

# ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ:

## ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΗ ΔΡΑΣΗ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΑΝΑΚΛΗΣΕΩΝ

- βοήθεια προς τις επιχειρήσεις για την προστασία των καταναλωτών από μη ασφαλή προϊόντα.



---

Με την υποστήριξη επιδότησης από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή  
Γενική Διεύθυνση Υγείας και Προστασίας των Καταναλωτών.



## Πνευματικά δικαιώματα

© Ιούνιος 2004. Η αναπαραγωγή αυτού του οδηγού εξουσιοδοτείται με την προϋπόθεση ότι η αναγνωρίζεται η πηγή του.

Τα πνευματικά δικαιώματα αυτού του εγγράφου ανήκουν από κοινού στους ακόλουθους οργανισμούς:

**Βέλγιο** - Γραφείο του Βέλγου Ομοσπονδιακού Υπουργού Περιβάλλοντος, Προστασίας Καταναλωτών και Βιώσιμης Ανάπτυξης - Ομοσπονδιακή Οικονομία Δημόσιων Υπηρεσιών, MME, Αυτοαπασχολούμενοι και Ενέργεια. [www.mineco.fgov.be](http://www.mineco.fgov.be)

**Δανία** - Αρχή Ασφαλούς Τεχνολογίας της Δανίας (Sikkerhedsstyrelsen) [www.sikkerhedsstyrelsen.dk](http://www.sikkerhedsstyrelsen.dk)

**Κάτω Χώρες** - Υπουργείο Υγείας, Πρόνοιας και Αθλητισμού - Αρχή Ασφάλειας Τροφίμων και Προστασίας Καταναλωτών (Voedsel en Waren Autoriteit) [www.vwa.nl](http://www.vwa.nl)

**Σουηδία** - Φορέας Καταναλωτών (Konsumentverket/KO) [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)

**Ηνωμένο Βασίλειο** - Τμήμα Εμπορίου & Βιομηχανίας, Διεύθυνση Πολιτικής Καταναλωτή και Ανταγωνισμού [www.dti.gov.uk/ccp](http://www.dti.gov.uk/ccp)

Το κείμενο είναι διαθέσιμο στο διαδύκτιο σε 19 γλώσσες, στις παρακάτω τοποθεσίες web:

**EuroCommerce** – Αντιπροσωπεία Λιανικής και Χονδρικής πώλησης και του Διεθνούς Εμπορίου στην ΕΕ [www.eurocommerce.be](http://www.eurocommerce.be)

**UNICE** – Ένωση των Ομοσπονδιών Βιομηχανιών και Εργοδοτών της Ευρώπης [www.unice.org](http://www.unice.org)

**PROSAFE** – Φόρουμ για την Ενίσχυση της Ασφάλειας Προϊόντων της Ευρώπης [www.prosafe.org](http://www.prosafe.org)

**Intertek RTC** – [www.intertek-rtc.com](http://www.intertek-rtc.com)

## Πρόλογος

Αυτός ο εθελοντικός οδηγός για τις διορθωτικές ενέργειες σχετικά με την ασφάλεια των προϊόντων είναι προϊόν του Κέντρου Έρευνας και Ελέγχου Intertek, για την Ένωση Καταναλωτών του Η.Β., σε συνεργασία με τους αντιπροσώπους οργανισμών που εκπροσωπούν τους κύριους ενδιαφερόμενους (Δείτε [Παράρτημα IV](#)). Το έργο υποστηρίχθηκε κατά το 50% από επιδότηση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (ΓΔ Υγείας και Προστασίας Καταναλωτών). Ο οδηγός υποστηρίζεται από τους εξής οργανισμούς:



### **Φόρουμ για την Ενίσχυση της Ασφάλειας Προϊόντων της Ευρώπης**

Ως επαγγελματικός οργανισμός των αρχών ενίσχυσης της ασφάλειας των προϊόντων στην Ευρώπη, ο οργανισμός PROSAFE συνιστά θερμά αυτόν τον οδηγό. Παρέχει την καλύτερη πρακτική για εθελοντικές διορθωτικές ενέργειες για την προστασία των καταναλωτών και αποτελεί κοινή καθοδήγηση για τις επιχειρήσεις της Ευρώπης. Ο οδηγός υποστηρίζει τα οφέλη της αμοιβαίας συνεργασίας στον τομέα της ασφάλειας των προϊόντων στην Ευρώπη και ενισχύει την εναρμονισμένη επίβλεψη της αγοράς.

**Dirk Meijer, Πρόεδρος του οργανισμού PROSAFE**



### **Ένωση Βιομηχανιών και εργοδοτικών ομοσπονδιών της Ευρώπης**

Ο οδηγός αυτός ενσωματώνει την καλύτερη πρακτική των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων στον τομέα της ασφάλειας προϊόντων. Επίσης, περιλαμβάνει την ειδίκευση και γνώση των επιβαλλόντων και των καταναλωτών. Η UNICE είναι βέβαιη ότι θα αποδειχτεί πολύτιμη βοήθεια για τις επιχειρήσεις, ειδικά τις μικρές και τις μεσαίες, αναλαμβάνοντας εθελοντικές διορθωτικές ενέργειες για την προστασία των καταναλωτών.

