# TRANZICIJA/TRANSITION Časopis za ekonomiju i politiku tranzicije / Journal of economic and politics of Transition Godina XX Vitez-Tuzla-Zagreb-Beograd-Bukurešt, 2018. Br. 42

*Prethodno priopćenje*

*Preliminary communitacion*

***JEL Classification****:D22, D40, I11, I12, M31*

# Aleksandra Krajnović\*• Klaudia Gašpić\*\* •Ivan Stipanov[[1]](#footnote-2)\*\*\*

**SIGURNOST HRANE I PERCEPCIJA POTROŠAČA O SIGURNOSTI HRANE U EUROPSKOJ UNIJI I REPUBLICI HRVATSKOJ**

**FOOD SAFETY AND CONSUMER PERCEPTION OF FOOD SAFETY THE EUROPEAN UNION AND THE REPUBLIC OF CROATIA**

***Sažetak:***

*Ovaj rad bavi se istraživanjem zaštite potrošača i sigurnosti hrane u prehrambenoj industriji u EU i Republici Hrvatskoj. Cilj istraživanja jest povećati spoznaju o odlukama i položaju potrošača na tržištu kroz upoznavanje s teorijskim okvirima iz područja zaštite potrošača u prehrambenoj industriji te funkcioniranja zakonodavnog okvira EU. U radu su prikazani i rezultati primarnog istraživanja o upoznatosti potrošača s njihovim pravima u RH te je izvršena komparacija s istraživanjem koje je proveo Flash Eurobaremeter o percepciji stanovnika EU o sigurnosti hrane. Svrha istraživanja jest ukazati na važnost zaštite potrošača u prehrambenoj industriji i problematizirati otvorena pitanja na ovom području. Upravo ovo i dokazuje istraživanje provedeno u ovom radu i njegova komparativna analiza s provedenim istraživanjima u EU – potrošači hrane u EU ni RH ne osjećaju se ni dovoljno sigurnim ni dovoljno obavještenima kada je riječ o zaštiti njihovih prava kao potrošača hrane i sigurnosti hrane koju svakodnevno koriste.* ***Ključne riječi:*** *zaštita potrošača, politika sigurnosti hrane EU, označavanje hrane, sigurnost hrane, percepcija potrošače o sigurnosti hrane.*

***Abstract***

*This paper deals with consumer protection and food safety in the food industry in EU and Republic of Croatia. The aim of this research is to expand the knowledge of decisions and position of consumers in the market by introducing theoretical framework from the field of consumer protection in the food industry and the functioning of the EU legislativein this area. The paper also presents the results of the primary research on consumer awareness of their rights in Republic of Croatia and compares it with the research carried out by Flash Eurobaremeter on the perception of EU residents on food safety. The purpose of this research is to emphasize the importance of consumer protection in the food industryand problematize open issues in this area. Precisely this thesis proves the research carried out in this paper and its comparative analysis with the EU research conducted - food consumers in the EU and the Republic of Croatia are not feeling sufficiently secure or sufficiently informed when it comes to protecting their rights as food consumers and the food safety they use every day.****Keywords:*** *consumer protection, food safety policy of the EU, food labeling, food safety, consumer perception of food safety.*

**UVOD**

Predmet istraživanja rada jest prikazati utjecaj potrošača na kretanje roba i usluga, prava potrošača, te područja zaštite potrošača u prehrambenoj industriji. U uvjetima globalizacijevažna je informiranost potrošača, te pristup ispravnoj i zdravoj hrani. Zaštita potrošača obuhvaća pravo na zaštitu ekonomskih interesa potrošača, pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu, pravo na pravnu zaštitu potrošača, te pravo na informiranje i izobrazbu potrošača. Hrana je primarna ljudska potreba, pa je prehrambena industrija je određena kao strateška gospodarska grana u gotovo svim zemljama svijeta. Zaštita potrošača u prehrambenoj industriji danas je, u uvjetima globalizacije i tehnološkog napretka, postala glavna tema u javnosti. Aktualnost teme proizlazi iz sve češćih indikacija kako potrošači u zemljama članicama EU ne uživaju jednaka prava koja su im osigurana zakonskim regulativama. S obzirom na to da je područje zaštite potrošača u prehrambenoj industriji kompleksno zbog stalnih promjena zakonske regulative i poslovnog okruženja, predmet je istraživanja brojnih autora.Primjena europskih standarda zaštite potrošača omogućuje da hrvatski potrošači uživaju jednaka prava kao i ostali građani EU. Etiketiranje, identificiranje, reklamiranje, proizvodnja i prezentiranje hrane predstavljaju važne oblike komunikacije subjekata u poslovanju hranom s krajnjim potrošačem te spadaju među najsloženija zakonom uređena područja. Cilj istraživanja ovoga rada jest povećati spoznaju o odlukama i položaju potrošača u prehrambenoj industriji. Svrha istraživanja jest ukazati na važnost zaštite potrošača u prehrambenoj industriji. Korištene su metode kompilacije i dostupne literature kao i multidisciplinarni pristup, analiza relevantne zakonske regulative, komparativna analiza primarnog istraživanja autora i sekundarnog istraživanja (*EU Flash Eurobarometer*), te kritička analiza opisane problematike.

**POLAZNA RAZMATRANJA U SIGURNOSTI HRANE**

Hrana je važno područje potrošnje od iznimnog značaja za svakog potrošača. Također, potrošačima, napretkom znanosti i tehnologije, omogućena je dostupnost hrane na mnogo lakši i jednostavniji način. Svi postupci prerade i razni dodaci prerađenoj hrani, mogu u velikoj mjeri predstavljati opasnost za zdravlje onih koji konzumiraju takvu hranu (Nefat & Pamić, 2008).Za proizvođače hrane i krajnjeg potrošača u prehrambenom lancu jednu od najvažnijih stvari predstavlja sigurnost hrane. Proizvodnja i prodaja hrane s odgovarajućom kvalitetom temeljni su elementi dobivanja povjerenja potrošača na svim tržištima. Prijetnja sigurnosti hrane proizlazi iz činjenice da se međunarodna trgovina prehrambenim proizvodima povećava, stoga predstavlja novi izvor potencijalnih rizika u opskrbnom lancu hrane (Erceg, 2015). Poimanje sigurne hrane veže se uz stajališta svih sudionika od potrošača, zakonodavnih tijela, znanstvenika, industrije do posebnih interesnih skupina poput udruga, što ukazuje na činjenicu da je koncepcija sustava sigurnosti hrane vrlo složena (Bažok, 2014).*Svjetska zdravstvena organizacija* definira pristup sigurnosti hrane kao zajedničku odgovornost vlade, prehrambene industrije, potrošača i znanosti. Usvajanje zakonskih regulative, te njihovo transparentno provođenje predstavlja glavnu ulogu vlada. Potrošači isto tako trebaju uvidjeti svoju odgovornost u uspostavljanju sustava sigurnosti hrane, odnosno rukovanje u skladu sa specifikacijama proizvođača. Primarnu ulogu u edukaciji, ali i implementaciji znanosti u struku, imaju znanstvene institucije radi poboljšavanja efektivnosti i efikasnosti provođenja sustava sigurnosti hrane. Zdravstveno ispravnu hranu moguće je proizvesti uz osiguranje primjerenih higijenskih mjera u proizvodnom pogonu te uz sveobuhvatan nadzor proizvodnog procesa (Bažok, 2014).Kako bi se mogla ostvariti sigurnost hrane tijekom cijelog lanca proizvodnje važno je uspostavljanje i održavanje efikasne komunikacije između svih sudionika u procesu, odnosno poslovanju hranom, dakle od zakonodavnih tijela pa do konačnog potrošača (Dumičić & Gajdić, 2011).Nakon automobilske i kemijske industrije, prehrambena industrija je najjače zakonski regulirana industrijska grana u EU, te time podliježe definiranim i strogim standardima (Novaković et al., 2015). Dakle, hrana koja je stavljena na tržište treba biti dobre kvalitete, sigurna za konzumaciju te zdravstveno ispravna. Također, prevencija postaje sve važnija tijekom upravljanja opskrbnim lancem čime proizvođači hrane preuzimaju ključnu odgovornost uz stalno unaprjeđenje i pridržavanje normi tijekom poslovnih procesa (Knežević, 2013).

**PODRUČJE ZAŠTITE POTROŠAČA UPREHRAMBENOJ INDUSTRIJI**

Zaštita potrošača važna je za učinkovito funkcioniranje tržišta, omogućuje razvoj gospodarstva, predstavlja područje od javnog interesa i kao takva osnova je svakog djelotvornog i konkurentnog društva (Salai, 2010).

**Politika sigurnosti hrane Europske unije**

Od samih svojih početaka EU posvetila je velik dio svoje pozornosti poljoprivredi. Razlog tome bili su želja za stjecanjem samodostatnosti i podrška ruralnim područjima i njihovom stanovništvu (Van der Meulen, 2013).U EU poljoprivredno-prehrambeni sektor ima veliku važnost u gospodarstvu (Čačić et al., 2007). Zakonodavstvo je značajan dio područja zaštite potrošača i sigurnosti hrane, obuhvaća u potpunosti proizvodni lanac „od polja do stola“ što znači da obuhvaća farme na kojima se životinje uzgajaju, preradu i proizvodnju hrane, skladištenje te distribuciju gotovog prehrambenog proizvoda do krajnjeg potrošača (Novaković et al., 2015).Glavni cilj politike sigurnosti hrane EU jest osigurati da se njezini građani hrane sigurnim i hranjivim prehrambenim proizvodima proizvedenih od zdravih biljaka i životinja (Europska komisija). Nestajanjem granica između članica EU zaštita potrošača u prehrambenoj industriji postaje sve veći prioritet (Comodo & Bonaccorsi, 2012).Prema službenim stranicama EU, politika EU za sigurnost hrane odnosi se na hranu u lancu od poljoprivrednoga gospodarstva do tanjura. Njome se želi osigurati (1) sigurna i hranjiva hrana te hrana za životinje, (2) visoki standardi zdravlja i dobrobiti životinja te zaštite bilja te (3) jasne informacije o podrijetlu, sadržaju/označavanju i uporabi hrane. Politika EU-a za sigurnost hrane obuhvaća sveobuhvatno zakonodavstvo o sigurnosti hrane i hrane za životinje te higijeni hrane,donošenje odluka na temelju vjerodostojnih znanstvenih mišljenja, kao i provedbu i preglede. U slučajevima kada je potrebna posebna zaštita potrošača primjenjuju se posebna pravila o: (1) upotrebi pesticida, dodataka prehrani, bojila, antibiotika ili hormona, (2) prehrambenim aditivima kao što su konzervansi i arome, (3) tvarima u doticaju s hranom, primjerice plastična ambalaža, (4) označavanju sastojaka koji mogu izazvati alergije, (5) uporabi zdravstvenih tvrdnji kao što su „s niskim udjelom masti” ili „bogat vlaknima“. Politika sigurnosti hrane u EU uvelike je uznapredovala, naročito po pitanjima prehrane, zdravlja i kvalitete hrane. Jedno od glavnih načela u politici EU o hrani je osigurati slobodu kretanja prehrambenih proizvoda na unutarnjem tržištu. Podizanje razine zaštite potrošača i prava potrošača čvrsto su ukorijenjene u politiku EU o sigurnosti hrane (Paul et al., 2008). Sve zemlje članice svojim djelovanjem izravno participiraju i sudjeluju u kreiranju i provođenju zakonodavstva na području hrane te neizravno reguliranjem unutarnjeg tržišta (Bažok et al., 2014). Zakonodavstvo se može uglavnom grupirati u jednu od tri kategorije: zakonodavstvo o proizvodu, zakonodavstvo o procesu, zakonodavstvo o predstavljanju prehrambenih proizvoda (Van der Meulen, 2013). Cijela struktura zakonodavstva EU ugrađena je u opća načela. Na vrhu su načela europskog zakonodavstva o hrani, a strukturiraju se na odredbe koje se odnose na javne ovlasti i odredbe koje se odnose na poduzeća. Važan aspekt zakonodavstva EU o hrani, a koji nije prikazan na ovoj slici, sastoji se od institucionalnih odredbi (npr. stvaranje specijaliziranih tijela za rješavanje problema vezanih uz hranu). Zakonodavstvo EU o hrani usmjerava se na državne vlasti, poduzeća i potrošače. Ključ sigurnosti hrane je u rukama poduzeća u prehrambenoj industriji. Obveze državnih vlasti su sekundarne u odnosu na obveze poduzeća. Državne vlasti moraju osigurati da se poduzeća pridržavaju zakonodavstva EU kao i nositi se sa situacijama sankcioniranja zbog nepridržavanja zakona od strane poduzeća (Van der Meulen, 2013).Institucije i tijela za sigurnost hrane EU su (1) europska komisija, (2) europski parlament, (3) vijeće europske unije, (4) europski gospodarski i socijalni odbor, (5) odbor regija te (6) agencije EU-a.

