obratiti i na koji način?

### Ideje za rad



Odnos prema novcu

Zdrava hrana

Mediji i reklama

Dramatizacije – igre situacije Istraživanje

Susret s nutricionistima, roditeljima, prodavačima

Izrada plakata, prezentacije

## ŠTO BISMO TREBALI ZNATI?

*Znaš li što je obavijest o proizvodu?*

Sakupi što više različitih proizvoda i usporedi njihove obavijesti.

*Koje podatke sadrži obavijest o proizvodu?*

### PET ZLATNIH PRAVILA

1. Prije stavljanja Vašeg potpisa na bilo koju ispravu (račun, ugovor, policu i dr.) pažljivo pročitajte sve što piše (naročito sitnim slovima), a ako nešto ne razumijete najprije tražite potrebna objašnjenja.
2. Prigodom kupnje proizvoda dobro ga pregledajte i isprobajte. Kasniji prigovori trebaju biti dostavljeni trgovcu u pisanom obliku (preporučeni pismom). Ne zaboravite pohraniti kopiju Vašeg prigovora.
3. Uvijek uzimajte račun za kupljeni proizvod ili uslugu i provjerite ispravnost računa (nadnevak, predmet kupnje, iznos i potvrda da je račun plaćen). Sačuvajte račun i druge isprave koje Vam je dužan dati trgovac (jamstveni list, uputa za uporabu, tehnička uputa, popis servisa i/ili servisera) zajedno s prodanim proizvodom ili uslugom.
4. Prigodom dogovaranja/ugovaranja neke usluge, ne plaćajte unaprijed čitav iznos. Platite samo predujam, jer će Vam to omogućiti lakše rješavanje spora ako usluga ne bude (kvalitetno) obavljena.
5. Rješavanje prigovora potrošača moguće je samo ako ih potrošači dostave u pisanom obliku s opisom zbivanja i predmeta prigovora i ako uz pismo dostave i preslike računa i drugih potrebnih isprava.

## Što znače informacije na proizvodima?



### **Popis sastojaka**

Sastojci su navedeni redom, od najzastupljenijeg prema slabije zastupljenima (osim kod jogurta, gdje glavni sastojak, mlijeko, ne treba biti naveden). Ako je sastojak naveden u imenu, kao što je to slučaj s jagodama u „jogurtu od jagode“, ili ga se uobičajeno povezuje s proizvodom, kao što je to slučaj s janjetinom u „pastirskoj piti“, količina sadržana u proizvodu izražena je u postotku.

### **Upute za alergičare**

Ovakve upute pomažu osobama koje su alergične na neke sastojke da uoče one koje trebaju izbjegavati. Nova pravila o označavanju propisuju da od studenog 2005. godine na obavijestima prehrambenih proizvoda trebaju biti navedeni svi sastojci alergenske prirode i sastojci koji su izvedeni iz njih. Neki se proizvođači odlučuju za posebne kućice u kojima su istaknuti podaci o alergijama. Njihovo je korištenje, međutim, dobrovoljne prirode, pa se potrošače potiče da uvijek pročitaju sastav prehrambenog proizvoda.

### **Informacije o prehrambenoj vrijednosti**

Ove vam informacije govore koliko energije, proteina, ugljikohidrata i masti sadrži određeni prehrambeni proizvod. Mogu također biti navedene informacije o šećerima, zasićenim mastima, vlaknima, natriju, vitaminima i mineralima. Te su informacije navedene ako se radi o proizvodu koji nosi naziv „manje masnoće“ ili „manje kalorija“. Katkada proizvođači takve informacije namjerno stavljaju ako nije iskazana hranjiva vrijednost.

### **Datum valjanosti**

Većina zapakiranih prehrambenih proizvoda navodi krajnji datum do kojega se preporučuje potrošiti navedeni proizvod, odnosno prije kojega on ne bi smio biti pokvaren. Na lako pokvarljivim proizvodima – primjerice na mlijeku, svježem siru, gotovim jelima i dimljenoj ribi – naći ćete naznaku „valjano do“. Hranu zbog opasnosti po zdravlje ne biste trebali trošiti nakon navedena datuma.

### **Upute o čuvanju hrane**

Upute o čuvanju hrane upute su o tome kako koristiti hranu (na primjer, informacije o upotrebi pećnice, gdje čuvati hranu nakon otvaranja pakiranja te koliko će dugo nakon toga biti valjana), daju se ako je to potrebno.