**Δρ. Jurgen Strube, Πρόεδρος της ένωσης UNICE**



### **Αντιπροσωπεία της Λιανικής και Χονδρικής πώλησης και του Διεθνούς Εμπορίου στην ΕΕ.**

Είμαστε ιδιαίτερα ευχαριστημένοι με τη δημοσίευση αυτών των περιεκτικών, συμπυκνωμένων και πρακτικών οδηγιών για τις Διορθωτικές ενέργειες. Ο οδηγός βήμα προς βήμα για αυτές τις ενέργειες θα αποτελεί πολύτιμη βοήθεια για τον τομέα του εμπορίου, ειδικά για μικρές επιχειρήσεις που αποτελούν το 95% του τομέα. Θα τους παρέχει επιπλέον δυνατότητα να εξυπηρετούν τα συμφέροντα των πελατών τους και να εξασφαλίζουν αυξημένη ασφάλεια.

**Δρ. Peter Bernert, Πρόεδρος της EuroCommerce**



### **Ευρωπαϊκός Οργανισμός καταναλωτών**

Ο BEUC καλωσορίζει την έκδοση αυτού του οδηγού, που θα βοηθήσει στη βελτίωση της ασφάλειας των καταναλωτών. Ο οδηγός αυτός παρέχει συγκεκριμένες και σχετικές πληροφορίες, που μπορούν να χρησιμοποιήσουν όλες οι εταιρείες. Χρειάζεται να εξασφαλίσουμε το γεγονός ότι κάθε μη ασφαλές προϊόν αποσύρεται ή θα διορθώνεται στην αγορά της ΕΕ, το συντομότερο δυνατό. Το βασικό θέμα που πρέπει να ληφθεί υπόψη είναι ότι οι παραγωγοί και διανομείς πρέπει να δρουν γρήγορα αν είναι απαραίτητο, και να ενημερώνουν τους καταναλωτές πλήρως, αμέσως.

**Jim Murray, Διευθυντής BEUC**



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΣΕΛΙΔΑ
Πρόλογος	3
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>	<b>7</b>
Στόχος αυτού του οδηγού .....	7
Σκοπός .....	7
Ποιος ευθύνεται για τη διορθωτική ενέργεια; .....	9
<b>1 Προετοιμασία της στρατηγικής διορθωτικής ενέργειας</b>	<b>14</b>
1.1 Καθορίστε την πολιτική σας .....	14
1.2 Συμφωνία για ένα σχέδιο ενέργειας .....	14
<b>2 Εξέταση του κινδύνου</b>	<b>18</b>
2.1 Αναγνώριση του κινδύνου .....	18
2.2 Υπολογισμός του επιπέδου κινδύνου .....	18
2.3 Εκτίμηση της δυνατότητας αποδοχής του κινδύνου .....	18
2.4 Γενικός κίνδυνος .....	19
<b>3 Λήψη μέτρων διορθωτικής ενέργειας</b>	<b>20</b>
3.1 Αποφασίστε τον τύπο ενέργειας που απαιτείται .....	20
3.2 Ενημέρωση των αρχών επιτήρησης της αγοράς .....	21
3.3 Αναζητήστε τα προϊόντα και τους κατόχους τους .....	21
3.4 Καθορίστε ένα πρόγραμμα επικοινωνίας .....	22
3.5 Το μήνυμα και σε ποιον απευθύνεται .....	22
3.6 Τρόπος επικοινωνίας του μηνύματος .....	23
3.7 Αντιμετωπίστε τους καταναλωτές σας .....	23
3.8 Επικοινωνία με άλλα άτομα .....	24
3.9 Εκτέλεση διορθωτικής ενέργειας .....	24
3.10 Παρακολούθηση προόδου .....	25
<b>4 Μάθετε από την εμπειρία</b>	<b>27</b>
4.1 Πώς μπορούμε να το εμποδίσουμε να ξανασυμβεί; .....	27
4.2 Πώς μπορούμε να βελτιώσουμε τη διαδικασία διορθωτικής ενέργειας μας; .....	27
<b>Παράρτημα I – Μελέτη περιπτώσεως</b>	<b>29</b>
<b>Παράρτημα II – Παράδειγμα μιας σωστής ανακοίνωσης διορθωτικής ενέργειας</b>	<b>35</b>
<b>Παράρτημα III - Ευρωπαϊκές πηγές πληροφοριών</b>	<b>37</b>
<b>Παράρτημα IV - Εισφορές</b>	<b>39</b>
<b>Παράρτημα V – Εκτίμηση και Αξιολόγηση Κινδύνου</b>	<b>41</b>
<b>Προσάρτηση I – Συνοπτική έκδοση οδηγού</b>	<b>48</b>



## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### Στόχος αυτού του οδηγού

Εάν είστε παραγωγός ή διανομέας καταναλωτικών προϊόντων που πωλούνται στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ο οδηγός αυτός σας δίνει γενικές συμβουλές για ότι πρέπει να κάνετε σε περίπτωση που έχετε αποδείξεις ότι ένα από τα προϊόντα σας μπορεί να μην είναι ασφαλές.

Πρόκειται για έναν εθελοντικό οδηγό για την πραγματοποίηση διορθωτικών ενεργειών για την ασφάλεια των προϊόντων, που υποστηρίζεται από τις αρχές επιτήρησης της αγοράς στα Κράτη Μέλη και τους οργανισμούς καταναλωτών και εμπορίου εντός της ΕΕ. Συνιστάται σε όλους τους παραγωγούς και διανομείς να συμβουλευούνται και να συνεργάζονται με τις αρχές των Κρατών Μελών, όταν ακολουθούν διορθωτικές ενέργειες, ακολουθώντας τυχόν κώδικες πρακτικής αν υπάρχουν. Ενδέχεται να υπάρχουν διαφορές μεταξύ των Κρατών Μελών στις συνθήκες, τις διαδικασίες και τις απαιτήσεις για αυτές τις ενέργειες.