**STAVOVI STANOVNIKA ČLANICA EU O SIGURNOSTI HRANE**

Prema službenim stranicama EU, *Flash Eurobarometer* obavlja istraživanja koja objavljuje dva puta godišnje. Istraživanjima omogućava svim članicama EU, Europskoj komisiji i drugim institucijama EU uvid u javno mišljenje glede određenih aktualnih problema. Posebni izvještaji *Eurobarometra* temelje se na temeljitim tematskim studijama provedenim za različite službe Europske komisije i drugih institucija. Dijelom izvršenog istraživanja koje je provedeno obuhvaćena je i percepcija stanovnika o sigurnosti hrane i informiranosti potrošača. Istraživanje je pokazalo da je broj građana koji smatra da je većina prehrambenih proizvoda siguran smanjen u odnosu na prethodna istraživanja. U Rumunjskoj, 56% ispitanika smatra da je značajan broj prehrambenih proizvoda nesiguran, kao i 47% ispitanika u Litvi, 46% u Grčkoj i 38% u Bugarskoj. Međutim, relativno malo ljudi smatra da je značajan broj prehrambenih proizvoda nesiguran, u Finskoj (3%), Velikoj Britaniji (9%), Malti (11%), Irskoj (10%) i Nizozemskoj (13%). Finska (39%) ima najveći udio ispitanika koji smatraju da su svi prehrambeni proizvodi sigurni, a slijede Irska (33%) i Velika Britanija (31%). Norveška (38%) također ima veliki udio ispitanika koji smatraju da su svi prehrambeni proizvodi sigurni. Međutim, u Bugarskoj i Rumunjskoj samo 4% ljudi misli da su u osnovi svi prehrambeni proizvodi sigurni, kao i 6% u Grčkoj, Češkoj i Litvi. Većina ljudi u Švedskoj (65%), Češkoj (61%), Mađarskoj (61%) i Austriji (61%) vjeruje da je samo mali broj prehrambenih proizvoda nesiguran. Međutim, samo 38% ljudi u Rumunjskoj to misli, kao i 44% ispitanika u Litvi i 45% u Grčkoj.Na temelju provedene ankete (tablica 1) s obzirom na dob i spol može se zaključiti da: (1) Veći broj muškaraca od žena (19% naspram 15%) misli da su u osnovi svi prehrambeni proizvodi sigurni. Veći broj žena od muškaraca (28% naspram 22%) smatra da je značajan broj prehrambenih proizvoda nesiguran; (2) Mlađi ispitanici smatraju da su u osnovi svi prehrambeni proizvodi sigurni (21% ispitanika od 15 do 24 godina u usporedbi sa 15% ispitanika od 55 i više godina). Za najstariji ispitanike je značajan broj prehrambenih proizvoda nesiguran (26% ispitanika od 55 i više godine naspram 20% ispitanika od 15 do 24 godina starosti).

*Tablica 1. Percepcija stanovnika zemalja članica EU o sigurnosti hrane s obzirom na dob i spol*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Značajan broj prehr. proizvoda je siguran** | **Mali broj prehr.proizvoda je nesiguran** | **Značajan broj prehr. proizvoda je nesiguran** | **To ovisi o proizvodu** | **Ne znam** |
| EU27 | 17% | 56% | 24% | 2% | 1% |
| Spol: Muško | 19% | 57% | 22% | 1% | 1% |
| Spol: Žensko | 15% | 54% | 28% | 2% | 1% |
| Dob: 15 – 24 | 21% | 57% | 20% | 2% | 0% |
| Dob: 25 – 39 | 18% | 56% | 24% | 1% | 1% |
| Dob: 40 – 54 | 17% | 55% | 26% | 1% | 1% |
| Dob: >55 | 15% | 55% | 26% | 2% | 2% |

### *Izvor:* [*http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/flash/fl\_358\_en.pdf*](http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/flash/fl_358_en.pdf)

Većina potrošača uvjerena je da su njihova prava zaštićena. Naime, nešto više od sedam od deset europskih potrošača uvjereno je da trgovci i pružatelji usluga poštuju njihova prava kao potrošača (71%), što ujedno predstavlja i najvišu razinu od početka istraživanja u području sigurnosti hrane od 2006. (povećanje za 9 postotnih bodova). Većina potrošača vjeruje nevladinim organizacijama da štite njihova prava kao potrošača (62%). Međutim, ovo je smanjenje od 12 postotnih bodova od 2012. i predstavlja najnižu razinu povjerenja od početka istraživanja u području sigurnosti hrane od 2006. Najmanje šest od deset potrošača vjeruje državnim tijelima da štite njihova prava kao potrošača (61%). Povjerenje u državne vlasti blago je poraslo od 2012. za 2%.

**Rezultati primarnog istraživanja i komparativna analiza**

Autori su formirali anketni upitnik na temelju znanstvenih pretpostavki definiranih istraživanjem predodređenih tvrdnji i pitanja kojima su ispitanici izrazili svoje stajalište. Istraživanje je provedeno anonimnim standardiziranim online upitnikom koji je nastao putem *web* stranice „Google Forms“. Ciljevi primarnog istraživanja i skupine pitanja koja je ova anketa imala uključuju percepciju potrošača u vezi sigurnosti hrane, njihove svjesnosti, informiranosti i korištenju potrošačkih prava, važnosti i procjene u vezi postojećih deklaracija koje se nalaze na prehrambenim proizvodima, upoznatosti i informiranosti o GMO-u, zatim u vezi s osjećajem zaštićenosti potrošača, kao i percepcije potrošača u pogledu nejednakosti u kvaliteti prehrambenih proizvoda članica Europske unije koje plasiraju na tržišta. Isto tako, razmatra se odnos između stavova potrošača, njihova znanja i ponašanja u pogledu sigurnosti hrane s obzirom na dob, spol i razinu obrazovanja. Uzorak je bio ograničen na stanovništvo Republike Hrvatske. Istraživanje je uključivalo 672 ispitanika, odgovori su iskazani prema spolu, dobi i obrazovnoj strukturi, a podaci su prikupljeni u periodu od 27. veljače 2017. do 11. svibnja 2017. U istraživanju je najzastupljenija skupina ispitanika od 26 do 35 godina (36,3%), zatim slijedi dobna skupina od 18 do 25 godina (32,4%), zatim skupina od 36 do 45 godina (19,8%), dobna skupina od 46 do 55 godina (6,5%) te dobna skupina s više od 56 godina (4,9%). Najmanje zastupljene skupine ispitanika uključuju one koje imaju višu stručnu spremu (7,1%), one koje pohađaju poslijediplomski studij (3%), i na kraju one koji imaju osnovnu školu (1,8%). Prema razini obrazovanja, najveća skupina ispitanika ima srednju stručnu spremu (34,8%), a zatim slijedi skupina ispitanika s visokom stručnom spremom (23,7%). Nadalje, treća po redu najzastupljenija skupina ispitanika je na preddiplomskom studiju (18%), a slijedi ju skupina ispitanika koja polazi diplomski studij (11,6%). Nadalje, u nastavku uspoređuju se dobiveni odgovori s onima istraživanja *Flash Eurobarometer-a* koje je opisano u prethodnom dijelu rada. Primjer anketnog upitnika nalazi se u privitku rada. Ograničavajući čimbenik ovog istraživanja jest taj da broj muških (12,6%) i ženskih (87,4%) ispitanika nije razmjeran, kao ni broj ispitanika s obzirom na životnu dob.Pri istraživanju postavljene su sljedeće istraživačke hipoteze: *H1:* Potrošači prehrambenih proizvoda su neinformirani o svojim pravima potrošača *H2:* Potrošači prehrambenih proizvoda nisu dovoljno educirani o svojim pravima potrošača *H3:* Hrvatski potrošači prehrambenih proizvoda smatraju da ne uživaju jednaka prava kao i potrošači u EU . Na pitanje „*Što se tiče svih prehrambenih proizvoda koji su trenutno na hrvatskom tržištu, smatrate li da*…“ (tablica 2) 42,56% ispitanika smatra kako je značajan broj prehrambenih proizvoda nesiguran. 4,76% ispitanika mišljenja je kako su u osnovi svi prehrambeni proizvodi sigurni. 15,92% ispitanika smatra kako je mali broj prehrambenih proizvoda nesiguran, dok 30,06% ispitanika je mišljenja kako to ovisi o proizvodu. Odgovor „Ne znam“ odabralo je 6,07% ispitanika. Uočava se da ispitanici od 36 do 45 godina imaju najveću sumnju u sigurnost prehrambenih proizvoda na hrvatskom tržištu, i to njih 51,88%. Ovisno o razini obrazovanja, signifikantan broj ispitanika u skupinama koji imaju osnovnu i srednju školu, višu stručnu spremu i oni koji su završili poslijediplomski studij smatra kako je značajanbroj prehrambenih proizvoda nesiguran. Zaključujemo da ispitanici koji pripadaju skupinama koje imaju visoku stručnu spremu i koje su završile preddiplomski studij, kao i diplomski studij, imaju podijeljena mišljenja. Komparacijom dobivenih rezultata provedene ankete i ankete koju je proveo *Flash Eurobarometer* uviđa se da je percepcija ispitanika o sigurnosti hrane na tržištu slična rezultatima ispitanika iz Rumunjske i Bugarske koje su imale najmanji postotak, svega 4% ispitanika misli da su u osnovi svi prehrambeni proizvodi sigurni, a najveći postotak stanovnika koji misli da su u osnovi svi prehrambeni proizvodi su sigurni ima Finska, čak 33%. Nadalje, mogu se usporediti rezultati dobiveni istraživanjem o percepciji potrošača glede nesigurnosti prehrambenih proizvoda, naime u Švedskoj 65%ispitanika smatra da je mali broj prehrambenih proizvoda nesiguran, a rezultati provedene ankete u Republici Hrvatskoj ukazuju da 15,92% smatra da je mali broj prehrambenih proizvoda nesiguran.