### **Tvrdnje o svojstvima hranjivosti**

Tvrdnje o svojstvima hranjivosti, kao što je „manje masnoće“, koriste se radi naglašavanja pozitivnih svojstava pojedinog prehrambenog proizvoda. Zakon zabranjuje da ih se upotrebljava s ciljem zbunjivanja potrošača ili netočnog opisivanja svojstava prehrambenog proizvoda. Postoje posebna pravila kojima se ograničavaju određene tvrdnje o hranjivosti, a tvrdnja „manje masnoće“ podliježe zakonskim pravilima (prehrambeni proizvodi koji je nose ne bi smjeli sadržavati više od 3 grama masti na 100 grama mase, odnosno na 100 ml kod tekućina). Predloženi novi propisi Europske unije regulirat će tvrdnje o hranjivosti, uključujući one o „manje masnoće“.

## **Veličina**

Kada simbol veličine stoji iza mase ili volumena, znači da one mogu malo odstupati kod pojedinog pakiranja, ali da iskazana veličina predstavlja precizan prosjek.

## **Oznaka zdravstvene kontrole**

Svrha oznake zdravstvene kontrole jest omogućiti praćenje prehrambenog proizvoda radi zdravstvenih pitanja i kontrole sigurnosti. Oznaka se sastoji od podatka o zemlji prerade i koda koji navodi gdje je izvršen zadnji korak u postupku prerade. Na nekim mliječnim proizvodima nema oznake zdravstvene kontrole jer zakonom nije propisano da se ona mora pojaviti na pakiranju za maloprodaju. Ona se, međutim, nalazila na pakiranju za veleprodaju u kojem je bila prije nego je stavljena u prodaju u trgovini.

## **Pojedinosti o kontaktu**

Obavijest o proizvodu treba sadržavati ime i adresu proizvođača, mjesta pakiranja ili uvoznika. Ako ste nezadovoljni načinom na koji je na proizvodu stavljena obavijest o proizvodu, obratite se trgovini u kojoj ste ga kupili, proizvođaču, nadležnom za pakiranje ili uvozniku. Smatrate li da su podaci netočni ili zbunjujući, obratite se s detaljima tijelima nadležnim za standarde trgovine ili zdravstvo i očuvanje okoliša.

## **Zemlja podrijetla**

Obavijest o proizvodu bi uvijek trebala navoditi stvarnu zemlju podrijetla da ne bi bio stvoren pogrešan dojam o podrijetlu prehrambenog proizvoda. Primjeri podataka koji bi mogli označavati podrijetlo uključuju ime, zemljopisne karte, znakove ili boje (kao što su boje koje se nalaze na nacionalnoj zastavi).

### **Reciklirani materijal**

Trenutno ne postoji dogovorena etiketa ili simbol koji bi označavali da je pakiranje prehrambenog proizvoda izrađeno od recikliranog materijala. Simbol recikliranja na proizvodu ne mora nužno značiti da se radi o pakiranju izrađenom od recikliranog materijala. Takav znak može označavati da se samo radi o materijalu pogodnom za recikliranje. Kada se neki proizvod označi kao „recikliran“, to znači da sadrži materijal koji je ponovno iskorišten ili prerađen. To ne znači i da je izrađen od 100% recikliranog materijala. Može se raditi o bilo kojem omjeru recikliranog i novokorištenog materijala.

### **Prehrambeni proizvodi bez glutena**

Ove su informacije korisne osobama koje ne podnose gluten ili boluju od celijakije. Zbog toga moraju izbjegavati hranu koja sadrži gluten, poput pšenice, raži i ječma. Nemoguće je, međutim, iz spomenutih žitarica potpuno izdvojiti gluten, pa neki od proizvoda koji su deklarirani kao proizvodi „bez glutena“ ipak sadrže male količine glutena. Trenutno ne postoje zakonske definicije fraze „bez glutena“, no tvrtke koje svoje proizvode žele opisati na takav način moraju poduzeti posebne korake da bi opravdale spomenutu tvrdnju.

### **Prehrambeni proizvodi pogodni za vegetarijance**

Tvrdnja „pogodno za vegetarijance“ je dobrovoljna, no ako je stavljena na neki prehrambeni proizvod, ne smije biti netočna ili zbunjujuća za kupce. Da bi mogao nositi logotip Udruženja vegetarijanaca, proizvod mora ispuniti određene pretpostavke koje propisuje samo Udruženje.



### **Ime i opis proizvoda**

Na etiketama prehrambenih proizvoda nije dopušteno koristiti netočna ili zbunjujuća imena ili opise. Tako, na primjer, okus „jogurta od jagode“ treba u potpunosti ili većim dijelom dolaziti od jagoda. Postoje nazivi koji ne trebaju biti u skladu s navedenim propisom jer se radi o „uobičajenim“ nazivima koji se ne smatraju doslovnim opisima prehrambenih proizvoda. Primjerice, „čokoladne školjkice“ ne sadrže školjke, a svi sastojci „zagrebačkog odreska“ nisu iz Zagreba.