Ο οδηγός αφορά ειδικά τους διευθυντές με την ευθύνη του ελέγχου ποιότητας, των νομικών υποθέσεων και των σχέσεων με το κοινό και άλλες επιχειρήσεις. Οι οργανισμοί θα πρέπει να έχουν τεκμηριωμένη τη δική του διαδικασία διορθωτικής ενέργειας, που εφαρμόζεται κάτω από τις δικές τους συνθήκες.

### Σκοπός

Ο οδηγός καλύπτει όλους τους τύπους διορθωτικής ενέργειας (όχι μόνο την

ανάκληση προϊόντων), των παραγωγών και διανομέων, αποσκοπώντας στην αφαίρεση ενός κινδύνου ασφάλειας που προκύπτει από ένα προϊόν που έχουν διαθέσει στην αγορά και που δεν είναι τρόφιμο.

Οι **Διορθωτικές ενέργειες** μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Την αλλαγή της σχεδίασης προϊόντων
- Την απόσυρση των προϊόντων από την αλυσίδα διανομής
- Την αποστολή πληροφοριών και προειδοποιήσεων σχετικά με τη σωστή χρήση προϊόντων σε καταναλωτές.
- Την τροποποίηση προϊόντων στην έδρα των πελατών ή οπουδήποτε αλλού.
- Την ανάκληση προϊόντων από τους καταναλωτές με σκοπό την αντικατάστασή τους ή την επιστροφή της αξίας τους.

Τα περιεχόμενα του οδηγού έχουν συνοψισθεί σε μια λίστα ελέγχου στη σελίδα 11 και το γράφημα στη σελίδα 13 περιγράφει τη διαδικασία της διορθωτικής ενέργειας. Το Παράρτημα I περιγράφει μια περίπτωση που απεικονίζει πολλές από τις αρχές που έχουν ενσωματωθεί στον οδηγό.

Η ΠΡΟΣΑΡΤΗΣΗ I είναι μια επίτομη έκδοση του οδηγού που αφορά αναγνώστες που γνωρίζουν το περιεχόμενο του οδηγού και επιθυμούν να έχουν ένα πιο συνοπτικό έγγραφο για γρήγορη αναφορά. Οι ενότητες του πλήρους οδηγού και του επίτομου οδηγού είναι αριθμημένες με τον ίδιο τρόπο, για γρήγορη αναφορά.

### **Νομικές υποχρεώσεις**

Πολλοί από τους παραγωγούς που περιγράφονται σε αυτόν τον οδηγό καλύπτονται από την εθνική τους νομοθεσία και την ευρωπαϊκή νομοθεσία. Ο στόχος του Οδηγού δεν είναι η περιγραφή όλων αυτών των νομικών υποχρεώσεων και δεν πρέπει να χρησιμοποιείται ως υποκατάσταση νομικών συμβουλών σε οποιαδήποτε περίπτωση πιθανώς μη ασφαλούς προϊόντος. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις Οδηγίες της ΕΕ βρίσκονται στον Οδηγό ΕΚ *περί της εφαρμογής οδηγιών βάσει της Νέας Προσέγγισης ή της Παγκόσμιας Προσέγγισης 1999 και από τους πόρους πληροφοριών στο [Παράρτημα III](#)*. Για πληροφορίες σχετικά με συγκεκριμένα Κράτη Μέλη θα πρέπει να απευθυνθείτε στις υπηρεσίες παρακολούθησης της αγοράς.



## Ποιος ευθύνεται για τη διορθωτική ενέργεια;

Οι ευθύνες των παραγωγών και διανομέων για τη διορθωτική ενέργεια διαφέρουν ανάλογα με τις περιστάσεις. Οι εταιρείες πρέπει να έχουν συμφωνίες με τους προμηθευτές τους, που ορίζουν τις αντίστοιχες ευθύνες τους για διορθωτική ενέργεια. Οι ευθύνες αυτές συνοψίζονται παρακάτω για να βοηθήσουν τις επιχειρήσεις να αποφασίσουν ποια σημεία της διαδικασίας τις αφορούν.

### Διαδικασίες

**Ο παραγωγός ενός προϊόντος** πρέπει να ακολουθήσει την κατάλληλη διορθωτική ενέργεια για την αποφυγή των κινδύνων που παρουσιάζει το προϊόν.

Για το σκοπό της διορθωτικής ενέργειας, ο παραγωγός ορίζεται ως:

- **Ο κατασκευαστής του προϊόντος**, όταν εδρεύει στην Κοινότητα.
- **Οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο που παρουσιάζεται ως κατασκευαστής** (συμπεριλαμβανομένου ενός άλλου κατασκευαστή) επισυνάπτοντας το όνομά του, το εμπορικό σήμα ή άλλο διαχωριστικό σήμα, στο προϊόν ή το πρόσωπο που επιδιορθώνει το προϊόν,
- **Ο αντιπρόσωπος του κατασκευαστή**, όταν ο κατασκευαστής δεν εδρεύει στην Κοινότητα
- αν δεν υπάρχει αντιπρόσωπος που εδρεύει στην Κοινότητα, ο **εισαγωγέας** του προϊόντος,
- **Άλλοι επαγγελματίες** της αλυσίδας προμηθειών, αν οι δραστηριότητές τους επηρεάζουν την ασφάλεια του προϊόντος.