*Tablica* 2. *Analitički prikaz izjave ispitanika „Što se tiče svih prehrambenih proizvoda koji su trenutno na hrvatskom tržištu, smatrate li da…“*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Značajan brprehram. proizvod. je nesiguran** | **U osnovi su svi prehram. proizvodi sigurni** | **Mali br. prehram. proizvoda je nesiguran** | **To ovisi o proizvodu** | **Ne znam** |
| **Ukupno** | 42,56% | 4,76% | 15,92% | 30,06% | 6,70% |
| **Spol** |  |  |  |  |  |
| Muško | 40,00% | 4,71% | 20,00% | 25,88% | 9,41% |
| Žensko | 42,93% | 4,77% | 15,33% | 30,66% | 6,30% |
| **Dob** |  |  |  |  |  |
| 18 – 25 | 36,24% | 3,67% | 16,06% | 31,65% | 12,39% |
| 26 – 35 | 41,39% | 6,15% | 12,30% | 37,30% | 2,87% |
| 36 – 45 | 51,88% | 5,26% | 18,80% | 19,55% | 4,51% |
| 46 – 55 | 43,18% | 0,00% | 31,82% | 22,73% | 2,27% |
| >56 | 54,55% | 6,06% | 9,09% | 18,18% | 12,12% |
| **Razina obr.** |  |  |  |  |  |
| Osnovna škola | 66,67% | 0,00% | 16,67% | 0,00% | 16,67% |
| SSS | 49,15% | 3,42% | 17,09% | 22,22% | 8,12% |
| VŠS | 58,33% | 2,08% | 12,50% | 14,58% | 12,50% |
| VSS | 35,85% | 6,92% | 9,43% | 44,65% | 3,14% |
| Preddipl. st. | 38,52% | 4,10% | 18,03% | 34,43% | 4,92% |
| Diplomski st. | 27,27% | 7,79% | 23,38% | 32,47% | 9,09% |
| Poslijedipl. st. | 50,00% | 5,00% | 20,00% | 25,00% | 0,00% |

### *Izvor: izrada autora*

Na pitanje „*Jeste li svjesni vaših prava potrošača u prehrambenoj industriji?“* (tablica 3) 23,66% ispitanika svjesno je svojih prava potrošača u prehrambenoj industriji, 46,28% ispitanika nije svjesno ovih prava potrošača, dok je 30,06% ispitanika odgovorilo „Ne znam“. Iz navedenog se može doći do zaključka kako velik postotak u svim dobnim skupinama i svim razinama obrazovanja nije svjesno svojih prava potrošača u prehrambenoj industriji, uključujući i one koji su dali odgovor „Ne znam“. Razlog tome može biti nedovoljna informiranost i educiranost stanovnika Republike Hrvatske o svojim potrošačkim pravima u prehrambenoj industriji.

Tablica 3.Analitički prikaz odgovora ispitanika na pitanje „Jeste li svjesni vaših prava potrošača u prehrambenoj industriji?“

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | **Da** | **Ne** | **Ne znam** | | **Ukupno** | 23,66% | 46,28% | 30,06% | | **Spol** |  |  |  | | Muško | 25,88% | 55,29% | 18,82% | | Žensko | 23,34% | 44,97% | 31,69% | | **Dob** |  |  |  | | 18 – 25 | 19,27% | 52,29% | 28,44% | | 26 – 35 | 22,95% | 39,34% | 37,70% | | 36 – 45 | 24,81% | 52,63% | 22,56% | | 46 – 55 | 38,64% | 40,91% | 20,45% | | >56 | 33,33% | 39,39% | 27,27% | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Razina obrazovanja** |  |  |  | | Osnovna škola | 16,67% | 50,00% | 33,33% | | SSS | 24,79% | 44,87% | 30,34% | | VŠS | 20,83% | 64,58% | 14,58% | | VSS | 23,90% | 30,19% | 45,91% | | Preddiplomski studij | 20,49% | 54,10% | 25,41% | | Diplomski studij | 24,68% | 58,44% | 16,88% | | Poslijediplomski studij | 35,00% | 50,00% | 15,00% | |

Na pitanje „*Jeste li prethodne dvije godine uočili bilo kakve informacije o pravima potrošača?“* (tablica 4)45,24% ispitanika je u prethodne dvije godine „uočilo bilo kakve informacije o pravima potrošača u prehrambenoj industriji“. 43,75% ispitanikaprethodne dvije godine „nije uočilo bilo kakve informacije o pravima potrošača u prehrambenoj industriji“, dok je 11,01% ispitanika na ovo pitanje odgovorilo „Ne znam“. Može se zaključiti kako postoji podijeljenost hrvatskih potrošača svih dobnih skupina po pitanju informiranosti i dostupnosti informacija o pravima potrošača u Republici Hrvatskoj. Postotak onih kojiprethodne dvije godine nisu uočili bilo kakve informacije o pravima potrošača u prehrambenoj industriji nije zanemariv, kao i postotak ispitanika koji suna ovo pitanje odgovorili „Ne znam“. S obzirom na razinu obrazovanja, značajan broj ispitanika koji pripadaju skupini sa završenom osnovnom školom (66,67%)prethodne dvije godine nije uočilo bilo kakve informacije o pravima potrošača u prehrambenoj industriji.

Tablica 4.Analitički prikaz odgovora ispitanika na pitanje „Jeste li u prethodne dvije godine uočili bilo kakve informacije o pravima potrošača?“

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | **Da** | **Ne** | **Ne znam** | | **Ukupno** | 45,24% | 43,75% | 11,01% | | **Spol** |  |  |  | | Muško | 43,53% | 48,24% | 8,24% | | Žensko | 45,49% | 43,10% | 11,41% | | **Dob** |  |  |  | | 18 – 25 | 39,91% | 45,87% | 14,22% | | 26 – 35 | 42,62% | 46,31% | 11,07% | | 36 – 45 | 56,39% | 35,34% | 8,27% | | 46 – 55 | 56,82% | 38,64% | 4,55% | | >56 | 39,39% | 51,52% | 9,09% | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Razina obrazovanja** |  |  |  | | Osnovna škola | 25,00% | 66,67% | 8,33% | | SSS | 45,73% | 38,89% | 15,38% | | VŠS | 43,75% | 45,83% | 10,42% | | VSS | 40,25% | 53,46% | 6,29% | | Preddiplomski studij | 43,44% | 45,90% | 10,66% | | Diplomski studij | 61,04% | 32,47% | 6,49% | | Poslijediplomski studij | 45,00% | 35,00% | 20,00% | |

*Izvor: izrada autora*

Na pitanje „*Jeste li čuli za besplatni telefon Ministarstva 072 414 414 za potrošače?“* (tablica 5)Samo 10,42% ispitanika navodi da je čulo za besplatni telefon Ministarstva 072 414 414 za potrošače, 85,57% ispitanika nije čulo za besplatni telefon Ministarstva 072 414 414 za potrošače, dok je 4,02% ispitanika odgovorilo „Ne znam“. Iz navedenih podataka može se zaključiti da značajan broj ispitanika svih dobnih skupina i svih razina obrazovanja nije čulo za besplatni telefon Ministarstva 072 414 414 za potrošače, što se može opravdati činjenicom da hrvatski potrošači nisu dovoljno informirani na koji način saznati svoj prava potrošača u prehrambenoj industriji.

Tablica 5.Analitički prikaz odgovora ispitanika na pitanje „Jeste li čuli za besplatni telefon Ministarstva gospodarstva 072 414 414 za potrošače?“

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | Da | Ne | Ne znam | | **Ukupno** | 10,42% | 85,57% | 4,02% | | **Spol** |  |  |  | | Muško | 11,76% | 84,71% | 3,53% | | Žensko | 10,22% | 85,69% | 4,09% | | **Dob** |  |  |  | | 18 – 25 | 7,80% | 84,86% | 7,34% | | 26 – 35 | 9,84% | 88,52% | 1,64% | | 36 – 45 | 5,26% | 93,23% | 1,50% | | 46 – 55 | 29,55% | 70,45% | 0,00% | | >56 | 27,27% | 57,58% | 15,15% | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Razina obrazovanja** | | | | | Osnovna škola | 8,33% | 83,33% | 8,33% | | SSS | 11,97% | 80,34% | 7,69% | | VŠS | 20,83% | 79,17% | 0,00% | | VSS | 6,92% | 91,19% | 1,89% | | Preddiplomski studij | 10,66% | 87,70% | 1,64% | | Diplomski studij | 10,00% | 80,00% | 10,00% | | Poslijediplomski studij | 6,49% | 92,21% | 1,30% | |

### Izvor: izrada autora

Na pitanje „*Koje su Vam ustanove i organizacije/udruge koje se bave zaštitom potrošača poznate?“* (tablica 6) 61,90% ispitanika navodi kako im je poznato je Društvo za zaštitu potrošača – „Potrošač“, a 77,83% ispitanika navode kako su im poznati TV programi o zaštiti potrošača („Potrošački kod HRT-a, „Provjereno“ NOVE TV). 9,08% ispitanika zna za Odjel za zaštitu potrošača pri Ministarstvu gospodarstva, 10,42% ispitanika tvrdi kako im je poznat Savez udruga za zaštitu potrošača, dok 3,57% ispitanika navodi kako im je poznat Europski potrošački centar Hrvatska. Tek 1,79% ispitanika navodi kako im je poznato „Nešto drugo od navedenog“. „Ništa od navedenog“ navelo je 4,32% ispitanika, dok je odgovor „Ne znam“ navelo 4,76% ispitanika. Iz navedenog može se zaključiti kako su ispitanici svih dobnih skupina upoznati s Društvom za zaštitu potrošača – „Potrošač“ i TV programima o zaštiti potrošača („Potrošački kod“ HRT-a, „Provjereno“ NOVE TV). Ostale ustanove i organizacije/udruge koje se bave zaštitom prava potrošača su pretežito nepoznate svim skupinama ispitanika. Može se uočiti veza između životne starosti ispitanika i njihovog znanja o ustanovama i organizacijama/udrugama koje se bave zaštitom prava potrošača. Naime, što je veća životna dob ispitanika to je manje znanje o ustanovama i organizacijama/udrugama koje se bave zaštitom prava potrošača. Isto tako iz dobivenih podataka može se iščitati kako su ispitanici koji su završili osnovnu školu najmanje upoznati s ustanovama i organizacijama/udrugama koje se bave zaštitom prava potrošača.