Indijanski poglavica Seattle ušao je u povijest i u srca zaštitara prirode i ekologa svojim pismom – porukom upućene 1854. godine američkom predsjedniku u Washington, kada je ovaj izrazio želju da kupi velika područja indijanske zemlje na sjeverozapadnom dijelu Amerike (danas država Washington) i tada obećao rezervat indijanskom narodu. To pismo “bijelom čovjeku” i nakon više od 150 godina očarava dirljivom ljepotom izraza, dubokim osjećajem za prirodu i čovjekov okoliš. Neumanjenom snagom i danas opominje suvremenog čovjeka svojom sjevremenom porukom. Indijanskom poglavici Seattle posvećen je Svjetski dan zaštite okoliša – 5. lipanj.

## PORUKA INDIJANSKOG POGLAVICE BIJELOM ČOVJEU

Svaka sjajna borova iglica, svaka pješćana obala, svaka magla u tamnoj šumi, svaki kukac, sveti su u pamćenju i iskustvu naroda.

Mi smo dio zemlje i ona je dio nas. Mirisavo cvijeće naše su sestre; jelen, konj, veliki orao, svi oni su naša braća. Stjenoviti vrhunci, sočni pašnjaci, toplina tijela ponija i čovjek – svi pripadaju istoj obitelji.

Ta sjajna voda što teče brzacima i rijekama nije samo voda već i krv naših predaka. Rijeke su naša braća, one nam utažuju žeđ. Rijeke nose naše kanue i hrane našu djecu.

Mi znamo da bijeli čovjek ne razumije naš život. Jedan dio zemlje njemu je isti kao i drugi, jer on je stranac koji dođe noću i uzima od zemlje sve što želi. Zemlja nije njegov brat nego njegov neprijatelj i kada je pokori, on kreće dalje. On za sobom ostavlja grobove otaca i ne brine se. On otima zemlju od svoje djece i ne brine se. Odnosi se prema majci zemlji i prema bratu nebu kao prema stvarima što se mogu kupiti, opljačkati, prodati kao stado ili sjajan nakit. Njegov apetit prožderat će zemlju i ostaviti samo pustoš.

Nema mirnog mjesta u gradovima bijelog čovjeka. Nema mjesta da se čuje otvaranja listova u proljeće ili drhtaj krilca kukaca.

I što je život ako čovjek ne može čuti usamljeni krik kozoroga ili noćnu prepirku žaba u bari?

Zrak je skupocjen za crvenog čovjeka jer sve živo dijeli jednaki dah – životinja, drvo, čovjek. Bijeli čovjek ne izgleda kao da opaža zrak koji diše. Kao čovjek koji umire mnogo dana on je otupio na smrad.

Što je čovjek bez životinja? Ako sve životinje odu, čovjek će umrijeti od velike usamljenosti duha. Što god se desilo životinjama, ubrzo će se dogoditi i čovjeku. Sve su stvari povezane.

Što god snađe Zemlju, snaći će i sinove Zemlje. Ako čovjek pljuje na tlo, pljuje na sebe samoga. Zemlja ne pripada čovjeku; čovjek pripada Zemlji.

Što god snađe Zemlju, snaći će i sinove Zemlje. Čovjek ne tka tkivo života; on je samo struk u tome. Što god čini tkanju, čini sebi samome.

Sudbina je misterij za nas jer mi ne znamo kad će svi bizoni biti poklani i divlji konji pripitomljeni, tajni kutovi šume teški zbog mirisa mnogih ljudi i pogled na zrele brežuljke zamrljan brbljajućom žicom. Gdje je guštara? Otišla je. Gdje je orao? Otišao je. To je konac življenja i početak borbe za preživljavanje.

# KAZALO

PREDGOVOR .....	5
UVOD .....	7
TKO JE POTROŠAČ? .....	9
IMAJU LI POTROŠAČI SVOJA PRAVA I ODGOVORNOSTI? .....	11
NAŠA POTROŠAČKA PRAVA I ODGOVORNOSTI. ....	13
POTROŠAČ IMA PRAVO I ODGOVORNOST ZA ODABIR. ....	14
POTROŠAČ IMA PRAVO NA INFORMACIJU I OBRAZOVANJE. .	16
POTROŠAČ IMA PRAVO NA SIGURNOST. ....	18
POTROŠAČ IMA PRAVO NA NAKNADU ŠTETE .....	20
POTROŠAČ IMA PRAVO I ODGOVORNOST ZA ZDRAV OKOLIŠ .....	22
POTROŠAČ IMA PRAVO NA IZRAŽAVANJE MIŠLJENJA I PRIGOVORA. ....	24
ŠTO BISMO TREBALI ZNATI? .....	26
PORUKA INDIJANSKOG POGlavICE BIJELOM ČOVJEKU. ....	33