Προτείνεται, ότι η εταιρεία που αναλαμβάνει την κύρια ευθύνη για μια διορθωτική ενέργεια θα πρέπει να προσδιορίζεται ως εξής:

- **Για προϊόντα που κατασκευάζονται στην ΕΕ και φέρουν το εμπορικό σήμα του κατασκευαστή**, οι ευθύνες του παραγωγού πρέπει να γίνονται

δεκτές από τον κατασκευαστή του προϊόντος.

- **Για προϊόντα που κατασκευάζονται στην ΕΕ και φέρουν το εμπορικό σήμα του διανομέα**, οι ευθύνες του παραγωγού θα πρέπει να μοιράζονται μεταξύ του κατασκευαστή και του διανομέα.
- **Για προϊόντα που κατασκευάζονται εκτός της ΕΕ και φέρουν το εμπορικό σήμα του κατασκευαστή**, οι ευθύνες του παραγωγού πρέπει να γίνονται αποδεκτές από την εταιρεία που εισάγει το προϊόν στην ΕΕ (που μπορεί να είναι ο αντιπρόσωπος του κατασκευαστή στην ΕΕ). Πρακτικά ο εισαγωγέας θα χρειάζεται γενικά να αναμειγνύει τον κατασκευαστή σε τυχόν διορθωτική ενέργεια.
- **Για προϊόντα που κατασκευάζονται εκτός της ΕΕ και φέρουν το εμπορικό σήμα του διανομέα της ΕΕ**, οι ευθύνες του παραγωγού θα πρέπει να γίνονται δεκτές από το διανομέα. Ο διανομέας μπορεί να θέλει να λάβει μέρος και ο κατασκευαστής ή ο αντιπρόσωπός του σε τυχόν διορθωτική ενέργεια.

### Διανομείς

Όπου ο διανομέας (χονδρέμπορος ή λιανοπωλητής) ενός προϊόντος δεν αναλαμβάνει το ρόλο του παραγωγού, θα πρέπει, παρόλα αυτά, να δεχτεί τις παρακάτω ευθύνες για διορθωτική ενέργεια:

- Συλλογή πληροφοριών σχετικά με μη ασφαλή προϊόντα και προώθηση τους στον παραγωγό και τις αρμόδιες αρχές.
- Παροχή πληροφοριών για τον εντοπισμό της προέλευσης των προϊόντων.
- Παροχή πληροφοριών για τους αγοραστές των προϊόντων (αν το επιτρέπουν οι απαιτήσεις της προστασίας δεδομένων).
- Συνεργασία με τους παραγωγούς και τις αρμόδιες αρχές σε διορθωτικές ενέργειες, για παράδειγμα:

- Πραγματοποίηση διορθωτικών ενεργειών εκ μέρους του παραγωγού.
- Απομόνωση και απόσυρση προϊόντων και επιστροφή τους στον παραγωγό.
- Συνεργασία στη δημοσίευση της ανακοίνωσης της διορθωτικής ενέργειας
- Επαφή με αγοραστές προϊόντων, έπειτα από την απαίτηση του παραγωγού.
- Συνεργασία στη συλλογή προϊόντων και επιστροφή τους στον παραγωγό.

## Διορθωτική ενέργεια και λίστα ελέγχου διαδικασίας

Τα βασικά θέματα για μια επιτυχημένη διορθωτική ενέργεια, είναι τα εξής:

### **γρήγορη ενέργεια και αποτελεσματική επικοινωνία**

Η ασφάλεια των καταναλωτών και η φήμη της εταιρείας σας μπορεί να εξαρτώνται από τα παραπάνω.

#### **1. Προγραμματίστε προκαταβολικά - πριν προκύψει ένα πρόβλημα**

- Καθορίστε μια πολιτική και διαδικασία διορθωτικής ενέργειας
- Συζητήστε την πολιτική σας με τους εμπορικούς συνεργάτες σας
- Καθορίστε μια ομάδα διορθωτικής ενέργειας
- Παρακολουθείτε τις πληροφορίες σχετικά με την ασφάλεια των προϊόντων σας
- Διατηρείτε καλά αρχεία ώστε να μπορείτε να βοηθήσετε στην αναζήτηση προϊόντων και την αναγνώριση των καταναλωτών και τελικών χρηστών.
- Δημιουργήστε έγγραφα σχετικά με τη σχεδίαση και την ασφάλεια των προϊόντων σας
- Ενημερώνετε τα στοιχεία επαφής με βασικά στελέχη και οργανισμούς

#### **2. Αποφασίστε αν θα πραγματοποιήσετε διορθωτική ενέργεια - εξετάστε τον κίνδυνο**

- Αναγνωρίστε τον κίνδυνο και την αιτία πρόκλησής του
- Υπολογίστε τον αριθμό των προϊόντων που έχουν επηρεαστεί
- αναγνωρίστε ποιος μπορεί να επηρεαστεί
- Σκεφτείτε τη σοβαρότητα του τραυματισμού που μπορεί να προκληθεί
- Εξετάστε την πιθανότητα τέτοιου τραυματισμού
- Αξιολογήστε τη δυνατότητα αποδοχής του συνολικού κινδύνου.

#### **3. Εάν απαιτείται διορθωτική ενέργεια - τι πρέπει να κάνετε;**

- Αποφασίστε αν η διορθωτική ενέργεια πρέπει να περιλαμβάνει:
  - ο προϊόντα της αλυσίδας προμηθειών και ίσως
  - ο προϊόντα που έχουν ήδη οι καταναλωτές
- Αποφασίστε ποιες διορθωτικές ενέργειες πρέπει να ακολουθήσετε
- Συμφωνήστε για τις ευθύνες και τις ενέργειες με τους διανομείς
- Ενημερώστε τις αρχές επιτήρησης της αγοράς.