Tablica 6.Analitički prikaz odgovora ispitanika na pitanje „Koje su Vam ustanove i organizacije/udruge koje se bave zaštitom prava potrošača poznate?“

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | „Potroš.društvo za zašt.potrošač. | TV programi o zaštiti potrošača | Odjel za zaštitu potroš.pri Ministarstvu gospodarstva | Savez udruga za zašt.potrošača | Europski potrošački centar Hrvatska | Nešto drugo | Ništa od navedenog | Ne znam |
| **Ukupno** | 61,90% | 77,83% | 9,08% | 10,42% | 3,57% | 1,79% | 4,32% | 4,76% |
| Muško | 51,76% | 62,35% | 5,88% | 12,94% | 4,71% | 1,18% | 11,76% | 9,41% |
| Žensko | 63,37% | 80,07% | 9,54% | 10,05% | 3,41% | 1,87% | 3,24% | 4,09% |
| 18 – 25 | 50,00% | 76,15% | 12,39% | 15,60% | 4,13% | 1,83% | 5,05% | 5,50% |
| 26 – 35 | 72,95% | 82,79% | 7,79% | 9,84% | 4,10% | 2,46% | 2,05% | 2,46% |
| 36 – 45 | 69,17% | 82,71% | 6,77% | 4,51% | 1,50% | 1,50% | 4,51% | 1,50% |
| 46 – 55 | 54,55% | 72,73% | 9,09% | 6,82% | 4,55% | 0,00% | 2,27% | 9,09% |
| >56 | 39,39% | 39,39% | 6,06% | 9,09% | 3,03% | 0,00% | 18,18% | 24,24% |
| Osnovna šk | 16,67% | 25,00% | 0,00% | 8,33% | 0,00% | 0,00% | 41,67% | 25,00% |
| SSS | 55,98% | 75,64% | 5,13% | 10,26% | 3,42% | 1,71% | 3,42% | 6,41% |
| VŠS | 56,25% | 66,67% | 6,25% | 8,33% | 6,25% | 4,17% | 4,17% | 6,25% |
| VSS | 84,28% | 93,71% | 10,69% | 6,92% | 1,89% | 0,00% | 0,00% | 1,89% |
| Preddipl. St. | 45,90% | 71,31% | 17,21% | 18,03% | 4,92% | 2,46% | 8,20% | 4,92% |
| Diplom.st. | 70,13% | 80,52% | 16,88% | 7,79% | 3,90% | 2,60% | 1,30% | 1,30% |
| Poslijedipl.st | 60,00% | 65,00% | 10,00% | 10,00% | 10,00% | 5,00% | 15,00% | 5,00% |

### *Izvor: izrada autora*

Na pitanje „*Jeste li ikad zatražili informaciju ili pomoć od bilo koje od prethodno navedenih organizacija?“* (tablica 7) tek 7,59% ispitanika zatražilo je takvu informaciju, dok čak 91,82% ispitanika nije zatražilo informaciju ili pomoć od prethodno navedenih organizacija; 0,60% ispitanika odgovorilo je „Ne znam“. Može se zaključiti da značajan broj ispitanika svih nije zatražilo informaciju ili pomoć od prethodno navedenih organizacija, a jedan od razloga za to može biti neinformiranost, odnosno nedovoljno znanje o ustanovama i organizacijama/udrugama koje se bave zaštitom prava potrošača.

*Tablica 7.Analitički prikaz odgovora ispitanika na pitanje „Jeste li ikad zatražili informaciju ili pomoć od bilo koje od prethodno navedenih organizacija?“*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | **Da** | **Ne** | **Ne znam** | | **Ukupno** | 7,59% | 91,82% | 0,60% | | Spol: Muško | 7,06% | 91,76% | 1,18% | | Spol: Žensko | 7,67% | 91,82% | 0,51% | | Dob: 18 – 25 | 1,38% | 97,71% | 0,92% | | Dob: 18 – 25 | 1,38% | 97,71% | 0,92% | | Dob: 26 – 35 | 11,07% | 88,93% | 0,00% | | Dob: 36 – 45 | 10,53% | 88,72% | 0,75% | | Dob: 46 – 55 | 6,82% | 93,18% | 0,00% | | Dob: >56 | 12,12% | 84,85% | 3,03% | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Razina obrazovanja** | | | | | Osnovna škola | 0,00% | 100,00% | 0,00% | | SSS | 9,40% | 89,74% | 0,85% | | VŠS | 16,67% | 83,33% | 0,00% | | VSS | 8,81% | 91,19% | 0,00% | | Preddiplomski studij | 0,82% | 98,36% | 0,82% | | Diplomski studij | 10,00% | 90,00% | 0,00% | | Poslijediplomski studij | 5,19% | 93,51% | 1,30% | |

### *Izvor: izrada autora*

Na pitanje „*Koristite li Vaše potrošačko pravo na reklamaciju*?“ (tablica 8) 29,46% ispitanika navodi kako koristi svoje potrošačko pravo na reklamaciju samo ako su im grubo narušena potrošačka prava, a 1,04% ispitanika tvrdi da koristi svoje potrošačko pravo na reklamaciju uz pomoć Savjetovališta za potrošače. 11,46% ispitanika navodi kako koristi svoje potrošačko pravo na reklamaciju, ali ih nervira sporost reklamacijskog postupka. 6,85% ispitanika ne koristi svoje potrošačko pravo na reklamaciju jer je reklamacijski postupak spor i kompliciran. 5,51% ispitanika navodi kako nema povjerenja u sustav zaštite potrošača. 10,27% ispitanika navodi kako poznaju svoja potrošačka prava i redovito ih uspijevaju ostvariti. 22,47% ispitanika tvrdi kako nisu imali problema s trgovcima. Odgovor „Nemam mišljenje“ odabralo je 12,95% ispitanika. Iz navedenog se može doći do zaključka da oko 52% ispitanika svih dobnih skupina i razina obrazovanja u biti koristi svoja potrošačka prava na reklamaciju.

Tablica 8. Analitički prikaz odgovora ispitanika na pitanje „Koristite li Vaše potrošačko pravo na reklamaciju?“

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Samo ako su mi grubo narušena potrošačka prava | Da, uz pomoć Savjetovalištza potrošače | Da, ali me nervira sporost reklamacijsk. postupka | Ne, jer je reklamac. postupak je spor i kompliciran | Nemam povjerenj. u sustav zaštite potrošača | Da. Znam svoja prava i ostavar. ih | Nisam imao/la problema s trgov. | Nemam mišljenje |
| **Ukupno** | 29,46% | 1,04% | 11,46% | 6,85% | 5,51% | 10,27% | 22,47% | 12,95% |
| **Spol** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Muško | 32,94% | 0,00% | 8,24% | 7,06% | 10,59% | 9,41% | 21,18% | 10,59% |
| Žensko | 28,96% | 1,19% | 11,93% | 6,81% | 4,77% | 10,39% | 22,66% | 13,29% |
| **Dob** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 – 25 | 31,19% | 0,00% | 7,80% | 9,63% | 5,50% | 10,09% | 31,19% | 4,59% |
| 26 – 35 | 24,59% | 1,23% | 12,30% | 6,97% | 6,56% | 10,25% | 13,52% | 24,59% |
| 36 – 45 | 29,32% | 1,50% | 21,80% | 3,76% | 5,26% | 12,03% | 22,56% | 3,76% |
| 46 – 55 | 47,73% | 2,27% | 2,27% | 2,27% | 2,27% | 9,09% | 29,55% | 4,55% |
| >56 | 30,30% | 3,03% | 0,00% | 6,06% | 3,03% | 6,06% | 21,21% | 30,30% |
| **Razina obrazovanja** | |  |  |  |  |  |  |  |
| Osnovna škola | 16,67% | 8,33% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 8,33% | 8,33% | 58,33% |
| SSS | 30,34% | 2,14% | 9,83% | 9,40% | 6,84% | 11,54% | 24,36% | 5,56% |
| VŠS | 31,25% | 0,00% | 8,33% | 2,08% | 20,83% | 12,50% | 18,75% | 6,25% |
| VSS | 28,30% | 0,00% | 11,95% | 3,77% | 2,52% | 10,69% | 11,32% | 31,45% |
| Preddiplom. studij | 31,97% | 0,82% | 9,02% | 10,66% | 2,46% | 5,74% | 31,97% | 7,38% |
| Diplomski studij | 25,97% | 0,00% | 23,38% | 3,90% | 3,90% | 10,39% | 29,87% | 2,60% |
| Poslijedipl.i studij | 30,00% | 0,00% | 10,00% | 5,00% | 5,00% | 15,00% | 20,00% | 15,00% |

### *Izvor: izrada autora*

Na pitanje „*Je li Vam bitan podatak o nazivu proizvođača i zemlji podrijetla iz Obavijesti o proizvodu (deklaracija)?“* (tablica 9) 48,36% ispitanika navodi kako im je podatak o nazivu proizvođača i zemlji podrijetla iz Obavijesti o proizvodu (deklaracija) bitan, dok 32,59% ispitanika smatra da je izostavljanje zemlje podrijetla u obavijesti o proizvodu u funkciji skrivanja kvalitete proizvoda. 5,06% ispitanika navodi kako uopće ne razmišljaju o zemlji podrijetla proizvoda. 8,18% ispitanika tvrdi kako im nije bitno značajan podatak o zemlji podrijetla, dok je odgovor „Nemam mišljenje“ odabralo 5,80% ispitanika. Na temelju dobivenih podataka može se zaključiti da postoji značajan broj ispitanika svih dobnih skupina i razina obrazovanja kojima je ključan podatak o nazivu proizvođača i zemlji podrijetla iz Obavijesti o proizvodu (deklaracija). Razlog tome moglobi biti povjerenje u domaće proizvode u odnosu na uvozne proizvode, kao i sumnja u kvalitetu pojedinih uvoznih prehrambenih proizvoda.