**Εάν η ενέργεια περιλαμβάνει προϊόντα που είναι ήδη στην κατοχή καταναλωτών, θα πρέπει να κάνετε τα εξής:**

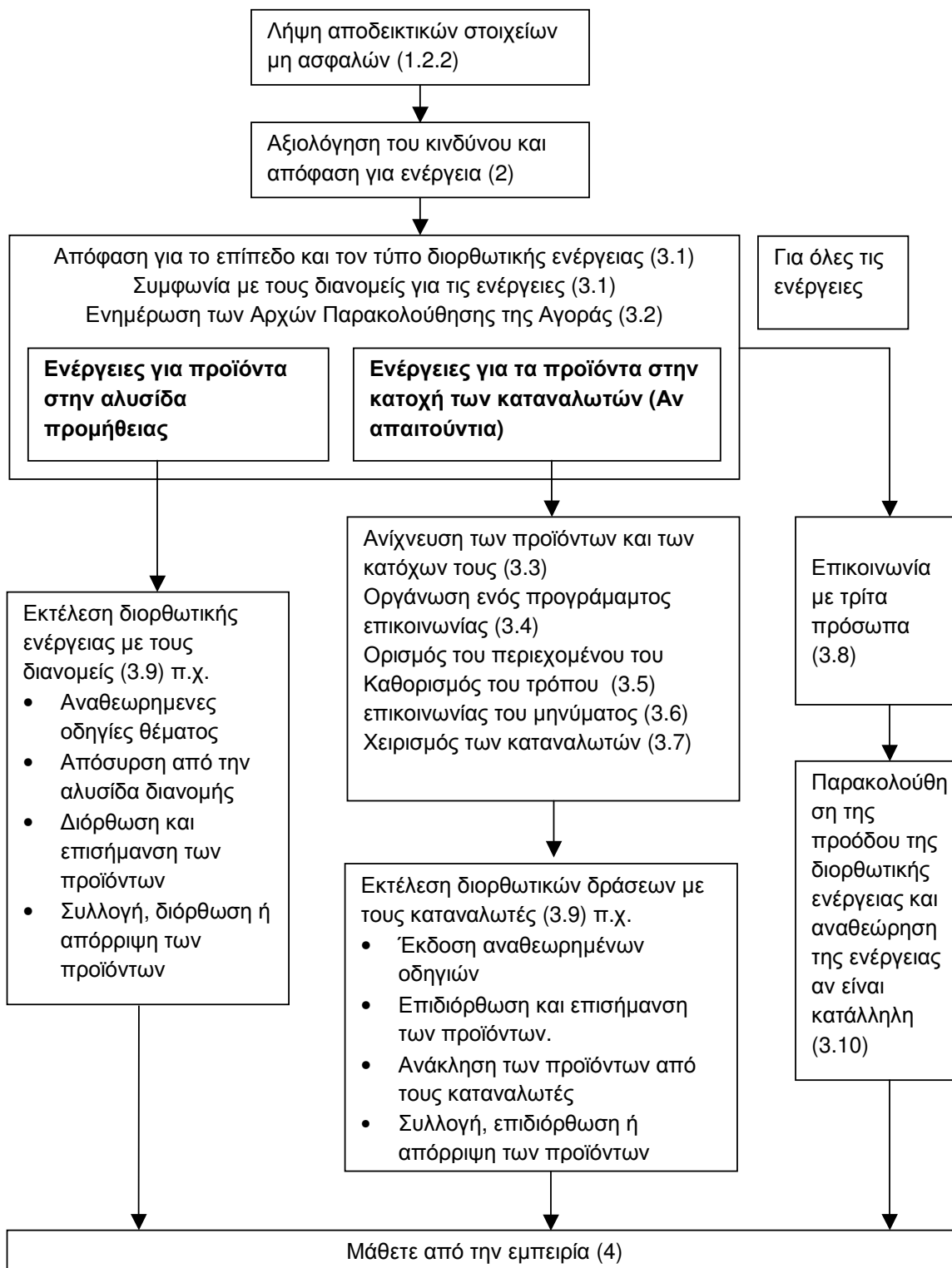
- Αναζητήστε τα προϊόντα και τους κατόχους τους
- Καθορίστε ένα πρόγραμμα επικοινωνίας
- Δημιουργήστε ένα σχέδιο καθαρού και απλού μηνύματος για τη διορθωτική ενέργεια
- Αποφασίστε τον τρόπο επικοινωνίας του μηνύματος
- Αντιμετωπίστε τους καταναλωτές σας
- Επικοινωνήστε με όποιους άλλους πρέπει να γνωρίζουν
- Πραγματοποιήστε διορθωτική ενέργεια στα προϊόντα
- Χειριστείτε τα προϊόντα που έχουν επιστραφεί
- Παρακολουθήστε την ανταπόκριση στη διορθωτική ενέργεια και αποφασίστε αν απαιτείται περαιτέρω ενέργεια.

#### **4. Μετά από τη διορθωτική ενέργεια - μάθετε από την εμπειρία σας**

- Αναθεωρήστε τα πρότυπα σχεδίασης και βελτιώστε τα συστήματα ποιότητας για να προσπαθήσετε να αποφύγετε μελλοντικά προβλήματα.
- Εξετάστε την επιτυχία της διαδικασίας διορθωτικής ενέργειας και κάντε τυχόν βελτιώσεις.
- Στείλτε σχόλια και ευχαριστήρια στους βασικούς συμμετέχοντες.