Tablica 9.Analitički prikaz odgovora ispitanika na pitanje „Je li Vam bitan podatak o nazivu proizvođača i zemlji podrijetla iz Obavijesti o proizvodu (deklaracija)?“

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Da, to mi je uvijek ključna informacija prigodom svake kupnje | Izostavljanje zemlje podrijetla u obavijesti o proizvodu je u funkciji skrivanja kvalitete proizvoda | Uopće ne razmišljam o „zemlji podrijetla“ proizvoda, svejedno mi je od kud je proizvod | Nije mi bitno značajan podatak o „zemlji podrijetla“ | Nemam mišljenje |
| **Ukupno** | 48,36% | 32,59% | 5,06% | 8,18% | 5,80% |
| **Spol** |  |  |  |  |  |
| Muško | 50,59% | 24,71% | 8,24% | 4,71% | 11,76% |
| Žensko | 48,04% | 33,73% | 4,60% | 8,69% | 4,94% |
| **Dob** |  |  |  |  |  |
| 18 – 25 | 39,91% | 31,65% | 7,80% | 14,22% | 6,42% |
| 26 – 35 | 42,21% | 43,85% | 3,69% | 6,56% | 3,69% |
| 36 – 45 | 64,66% | 25,56% | 1,50% | 4,51% | 3,76% |
| 46 – 55 | 70,45% | 13,64% | 6,82% | 4,55% | 4,55% |
| >56 | 54,55% | 9,09% | 9,09% | 0,00% | 27,27% |
| **Razina obrazovanja** |  |  |  |  |  |
| Osnovna škola | 33,33% | 8,33% | 0,00% | 0,00% | 58,33% |
| SSS | 58,55% | 20,09% | 6,41% | 9,40% | 5,56% |
| VŠS | 52,08% | 31,25% | 6,25% | 6,25% | 4,17% |
| VSS | 42,14% | 50,94% | 1,26% | 3,77% | 1,89% |
| Preddiplomski studij | 37,70% | 29,51% | 9,02% | 16,39% | 7,38% |
| Diplomski studij | 46,75% | 42,86% | 2,60% | 5,19% | 2,60% |
| Poslijediplomski studij | 50,00% | 30,00% | 5,00% | 0,00% | 15,00% |

Na pitanje „*Kakvo je Vaše mišljenje (ocjena) o čitljivosti i razumljivosti Obavijesti o proizvodu (deklaraciji) i ostalih isprava koje dobivate tijekom kupnje prehrambenog proizvoda?*“(tablica 10) 24,26% ispitanika smatra da su Obavijest o proizvodu (deklaracija) i ostale isprave koje dobivaju tijekom kupnje prehrambenog proizvoda nečitljive i nejasne. 10,42% ispitanika navodi da „moraju koristiti povećalo tijekom kupnje“, 29,32% ispitanika tvrdi da Obavijest o proizvodu (deklaracija) i ostale isprave koje dobivaju tijekom kupnje prehrambenog proizvoda moraju biti pisane većim slovima, a 17,71% ispitanika navodi da su one teško čitljive (nečitljive). Tek 10,12% ispitanika smatra da je Obavijest o proizvodu (deklaracija) i ostale ispravekoje dobivaju tijekom kupnje prehrambenog proizvoda čitljive i razumljive. Odgovor „Nemam mišljenje“ odabralo je 6,70% ispitanika, dok je odgovor „Ne znam“ odabralo 1,49% ispitanika. Iz navedenih rezultata može se donijeti zaključak da značajan broj ispitanika svih dobnih skupina i razina obrazovanja smatra kako su Obavijest o proizvodu (deklaracija) i ostale isprave koje dobivaju tijekom kupnje prehrambenog proizvoda nerazumljive, nejasne i nečitljive.

Tablica 10. Analitički prikaz odgovora ispitanika na pitanje „Kakvo je Vaše mišljenje (ocjena) o čitljivosti i razumljivosti Obavijesti o proizvodu (deklaraciji) i ostalih isprava koje dobivate tijekom kupnje prehrambenog proizvoda?“

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nerazumljive i nejasne | Moram koristiti povećalo tijekom kupnje | Moraju biti pisane većim slovima | Teško su čitljive (nečitljive) | Čitljive i razumljive | Nemam mišljenje | Ne znam |
| **Ukupno** | 24,26% | 10,42% | 29,32% | 17,71% | 10,12% | 6,70% | 1,49% |
| **Spol** |  |  |  |  |  |  |  |
| Muško | 16,47% | 11,76% | 30,59% | 15,29% | 5,88% | 15,29% | 4,71% |
| Žensko | 25,38% | 10,22% | 29,13% | 18,06% | 10,73% | 5,45% | 1,02% |
| **Dob** |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 – 25 | 14,22% | 8,72% | 30,73% | 20,18% | 13,76% | 8,72% | 3,67% |
| 26 – 35 | 35,66% | 6,97% | 26,64% | 15,16% | 9,84% | 5,74% | 0,00% |
| 36 – 45 | 24,06% | 12,78% | 35,34% | 15,79% | 8,27% | 3,76% | 0,00% |
| 46 – 55 | 15,91% | 22,73% | 27,27% | 29,55% | 2,27% | 2,27% | 0,00% |
| >56 | 18,18% | 21,21% | 18,18% | 12,12% | 6,06% | 18,18% | 6,06% |
| **Razina obraz.** |  |  |  |  |  |  |  |
| Osnovna škola | 23,38% | 5,19% | 31,17% | 16,88% | 11,69% | 10,39% | 1,30% |
| SSS | 0,00% | 16,67% | 16,67% | 8,33% | 0,00% | 50,00% | 8,33% |
| VŠS | 5,00% | 10,00% | 25,00% | 35,00% | 15,00% | 10,00% | 0,00% |
| VSS | 16,39% | 10,66% | 25,41% | 23,77% | 13,11% | 9,02% | 1,64% |
| Preddiplomski studij | 20,94% | 11,97% | 30,77% | 17,95% | 11,54% | 5,13% | 1,71% |
| Diplomski studij | 41,51% | 7,55% | 27,67% | 14,47% | 6,29% | 1,89% | 0,63% |
| Poslijedipl. studij | 18,75% | 18,75% | 39,58% | 8,33% | 6,25% | 6,25% | 2,08% |

Na pitanje „*Jeste li upoznati sa GMO-om (genetski modificiranim organizmima)?*“ (Tablica 11) 85,71% ispitanika navodi da su upoznati sa GMO-om (genetski modificiranim organizmima), 9,23% ispitanika nisu upoznati sa GMO-om, dok je 5,06% ispitanika dalo odgovor „Ne znam“. Iz dobivenih rezultata može se zaključiti kako značajan broj ispitanika svih dobnih skupina i svih razina obrazovanja upoznati su li upoznati sa GMO-om. Također, iz podataka mogu se izdvojiti i ispitanici sa završenom osnovnom školom koji su vidljivo manje upoznati sa GMO-om od drugih ispitanika.

Tablica 11. Analitički prikaz odgovora ispitanika na pitanje „Jeste li upoznati sa GMO-om (genetski modificiranim organizmima)?“

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | **Da** | **Ne** | **Ne znam** | | **Ukupno** | 85,71% | 9,23% | 5,06% | | **Spol** |  |  |  | | Muško | 78,82% | 14,12% | 7,06% | | Žensko | 86,71% | 8,52% | 4,77% | | **Dob** |  |  |  | | 18 – 25 | 88,07% | 8,26% | 3,67% | | 26 – 35 | 85,25% | 9,43% | 5,33% | | 36 – 45 | 87,22% | 8,27% | 4,51% | | 46 – 55 | 84,09% | 11,36% | 4,55% | | >56 | 69,70% | 15,15% | 15,15% | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Razina obrazovanja** | | | | | Osnovna škola | 50,00% | 33,33% | 16,67% | | SSS | 84,62% | 9,40% | 5,98% | | VŠS | 79,17% | 20,83% | 0,00% | | VSS | 91,82% | 6,29% | 1,89% | | Preddiplomski studij | 84,43% | 9,02% | 6,56% | | Diplomski studij | 80,00% | 5,00% | 15,00% | | Poslijediplomski studij | 50,00% | 33,33% | 16,67% | |

Na pitanje „*Znate li da u Republici Hrvatskoj postoji zakon o GMO-u*?“ (tablica 12) 35,12% ispitanika navodi kako znaju da postoji zakon o GMO-u, 41,22% ispitanika ne zna da u Republici Hrvatskoj postoji zakon o GMO-u, dok je 23,66% ispitanika dalo odgovor „Ne znam“. Na temelju dobivenih podataka može se zaključiti da značajan broj ispitanika svih dobnih skupina i razina obrazovanja nije u potpunosti upoznato sa zakonskom regulacijom GMO hrane na području Republike Hrvatske.

Tablica 12. Analitički prikaz odgovora ispitanika na pitanje „Znate li da u Republici Hrvatskoj postoji zakon o GMO-u?“

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | **Da** | **Ne** | **Ne znam** | | **Ukupno** | 35,12% | 41,22% | 23,66% | | **Spol** |  |  |  | | Muško | 38,82% | 45,88% | 15,29% | | Žensko | 34,58% | 40,55% | 24,87% | | **Dob** |  |  |  | | 18 – 25 | 32,57% | 47,71% | 19,72% | | 26 – 35 | 28,69% | 39,34% | 31,97% | | 36 – 45 | 45,11% | 37,59% | 17,29% | | 46 – 55 | 47,73% | 36,36% | 15,91% | | >56 | 42,42% | 33,33% | 24,24% | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Razina obrazovanja** | | | | | Osnovna škola | 25,00% | 33,33% | 41,67% | | SSS | 30,34% | 47,01% | 22,65% | | VŠS | 35,42% | 58,33% | 6,25% | | VSS | 32,70% | 27,04% | 40,25% | | Preddiplomski studij | 40,16% | 43,44% | 16,39% | | Diplomski studij | 40,00% | 45,00% | 15,00% | | Poslijediplomski studij | 46,75% | 38,96% | 14,29% | |

Na pitanje „*Prema Vašem mišljenju, kako GMO utječe na zdravlje ljudi?“* (tablica 13) 41,07% ispitanika smatra da GMO veoma loše utječe na zdravlje ljudi, 34,52% ispitanika smatra da GMO loše utječe, a 11,61% ispitanika smatra da „GMO utječe na zdravlje ljudi ni loše ni dobro“. Samo 0,45% ispitanika smatra da „GMOdobro utječe na zdravlje ljudi“, dok niti jedan od ispitanika ne smatra da GMO utječe na zdravlje ljudi veoma dobro, a njih 12,35% je odgovorilo „Ne znam“. Na temelju navedenog se može zaključiti kako značajan broj ispitanika smatra da GMO veoma loše utječe na zdravlje ljudi. Iako ispitanici svih dobnih skupina i razine obrazovanja imaju istu percepciju o GMO-u, značajno se ističe skupina ispitanika sa osnovnom školom sa odgovorom „Ne znam“ (58,33%), a jedan od razloga može biti nedovoljno znanje o GMO-u.

Tablica 13. Analitički prikaz odgovora ispitanika na pitanje „Prema Vašem mišljenju, kako GMO utječe na zdravlje ljudi?“

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Veoma loše | Loše | Ni loše, ni dobro | Dobro | Veoma dobro | Ne znam |
| **Ukupno** | 41,07% | 34,52% | 11,61% | 0,45% | 0% | 12,35% |
| Muško | 24,71% | 29,41% | 17,65% | 0,00% | 0,00% | 28,24% |
| Žensko | 43,44% | 35,26% | 10,73% | 0,51% | 0,00% | 10,05% |
| Dob: 18 – 25 | 33,94% | 36,70% | 17,43% | 0,92% | 0,00% | 11,01% |
| Dob: 26 – 35 | 47,54% | 33,61% | 8,61% | 0,00% | 0,00% | 10,25% |
| Dob: 36 – 45 | 42,11% | 39,10% | 7,52% | 0,75% | 0,00% | 10,53% |
| Dob: 46 – 55 | 43,18% | 22,73% | 13,64% | 0,00% | 0,00% | 20,45% |
| Dob: >56 | 33,33% | 24,24% | 9,09% | 0,00% | 0,00% | 33,33% |
| **Razina obrazovanja** |  |  |  |  |  |  |
| Osnovna škola | 16,67% | 8,33% | 16,67% | 0,00% | 0,00% | 58,33% |
| SSS | 38,89% | 37,61% | 10,26% | 0,00% | 0,00% | 13,25% |
| VŠS | 31,25% | 43,75% | 12,50% | 0,00% | 0,00% | 12,50% |
| VSS | 59,12% | 25,79% | 8,18% | 0,00% | 0,00% | 6,92% |
| Preddiplomski studij | 31,15% | 38,52% | 15,57% | 1,64% | 0,00% | 13,11% |
| Diplomski studij | 36,36% | 38,96% | 14,29% | 1,30% | 0,00% | 9,09% |
| Poslijediplomski studij | 40,00% | 20,00% | 15,00% | 0,00% | 0,00% | 25,00% |

Na pitanje „*Treba li GMO, po Vašem mišljenju, zabraniti ili ne*?“ (tablica 14) 68,45% ispitanika smatra da GMO treba zabraniti, 7,29% ispitanika smatra da GMO ne treba zabraniti, dok je odgovor „Ne znam“ odabralo 24,26% ispitanika. Zaključujemo da značajan broj ispitanika smatra da GMO treba zabraniti. Nešto manji postotak ispitanika u skupini od 18 do 25 godina, kao i skupini starijih od 56 ispitanika, smatraju da GMO treba zabraniti, što je ujedno i povezano s manjim postotkom ispitanika koji pripadaju razini obrazovanja sa završenom osnovnom školom i koji su na fakultetu, a koji smatraju to isto.

Tablica 14.Analitički prikaz odgovora ispitanika na pitanje „Treba li GMO, po Vašem mišljenju, zabraniti ili ne?“

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | **Da** | **Ne** | **Ne znam** | | **Ukupno** | 68,45% | 7,29% | 24,26% | | **Spol** | | | | | Muško | 57,65% | 2,35% | 40,00% | | Žensko | 70,02% | 8,01% | 21,98% | | **Dob** |  |  |  | | 18 – 25 | 55,96% | 13,76% | 30,28% | | 26 – 35 | 76,64% | 4,51% | 18,85% | | 36 – 45 | 76,69% | 3,01% | 20,30% | | 46 – 55 | 70,45% | 6,82% | 22,73% | | >56 | 54,55% | 3,03% | 42,42% | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Razina obrazovanja** | | | | | Osnovna škola | 33,33% | 0,00% | 66,67% | | SSS | 70,51% | 5,56% | 23,93% | | VŠS | 81,25% | 2,08% | 16,67% | | VSS | 81,76% | 6,29% | 11,95% | | Preddiplomski studij | 53,28% | 13,11% | 33,61% | | Diplomski studij | 55,00% | 10,00% | 35,00% | | Poslijediplomski studij | 59,74% | 9,09% | 31,17% | |

Na izjavu *„Trgovci na malo općenito poštuju Vaša prava potrošača“* (tablica 15) 6,70% ispitanika se u potpunosti slaže, 39,43% se slaže, 37,05% se ne slaže, 5,51% uopće se ne slaže, a 11,31% ispitanika je odgovorilo „Ne znam“. Iz dobivenih podataka može se uočiti kako su ispitanici podijeljenog stava glede izjave o tome da trgovcina malo općenito poštuju njihova prava potrošača. Komparacijom dobivenih rezultata ankete *Flash Eurobarometer-a* i provedene ankete u Republici Hrvatskoj uviđa se da se percepcija ispitanika o poštivanju njihovih prava od strane trgovaca na malo znatno razlikuje. Rezultati *Flash Eurobarometer-a* ukazuju da je 71% ispitanika uvjereno da trgovci i pružatelji usluga poštuju njihova prava dok u provedenoj anketi u Republici Hrvatskoj 39,43% ispitanika slaže se s tom tvrdnjom, a tek se 6,70% njih u potpunosti se slaže sa tom tvrdnjom.

Tablica 15. Analitički prikaz izjave ispitanika „Trgovci na malo općenito poštuju Vaša prava potrošača“

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | U potpunosti se slažem | Slažem se | Ne slažem se | Uopće se ne slažem | Ne znam |
| **Ukupno** | 6,70% | 39,43% | 37,05% | 5,51% | 11,31% |
| **Spol** |  |  |  |  |  |
| Muško | 5,88% | 40,00% | 24,71% | 8,24% | 21,18% |
| Žensko | 6,81% | 39,35% | 38,84% | 5,11% | 9,88% |
| **Dob** |  |  |  |  |  |
| 18 – 25 | 8,72% | 42,66% | 29,36% | 5,96% | 13,30% |
| 26 – 35 | 5,33% | 36,07% | 45,49% | 5,33% | 7,79% |
| 36 – 45 | 2,26% | 36,09% | 47,37% | 4,51% | 9,77% |
| 46 – 55 | 15,91% | 59,09% | 13,64% | 4,55% | 6,82% |
| >56 | 9,09% | 30,30% | 15,15% | 9,09% | 36,36% |
| **Razina obrazovanja** |  |  |  |  |  |
| Osnovna škola | 8,33% | 25,00% | 16,67% | 0,00% | 50,00% |
| SSS | 11,11% | 47,86% | 25,21% | 5,56% | 10,26% |
| VŠS | 8,33% | 47,92% | 29,17% | 4,17% | 10,42% |
| VSS | 2,52% | 25,16% | 60,38% | 5,03% | 6,92% |
| Preddiplomski studij | 5,74% | 45,90% | 30,33% | 6,56% | 11,48% |
| Diplomski studij | 2,60% | 33,77% | 38,96% | 6,49% | 18,18% |
| Poslijediplomski studij | 5,00% | 25,00% | 55,00% | 5,00% | 10,00% |

Na izjavu *Imam povjerenja u ulogu neovisnih potrošačkih udruga da štite moja prava kao potrošača“* (Tablica 16) 4,61% ispitanika se u potpunosti slaže, 36,01% se slaže, 35,57% se ne slaže, 5,95% uopće se ne slaže, a 17,86% ispitanika je odgovorilo „Ne znam“. Iz navedenih podataka može se zaključiti da su ispitanici podijeljenog stava glede izjave da imaju povjerenja u ulogu neovisnih potrošačkih udruga da štite njihova prava kao potrošača.

Tablica 16. Analitički prikaz izjave ispitanika „Imam povjerenja u ulogu neovisnih potrošačkih udruga da štite moja prava kao potrošača“

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | U potpunosti se slažem | Slažem se | Ne slažem se | Uopće se ne slažem | Ne znam |
| **Ukupno** | 4,61% | 36,01% | 35,57% | 5,95% | 17,86% |
| **Spol** |  |  |  |  |  |
| Muško | 3,53% | 31,76% | 36,47% | 8,24% | 20,00% |
| Žensko | 4,77% | 36,63% | 35,43% | 5,62% | 17,55% |
| **Dob** |  |  |  |  |  |
| 18 – 25 | 5,05% | 37,61% | 28,44% | 8,26% | 20,64% |
| 26 – 35 | 4,10% | 33,61% | 45,08% | 2,87% | 14,34% |
| 36 – 45 | 3,76% | 38,35% | 30,08% | 5,26% | 22,56% |
| 46 – 55 | 11,36% | 40,91% | 22,73% | 13,64% | 11,36% |
| >56 | 0,00% | 27,27% | 51,52% | 6,06% | 15,15% |
| **Razina obraz.** |  |  |  |  |  |
| Osnovna škola | 8,33% | 8,33% | 66,67% | 0,00% | 16,67% |
| SSS | 5,13% | 38,03% | 28,21% | 8,55% | 20,09% |
| VŠS | 12,50% | 39,58% | 27,08% | 8,33% | 12,50% |
| VSS | 1,26% | 27,67% | 54,72% | 2,52% | 13,84% |
| Preddiplomski studij | 3,28% | 38,52% | 28,69% | 4,92% | 24,59% |
| Diplomski studij | 5,19% | 38,96% | 32,47% | 6,49% | 16,88% |
| Poslijedipl.studij | 10,00% | 60,00% | 25,00% | 5,00% | 0,00% |

Na izjavu „*Imam povjerenja u institucije vlasti da štite moja prava kao potrošača*“ (tablica 17) 2,08% ispitanika se u potpunosti slaže, 22,17% se slaže, 44,05% se ne slaže, 22,02% uopće se ne slaže, a 9,67% ispitanika je odgovorilo „Ne znam“. Iz navedenih podataka može se zaključiti da značajan broj ispitanika svih dobnih skupina i razina obrazovanja nema povjerenje u institucije vlasti da štite njihova prava kao potrošača. Komparacijom dobivenih rezultata ankete koju je proveo *Flash Eurobarometer* i provedene ankete i uviđa se da je percepcija ispitanika o zaštiti njihovih prava od strane institucija različita. Naime 62% ispitanika, prema europskom istraživanju, vjeruje institucijama dok provedenom anketom rezultati ukazuju na nepovjerenje institucijama i nevladinim organizacijama s obzirom da je 44,05% ispitanika odgovorilo da nema povjerenja u institucije, 22,02% da uopće u njih nema povjerenja, a 9,67 % ne zna.