## Γράφημα Διαδικασίας Διορθωτικής ενέργειας

Οι αριθμοί σε παρένθεση αναφέρονται στις σχετικές ενότητες του οδηγού.



## 1 Προετοιμασία της στρατηγικής διορθωτικής ενέργειας

Ο προγραμματισμός εκ των προτέρων είναι σημαντικός, ώστε οι παραγωγοί και οι διανομείς να μπορούν να ενεργούν γρήγορα αν χρειάζεται. Η ενότητα αυτή περιγράφει τις πολιτικές, την οργάνωση και τα σχέδια που πρέπει να πραγματοποιηθούν για να πραγματοποιηθεί η διορθωτική ενέργεια.

### 1.1 Καθορίστε την πολιτική σας

Οι παραγωγοί και οι διανομείς χρειάζονται πολιτικές διορθωτικής ενέργειας.

Οι λεπτομέρειες αυτών των πολιτικών μπορεί να διαφέρουν, αλλά θα πρέπει να περιλαμβάνουν μια δήλωση από τη διεύθυνση της επιχείρησης σχετικά με τους στόχους και τις δεσμεύσεις της όσον αφορά τα εξής:

- Γρήγορη διορθωτική ενέργεια για την επαναφορά της ασφάλειας του προϊόντος
- Παροχή όλων των απαραίτητων πόρων για την ανάληψη της διορθωτικής ενέργειας
- Εάν είναι απαραίτητο, την πλήρη και άμεση πληροφόρηση των καταναλωτών σχετικά με τη διορθωτική ενέργεια που θα πραγματοποιηθεί.

Η πολιτική αυτή θα πρέπει να έχει σχεδιαστεί ώστε να δίνει στην επιχείρηση τη δυνατότητα για τα εξής:

- Συμμόρφωση με την ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία σχετικά με την ασφάλεια των προϊόντων, ειδοποίηση για τα μη ασφαλή προϊόντα και λήψη μέτρων διορθωτικής ενέργειας.
- Ελαχιστοποίηση της ενόχλησης των καταναλωτών
- Ενίσχυση της φήμης της επιχείρησης για την υπεύθυνη αντιμετώπιση των καταναλωτών
- Ελαχιστοποίηση της καταστροφής της φήμης του προϊόντος

Οποιοσδήποτε μπορεί να λαμβάνει μέρος στη διαδικασία θα πρέπει να γνωρίζει την πολιτική.

### 1.2 Συμφωνία για ένα σχέδιο ενέργειας

Οι λεπτομέρειες για τα σχέδια διορθωτικής ενέργειας και τις διαδικασίες εξαρτώνται από το μέγεθος και τη δομή της επιχείρησής σας. Όσο είναι δυνατό, η διορθωτική ενέργεια θα πρέπει να περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία:

#### 1.2.1 Μια ομάδα διορθωτικής ενέργειας

Ο παραγωγός θα πρέπει να δημιουργήσει μια ομάδα από άτομα με γνώσεις για τις εξής λειτουργίες:

- Σχεδίαση
- Παραγωγή
- Ασφάλεια προϊόντος / διαχείριση κινδύνου
- Διασφάλιση ποιότητας
- Αγορά
- Διανομή
- Μάρκετινγκ και εξυπηρέτηση πελατών
- Δημόσιες και εταιρικές σχέσεις
- Νομικά θέματα
- Λογιστική

Σε μικρές επιχειρήσεις, μερικές λειτουργίες μπορεί να είναι υπευθυνότητα ενός ατόμου ή να πραγματοποιούνται από άλλες εταιρείες. Ένα άτομο θα πρέπει να έχει την πλήρη ευθύνη των εξωτερικών επικοινωνιών. Την ομάδα θα πρέπει να την οδηγεί ένας διευθυντής που αναφέρεται στο Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας ή ένα προϊστάμενο στέλεχος (ή το αντίστοιχο πρόσωπο μιας μικρής επιχείρησης). Το

προϊστάμενο στέλεχος ή ο αντιπρόσωπός του θα πρέπει να παίρνει τις κύριες αποφάσεις σχετικά με τη διορθωτική ενέργεια.

Τα μέλη της ομάδας θα πρέπει να είναι εκπαιδευμένα για τους ρόλους τους και η ομάδα θα πρέπει να κάνει δοκιμές για τις διαδικασίες που έχουν σχεδιαστεί μέσα από υποθετικές ασκήσεις. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει και άλλες επιχειρήσεις.

Ο διανομέας μπορεί επίσης να χρειάζεται να δημιουργήσει μια ομάδα σχετική με μερικές από αυτές τις λειτουργίες.

### 1.2.2 Παρακολούθηση διαδικασιών

Οι παραγωγοί και οι διανομείς θα πρέπει να διαθέτουν διαδικασίες για την παρακολούθηση των προβλημάτων που σχετίζονται με τα προϊόντα τους. Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να υπάρχουν συστήματα για τη συλλογή και ανάλυση των παρακάτω πληροφοριών:

- Αναφορές ατυχημάτων που σχετίζονται με τα προϊόντα σας
- Παράπονα από πελάτες, άμεσα ή μέσω πωλητών λιανικής
- Απαιτήσεις εγγύησης
- Απαιτήσεις από ασφαλιστικές εταιρείες ή νομικές διώξεις
- Αναφορές από το τμήμα διασφάλισης ποιότητας ή από άλλες εταιρείες σχετικά με τη μη συμμόρφωση της επιχείρησης με τις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας.
- Αποτελέσματα των δοκιμών του προϊόντος
- Πληροφορίες από τους μηχανικούς του τμήματος συντήρησης
- Αναφορές σχετικά με εξαρτήματα ή προϊόντα που έχουν επιστραφεί
- Οποιαδήποτε απόδειξη για κίνδυνο που προκαλείται από πωλήσεις σε μη αναμενόμενες ομάδες χρηστών.
- Οποιοδήποτε αποδεικτικό στοιχείο βλάβης ή κακής χρήσης του προϊόντος από τον καταναλωτή.