Tablica 17. Analitički prikaz izjave ispitanika „Imam povjerenja u institucije vlasti da štite moja prava kao potrošača“

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **U potpunosti se slažem** | **Slažem se** | **Ne slažem se** | **Uopće se ne slažem** | **Ne znam** |
| **Ukupno** | 2,08% | 22,17% | 44,05% | 22,02% | 9,67% |
| **Spol** |  |  |  |  |  |
| Muško | 2,35% | 20,00% | 40,00% | 29,41% | 8,24% |
| Žensko | 2,04% | 22,49% | 44,63% | 20,95% | 9,88% |
| **Dob** |  |  |  |  |  |
| 18 – 25 | 2,75% | 28,90% | 35,78% | 19,27% | 13,30% |
| 26 – 35 | 0,82% | 17,21% | 53,69% | 20,90% | 7,38% |
| 36 – 45 | 0,75% | 19,55% | 48,12% | 25,56% | 6,02% |
| 46 – 55 | 4,55% | 29,55% | 34,09% | 22,73% | 9,09% |
| >56 | 9,09% | 15,15% | 24,24% | 33,33% | 18,18% |
| **Razina obraz.** |  |  |  |  |  |
| Osnovna škola | 0,00% | 25,00% | 16,67% | 50,00% | 8,33% |
| SSS | 2,14% | 26,92% | 39,74% | 20,94% | 10,26% |
| VŠS | 2,08% | 20,83% | 50,00% | 18,75% | 8,33% |
| VSS | 0,63% | 10,69% | 61,64% | 21,38% | 5,66% |
| Preddipl. studij | 4,92% | 27,05% | 31,97% | 25,41% | 10,66% |
| Diplomski studij | 0,00% | 25,97% | 38,96% | 16,88% | 18,18% |
| Poslijedipl.studij | 5,00% | 15,00% | 50,00% | 30,00% | 0,00% |

Na izjavu „Osjećam se primjereno zaštićen/om uz postojeće mjere zaštite potrošača“ (tablica 18) 3,13% ispitanika se u potpunosti slaže, 24,85% se slaže, 41,82% se ne slaže, 19,35% uopće se ne slaže, a 10,86% ispitanika je odgovorilo „Ne znam“. Na temelju dobivenih podataka može se zaključiti da se značajan broj ispitanika svih dobnih skupina i razina obrazovanja se ne osjeća primjereno zaštićenima uz postojeće mjere zaštite potrošača.

Tablica 18. Analitički prikaz izjave ispitanika „Osjećam se primjereno zaštićen/om uz postojeće mjere zaštite potrošača“

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **U potpunosti se slažem** | **Slažem se** | **Ne slažem se** | **Uopće se ne slažem** | **Ne znam** |
| **Ukupno** | 3,13% | 24,85% | 41,82% | 19,35% | 10,86% |
| **Spol** |  |  |  |  |  |
| Muško | 3,53% | 16,47% | 40,00% | 23,53% | 16,47% |
| Žensko | 3,07% | 26,06% | 42,08% | 18,74% | 10,05% |
| **Dob** |  |  |  |  |  |
| 18 – 25 | 2,75% | 33,03% | 33,03% | 12,84% | 18,35% |
| 26 – 35 | 2,87% | 20,90% | 49,18% | 19,67% | 7,38% |
| 36 – 45 | 1,50% | 19,55% | 48,12% | 25,56% | 5,26% |
| 46 – 55 | 11,36% | 27,27% | 31,82% | 20,45% | 9,09% |
| >56 | 3,03% | 18,18% | 33,33% | 33,33% | 12,12% |
| **Razina obrazov.** |  |  |  |  |  |
| Osnovna škola | 8,33% | 8,33% | 25,00% | 58,33% | 0,00% |
| SSS | 2,99% | 31,20% | 35,04% | 18,80% | 11,97% |
| VŠS | 6,25% | 27,08% | 41,67% | 16,67% | 8,33% |
| VSS | 2,52% | 11,32% | 62,89% | 16,35% | 6,92% |
| Preddipl. studij | 2,46% | 30,33% | 31,97% | 22,13% | 13,11% |
| Diplomski studij | 3,90% | 24,68% | 37,66% | 15,58% | 18,18% |
| Poslijedipl. studij | 0,00% | 30,00% | 40,00% | 30,00% | 0,00% |

Na izjavu „*Vjerujem više domaćim nego uvoznim proizvodima*“ (Tablica 19) 34,52% ispitanika se u potpunosti slaže, 35,57% se slaže, 19,05% se ne slaže, 5,21% uopće se ne slaže, a 5,65% ispitanika je odgovorilo „Ne znam“. Na temelju dobivenih podataka može se zaključiti da značajan broj ispitanika svih dobnih skupina i razina obrazovanja više vjeruje domaćim nego uvoznim proizvodima.

Tablica 19.Analitički prikaz izjave ispitanika „Vjerujem više domaćim nego uvoznim proizvodima“

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **U potpunosti se slažem** | **Slažem se** | **Ne slažem se** | **Uopće se ne slažem** | **Ne znam** |
| **Ukupno** | 34,52% | 35,57% | 19,05% | 5,21% | 5,65% |
| **Spol** |  |  |  |  |  |
| Muško | 28,24% | 34,12% | 12,94% | 12,94% | 11,76% |
| Žensko | 35,43% | 35,78% | 19,93% | 4,09% | 4,77% |
| **Dob** |  |  |  |  |  |
| 18 – 25 | 32,57% | 40,37% | 14,68% | 5,05% | 7,34% |
| 26 – 35 | 36,89% | 29,51% | 27,05% | 3,69% | 2,87% |
| 36 – 45 | 33,83% | 39,10% | 18,80% | 3,01% | 5,26% |
| 46 – 55 | 38,64% | 40,91% | 4,55% | 6,82% | 9,09% |
| >56 | 27,27% | 27,27% | 9,09% | 24,24% | 12,12% |
| **Razina obrazov.** |  |  |  |  |  |
| Osnovna škola | 36,36% | 35,06% | 14,29% | 7,79% | 6,49% |
| SSS | 33,33% | 8,33% | 8,33% | 50,00% | 0,00% |
| VŠS | 10,00% | 50,00% | 25,00% | 15,00% | 0,00% |
| VSS | 31,15% | 36,89% | 18,03% | 6,56% | 7,38% |
| Preddipl. studij | 44,02% | 36,32% | 9,40% | 3,42% | 6,84% |
| Diplomski studij | 23,27% | 31,45% | 40,25% | 2,52% | 2,52% |
| Poslijedipl. studij | 41,67% | 43,75% | 6,25% | 0,00% | 8,33% |

Na izjavu „*Smatram da hrvatski potrošači uživaju ista prava kao i potrošači u EU*“ (tablica 20) 4,76% ispitanika se u potpunosti slaže, 11,76% se slaže, 36,16% se ne slaže, 29,76% uopće se ne slaže, a 17,56% ispitanika je odgovorilo „Ne znam“. Iz dobivenih podataka može se doći do zaključka da značajan broj ispitanika svih dobnih skupina i razina obrazovanja smatra da hrvatski potrošači ne uživaju ista prava kao i potrošači u *EU*.

Tablica 20. Analitički prikaz izjave ispitanika „Smatram da hrvatski potrošači uživaju ista prava kao i potrošači u EU“

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **U potpunosti se slažem** | **Slažem se** | **Ne slažem se** | **Uopće se ne slažem** | **Ne znam** |
| **Ukupno** | 4,76% | 11,76% | 36,16% | 29,76% | 17,56% |
| **Spol** |  |  |  |  |  |
| Muško | 8,24% | 8,24% | 35,29% | 34,12% | 14,12% |
| Žensko | 4,26% | 12,27% | 36,29% | 29,13% | 18,06% |
| **Dob** |  |  |  |  |  |
| 18 – 25 | 4,59% | 15,60% | 38,99% | 25,23% | 15,60% |
| 26 – 35 | 5,33% | 9,02% | 34,02% | 26,64% | 25,00% |
| 36 – 45 | 2,26% | 9,77% | 39,85% | 33,83% | 14,29% |
| 46 – 55 | 6,82% | 13,64% | 34,09% | 43,18% | 2,27% |
| >56 | 9,09% | 12,12% | 21,21% | 48,48% | 9,09% |
| **Razina obrazov.** |  |  |  |  |  |
| Osnovna škola | 16,67% | 8,33% | 16,67% | 58,33% | 0,00% |
| SSS | 5,13% | 17,09% | 35,90% | 32,48% | 9,40% |
| VŠS | 12,50% | 8,33% | 47,92% | 18,75% | 12,50% |
| VSS | 0,00% | 6,92% | 30,19% | 26,42% | 36,48% |
| Preddiplomski studij | 4,92% | 10,66% | 40,16% | 31,15% | 13,11% |
| Diplomski studij | 6,49% | 9,09% | 40,26% | 27,27% | 16,88% |
| Poslijediplomski studij | 5,00% | 15,00% | 30,00% | 35,00% | 15,00% |

Na izjavu „*Prilikom svake kupnje prehrambenih proizvoda važni su mi podaci o porijeklu proizvoda*“ (tablica 21) 40,33% ispitanika se u potpunosti slaže, 40,92% se slaže, 8,33% se ne slaže, 5,36% uopće se ne slaže, a 5,06% ispitanika je odgovorilo „Ne znam“. Predstavljeni rezultati primarnog istraživanja o informiranosti potrošača potvrđuju pretpostavku da potrošači nisu u dovoljnoj mjeri upoznati sa svojim potrošačkim pravima.

Tablica 21. Analitički prikaz izjave ispitanika „Prilikom svake kupnje prehrambenih proizvoda važni su mi podaci o porijeklu proizvoda“

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **U potpunosti se slažem** | **Slažem se** | **Ne slažem se** | **Uopće se ne slažem** | **Ne znam** |
| **Ukupno** | 40,33% | 40,92% | 8,33% | 5,36% | 5,06% |
| **Spol** |  |  |  |  |  |
| Muško | 28,24% | 40,00% | 8,24% | 11,76% | 11,76% |
| Žensko | 42,08% | 41,06% | 8,35% | 4,43% | 4,09% |
| **Dob** |  |  |  |  |  |
| 18 – 25 | 31,19% | 39,91% | 13,76% | 7,34% | 7,80% |
| 26 – 35 | 42,62% | 44,26% | 6,56% | 3,28% | 3,28% |
| 36 – 45 | 49,62% | 41,35% | 4,51% | 1,50% | 3,01% |
| 46 – 55 | 50,00% | 38,64% | 2,27% | 6,82% | 2,27% |
| >56 | 33,33% | 24,24% | 9,09% | 21,21% | 12,12% |
| **Razina obrazov.** |  |  |  |  |  |
| Osnovna škola | 25,00% | 16,67% | 0,00% | 50,00% | 8,33% |
| SSS | 43,59% | 38,46% | 8,97% | 3,85% | 5,13% |
| VŠS | 52,08% | 29,17% | 10,42% | 4,17% | 4,17% |
| VSS | 38,99% | 53,46% | 3,77% | 0,63% | 3,14% |
| Preddiplomski studij | 27,87% | 43,44% | 11,48% | 9,02% | 8,20% |
| Diplomski studij | 45,45% | 29,87% | 12,99% | 6,49% | 5,19% |
| Poslijediplomski studij | 50,00% | 40,00% | 0,00% | 10,00% | 0,00% |

Na temelju dobivenih podataka provedene ankete može se doći do zaključka da značajan broj ispitanika svih dobnih skupina i razina obrazovanja prilikom svake kupnje prehrambenih proizvoda smatra da su im važni podaci o porijeklu proizvoda. Također, nisu im poznate institucije i udruge koje ih zastupaju i štite njihova prava kao potrošača. Ispitivanje je pokazalo da što je veća životna dob ispitanika to je manje znanje o ustanovama i organizacijama/udrugama za zaštitu potrošača. Značajan broj ispitanika svih dobnih skupina i razine obrazovanja nije zatražilo informaciju ili pomoć od prethodno navedenih organizacija, a jedan od razloga može biti neinformiranost, odnosno nedovoljno znanje o ustanovama i koje se bave zaštitom prava potrošača. Razlog nepovjerenja u sigurnost prehrambenih proizvoda na tržištu može biti posljedica stalnih afera koje su popraćene u medijima. Ispitanici imaju više povjerenje u domaće proizvode te im je prilikom kupnje bitan podatak o zemlji podrijetla, a jedan od mogućih razloga je problem “dvostrukih kriterija” gdje se na različita tržišta plasira hrana različite kvalitete i sastava. S obzirom na to da je proizvodnja sigurne i kvalitetne hrane dinamična gospodarska grana potrebne su stalne kontrole procesa proizvodnje i prerade hrane kako bi se osiguralo povjerenje krajnjeg potrošača. Nužno je uložiti dodatne aktivnosti kako bi se potrošačima omogućila točna informacija o proizvodu i njegovim potrošačkim pravima. Anketa je pokazala da značajan broj ispitanika svih dobnih skupina i razina obrazovanja nije u potpunosti upoznato sa zakonskom regulacijom GMO hrane na području Republike Hrvatske. Potrebno je educirati potrošače o posljedicama koje može izazvati GMO hrana. Potrebno je razviti sustavno informiranje i educiranje potrošača o njihovim pravima i pojačati kontakt s udrugama i institucijama koje štite prava potrošača. S obzirom na to da je zaštita potrošača i njihovo pravo na sigurnu i zdravu hranu područje od javnog interesa i kao takv1o temelj je svakog učinkovitog, konkurentnog i pravičnog društva, nužna je suradnja svih aktera, od proizvođača do krajnjeg potrošača te implementacija sustava koji će osigurati sigurnu hranu i adekvatnu zaštitu i informiranost potrošača kroz poštenu trgovačku praksu.

**Zaključak**

Kroz primarno istraživanje autori su uočili kako ispitanici nisu značajno informirani i educirani o njihovim pravima te da oni nemaju povjerenja u ulogu neovisnih potrošačkih udruga i državnih vlasti da štite njihova prava kao potrošača. Kako bi se to promijenilo potrebno je educirati hrvatske potrošače kao i stvoriti takvu klimu u Republici Hrvatskoj u kojoj će hrvatski potrošači imati povjerenja u sve institucije koje su zadužene za zaštitu potrošača u prehrambenoj industriji.Djelotvorna zaštita potrošača iznimno je važna za učinkovito funkcioniranje unutarnjeg tržišta EU, razvoj poslovnih aktivnosti i poticanje ekonomskog rasta. Zakonima i propisima Europske unije postavljaju se standardi po pitanju zaštite potrošača kojima se poduzeća moraju pridržavati s ciljem uspješnog zadovoljenja potreba potrošača. Marketinški trikovi kojima se koriste poduzeća mogu obmanjivati potrošače i na taj način kršiti njihova potrošačka prava. Zakonodavstvo zemalja članica EU „smanjuje“ prostor marketinškim aktivnostima poduzeća kojima je cilj samo prodaja. Svi sudionici opskrbnog lanca trebaju se pridržavati zakonodavstva, ali i dobre trgovačke prakse kako bi potrošaču isporučili upravo onakav proizvod kojeg žele.Poduzeća u prehrambenoj industriji trebala bi se pozicionirati u svijest potrošača koristeći se dobrom trgovačkom praksom ne odašiljući dvosmislene poruke u svojim komunikacijskim kanalima upravo zato da se zaštite prava potrošača u prehrambenoj industriji.Zakonodavstvo, kao što je prethodno spomenuto, smanjuje prostor marketinškim aktivnostima poduzeća, no poduzeća u prehrambenoj industriji uvijek traže novi način kako privući pažnju potrošača. Stoga u zakonodavstvu EU može se pronaći prostor za manipulaciju krajnjim kupcem i u konačnici bude obmanjen u pogledu tehnološke kvalitete hrane, sastojaka proizvoda i slično.Što se tiče tehnološke kvalitete prehrambenih proizvoda, ona ne bi smjela biti predmet konkurentske prednosti poduzeća u prehrambenoj industriji. Poduzeća se trebaju pozicionirati u odnosu na konkurente kroz izgradnju snažne tržišne vrijednosti marke poduzeća.Dakle, zakonodavstvo EU ima za cilj zaštiti prava potrošača u prehrambenoj industriji, osigurati sigurnu i hranjivu hranu te hranu za životinje, visoke standarde zdravlja i dobrobiti životinja te zaštitu bilja, kao i jasne informacije o podrijetlu, sadržaju/označavanju i uporabi hrane.Nadalje, važna je uspostava učinkovite komunikacije između svih subjekata u poslovanju s hranom, zakonodavnih i upravnih tijela te potrošača koji bi trebali biti pokretači promjena. Kako bi se osigurala bolja informiranost potrošača potrebno je provođenje aktivne politike zaštite potrošača kroz pojačano djelovanje jedinica lokalne samouprave i suradnju udruga s nadležnim tijelima državne uprave i tijelima jedinica lokalne i područne samouprave. Sinkroniziranim djelovanjem moguće je ostvariti dobru zaštitu potrošača. Krucijalni preduvjeti za funkcionalnu zaštitu potrošača u prehrambenoj industriji, pored zakonodavnog okvira kojeg EU ima, jesu kontrole tijekom cijelog proizvodnog lanca i dostupnost točnih informacija krajnjem potrošaču.U daljnjim istraživanjima naglasak bi se trebao dati, između ostalog, na ispitivanje imidža marki prehrambenih proizvoda koji su u Republici Hrvatskoj utvrđeni kao nesigurni za konzumaciju te ispitati kakve su posljedice ostavile na imidž trgovačkih lanaca koji su u svojoj ponudi imale iste. Pored toga, istraživanja bi se trebala usmjeriti na ispitivanje percepcija potrošača o markama prehrambenih proizvoda iz aktualnog istraživanja Biljane Borzan i Hrvatske agencije za hranu koje je potvrdilo hipotezu da hrvatski potrošači ne konzumiraju proizvode jednake kvalitete i sastava kao i potrošači na zapadnom tržištu EU.

**Literatura**

1. Bažok, R. et al. 2014. Sigurnost hrane: od polja do stola. Zagreb. M.E.P.
2. Comodo, N., & Bonaccorsi, G. 2012. The new EU regulations for food safety. Italian Journal of Public Health, 4(1).
3. Dumičić, K., & Gajdić, D. 2011. Istraživanje utjecaja primjene sustava upravljanja kvalitetom hrane na poslovni rezultat u hrvatskim prehrambenim poduzećima. Poslovna izvrsnost, 5(1).
4. Erceg, A. 2015. International Food Standard And Food Safety Supply Chain Of Croatian Chocolate Producer–Implication For The Final Products Transportation. Business Logistics in Modern Management.
5. Gašpić, K. 2017. Zaštita potrošača u prehrambenoj industriji, diplomski rad, Sveučilište u Zadru, Zadar.
6. Knežević, N., Đugum, J., & Frece, J. 2013. Sigurnost hrane u Hrvatskoj-pozadina i izazovi. Meso, 15(3).
7. Nefat, A., & Pamić, K. 2008. Razvojni trendovi konzumerizma i stavova menadžera prehrambene industrije Hrvatske. Ekonomska istraživanja, 21(2).
8. Novaković, M., Dolenčić Špehar, I., & Havranek, J. 2015. Zakonodavstvo u području sigurnosti hrane. Stočarstvo, 68(4).
9. Paul, K. T. 2008. Thought for Food (Safety) in the EU: A discourse-analytical approach. University of Warwick, Centre for the Study of Globalisation and Regionalisation.
10. Salai, S., Žnideršić, R. K., & Grubor, A. 2010. Zaštita potrošača. Škola biznisa.
11. Van der Meulen, B. M. 2013. The structure of European food law. Laws, 2(2).

**Internetske stranice:**

1. Europska unija, dostupno na: [http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/ flash/fl\_358\_en.pdf](http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/%20flash/fl_358_en.pdf)[pristupljeno: 01.08.2017.]
2. Europska unija, dostupno na: [https://www.google.hr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjLvOnrhfXTAhXB7BQKHf8KBZwQFggvMAE&url=https%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Fcommfrontoffice%2Fpublicopinion%2Findex.cfm%2FResultDoc%2Fdownload%2FDocumentKy%2F67562&usg=AFQjCNEKzwQ-HJD7X6UrJZ8tszI5yrqASw&sig2=Y7YCSv5dzOw FUAXFpWRIqQ](https://www.google.hr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjLvOnrhfXTAhXB7BQKHf8KBZwQFggvMAE&url=https%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Fcommfrontoffice%2Fpublicopinion%2Findex.cfm%2FResultDoc%2Fdownload%2FDocumentKy%2F67562&usg=AFQjCNEKzwQ-HJD7X6UrJZ8tszI5yrqASw&sig2=Y7YCSv5dzOw%20FUAXFpWRIqQ) [pristupljeno: 01.08.2017.]

1. *Primljeno: 30.01.2018; Prihvaćeno:09.03.2018 Submitted: 30-01-2018; Accepted: 09-03-2018*

   **\*Izv.prof. dr.sc. Aleksandra Krajnović, Sveučilište u Zadru, Odjel za ekonomiju**;

   [akrajnov@unizd.hr](mailto:akrajnov@unizd.hr)

   **\*\* Diplomirana studentica, Klaudija Gašpić, Sveučilište u Zadru, Odjel za ekonomiju**;

   [kgaspic@student.unizd.hr](mailto:kgaspic@student.unizd.hr)

   **\*\*\* Diplomirani student Ivan Stipanov, Sveučilište u Zadru, Odjel za ekonomiju**;

   [istipanov@student.unizd.hr](mailto:istipanov@student.unizd.hr)

   [↑](#footnote-ref-2)