- Οποιοδήποτε αποδεικτικό στοιχείο επιβλαβούς πειράματος με τα προϊόντα.

Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να αναθεωρούνται για αποδείξεις ότι οποιαδήποτε προϊόντα της επιχείρησης μπορεί να είναι επικίνδυνα για τους καταναλωτές. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό όταν η σχεδίαση των προϊόντων αλλάζει ή χρησιμοποιούνται νέοι προμηθευτές εξαρτημάτων. Εάν οι διανομείς διαθέτουν αυτές τις πληροφορίες, θα πρέπει να τις διαθέτουν και στους παραγωγούς.

### 1.2.3 Σχέδιο δυνατότητας ανίχνευσης του προϊόντος

Οι πελάτες πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να αναγνωρίζουν ένα προϊόν που μπορεί να μην είναι ασφαλές και πρέπει να μπορείτε να εντοπίσετε τους πελάτες που έχουν αγοράσει τα προϊόντα αυτά. Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να διαθέτετε τα τρία παρακάτω συστήματα:

#### Τρόπο αναγνώρισης των προϊόντων που έχουν επηρεαστεί

Παρά το γεγονός ότι η επικόλληση αναγνωριστικών αριθμών ή σημαδιών σε μερικά προϊόντα είναι δύσκολη ή και αδύνατη, οι παραγωγοί θα πρέπει να αναγνωρίσουν ότι το αντίθετο μπορεί να κάνει την ανίχνευση των προϊόντων ακόμη πιο δύσκολη αργότερα.

- Ίδανικά οι παραγωγοί θα πρέπει να σηματοδοτούν τα προϊόντα με έναν σειριακό αριθμό, ώστε να είναι δυνατή η αναγνώριση των μεμονωμένων προϊόντων που έχουν επηρεαστεί. Διαφορετικά μπορεί να πρέπει να πραγματοποιήσετε διορθωτική ενέργεια σε περισσότερα από ό,τι χρειάζεται.
- Για μερικούς τύπους προϊόντων μπορεί να αρκεί η αναγνώριση ενός αριθμού παρτίδας.
- Οι ραβδωτοί κώδικες χρησιμοποιούνται ευρέως για την αναγνώριση και την ανίχνευση διαφορετικών τύπων προϊόντων.

### **Μια βάση δεδομένων πελατών**

Για αποτελεσματική διορθωτική ενέργεια, οι παραγωγοί και οι διανομείς θα πρέπει να διατηρούν αρχεία πελατών και των αγορών τους.

Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να περιλαμβάνουν:

- Όνομα, διεύθυνση, ταχυδρομικός κώδικας και αριθμό τηλεφώνου του καταναλωτή.
- Μάρκα, αριθμό μοντέλου και ημερομηνία αγοράς των προϊόντων.

Οι παραγωγοί θα πρέπει να αναγνωρίζουν τις προδιαγραφές προστασίας δεδομένων που μπορεί να περιορίζουν τα στοιχεία των πελατών που μπορούν να διαθέσουν οι διανομείς ή οι εταιρείες πιστωτικών καρτών.

Τα παρακάτω αρχεία μπορούν να παρέχουν πόρους αυτών των πληροφοριών.

- Τα αρχεία πωλήσεων σε επιχειρηματικούς πελάτες μπορούν να σας βοηθήσουν να αναγνωρίσετε ποια προϊόντα έχουν διατεθεί.
- Αρχεία που διατηρούνται από λιανοπωλητές για προϊόντα που έχουν αγοράσει οι πελάτες.
- Κάρτες εγγύησης ή καταγραφής, επίσης μπορούν να βοηθήσουν.
- Τα αρχεία συντήρησης μπορούν να λειτουργήσουν ως πόρος πληροφοριών για τους πελάτες.
- Επίσης, οι εταιρείες που πωλούν προϊόντα μέσω του διαδικτύου ή μέσω ταχυδρομικής παραγγελίας θα πρέπει να μπορούν να αναγνωρίσουν τους αγοραστές.

Εάν πουλάτε προϊόντα στο εξωτερικό, θα πρέπει να γνωρίζετε τα συστήματα που χρησιμοποιούνται στις εκάστοτε χώρες.

### **Μια βάση δεδομένων προμηθευτών**

Εάν έχει προκληθεί ένα πρόβλημα ασφάλειας από ένα εξάρτημα προμηθευτή, θα πρέπει να μπορείτε να αναγνωρίσετε τον αριθμό αναφοράς του προμηθευτή στα

εξαρτήματα που έχουν εφαρμοστεί στο προϊόν σας.

Θα πρέπει να διατηρείτε αρχείο με αυτές τις πληροφορίες για την αναμενόμενη διάρκεια ζωής των προϊόντων.

### **1.2.4 Τεχνική τεκμηρίωση**

Για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που αφορούν την ασφάλεια ενός προϊόντος, οι παραγωγοί θα πρέπει να έχουν εύκολη πρόσβαση σε όλη την τεκμηρίωση που έχει σχέση με:

- Τη σχεδίαση των προϊόντων τους (συμπεριλαμβάνοντας τις προδιαγραφές υλικών), ειδικά αυτή που σχετίζεται με την ασφάλεια του προϊόντος.
- Οποιοσδήποτε αλλαγές που μπορεί να έχουν πραγματοποιηθεί και τις ημερομηνίες ή/και σειριακούς αριθμούς ή αριθμούς παρτίδας των συσχετισμένων προϊόντων.

Πολλές από τις Ευρωπαϊκές Οδηγίες απαιτούν από τους κατασκευαστές τη δημιουργία τεχνικών αρχείων που παρουσιάζουν τον τρόπο με τον οποίο τα προϊόντα τους συμμορφώνονται με τις σχετικές απαιτήσεις. Εάν ο κατασκευαστής εδρεύει εκτός της ΕΕ, ο εισαγωγέας ή αντιπρόσωπος του κατασκευαστή πρέπει να διατηρεί αντίγραφο αυτού του αρχείου.

Θα πρέπει να διατηρείτε αυτά τα αρχεία για μια περίοδο 10 ετών από την ημερομηνία κατασκευής του προϊόντος.

### **1.2.5 Λίστες επικοινωνίας και επαφών**

Πρέπει να διατηρείτε μια λίστα με όλα τα πρόσωπα ή οργανισμούς, με τους οποίους μπορεί να χρειαστεί να επικοινωνήσετε. Είναι σημαντικό να εξασφαλίσετε την αναγνώριση του σωστού υπευθύνου σε κάθε οργανισμό και να διατηρείτε τα στοιχεία ενημερωμένα. Με τα περισσότερα άτομα θα πρέπει να έρθετε σε τηλεφωνική επικοινωνία και για μερικά από αυτά είναι χρήσιμο να



έχετε έναν αριθμό τηλεφώνου, στον οποίο μπορείτε να τους καλέσετε εκτός ωρών εργασίας, καθώς και το όνομα και τον αριθμό τηλεφώνου του εκπροσώπου τους. Η λίστα επαφών θα πρέπει να περιλαμβάνει:

#### **Επαφές εντός της επιχείρησής σας**

- Την υπεύθυνη ανώτερη διοίκηση
- Τα μέλη της ομάδας διορθωτικής ενέργειας
- Άλλο προσωπικό σε βασικές θέσεις
- Κατασκευαστές, αντιπροσώπους και άλλους πωλητές
- Το προσωπικό αποθήκης
- Τους μεταφορείς

#### **Επαφές σε άλλες εταιρείες/οργανισμούς**

- Πελάτες επαγγελματίες
- Προμηθευτές
- Εθνικές εμπορικές ενώσεις
- Αρχές επιτήρησης αγοράς
- Αστυνομία
- Τύπος, τηλεόραση και άλλα σχετικά μέσα.

#### **Παροχείς υπηρεσιών**

- Εταιρείες συντήρησης
- Εργαστήρια δοκιμών
- Άλλους ειδικούς και συμβούλους, όπως:
  - ο Νομικούς συμβούλους
  - ο Συμβούλους εξέτασης επικινδυνότητας
  - ο Συμβούλους δημοσίων σχέσεων
- Ασφαλιστές

- Πρακτορεία κέντρου κλήσεων
- Εταιρείες απόρριψης λυμάτων.

Όσον αφορά μερικές από αυτές τις επαφές (ειδικά τις αρχές επιτήρησης της αγοράς), θα πρέπει να γνωρίζετε τις απαιτήσεις πληροφοριών και τις διαδικασίες τους. Οι αρχές των Κρατών Μελών που αναφέρονται στη λίστα στο [Παράρτημα III](#), μπορούν επίσης να παράσχουν πληροφορίες για τοπικές υπηρεσίες.

#### **1.2.6 Εξέταση του κινδύνου και διαδικασίες διορθωτικής ενέργειας**

Οι εταιρείες θα πρέπει να διαθέτουν έγγραφη διαδικασία σχετικά με την υλοποίηση μιας εξέτασης του κινδύνου και να ακολουθούν μια διορθωτική ενέργεια για ένα μη ασφαλές προϊόν. (δείτε τις [Ενότητες 2 και 3](#))

#### **Ασφάλεια**

Μπορεί να είναι δυνατό να ασφαλιστείτε για το κόστος μιας διορθωτικής ενέργειας και το κόστος της νομικής ευθύνης για τα ελαττώματα προϊόντων. Ελέγξτε αν το υπάρχον ασφαλιστικό σας συμβόλαιο καλύπτει αυτές τις νομικές ευθύνες. Ο ασφαλιστής σας, πιθανά να σας ζητήσει να λάβετε αυτά τα μέτρα διαχείρισης της ποιότητας

#### **Προληπτική ενέργεια**

Παρόλο που αυτός ο οδηγός αφορά κυρίως τον τρόπο εκτέλεσης διορθωτικής ενέργειας, οι εταιρείες μπορεί να θέλουν να λάβουν άλλα μέτρα για την πρόληψη της ανάγκης για τέτοια ενέργεια, εξ αρχής. Υπάρχουν καθιερωμένες διαδικασίες διαχείρισης της ποιότητας για την αναμονή και την πρόληψη κινδύνων που μπορεί να προκύψουν από μια διαδικασία παραγωγής. Οι αναφορές σε πηγές πληροφοριών σχετικά με τις απαιτήσεις ασφάλειας και διαχείρισης ποιότητας περιλαμβάνονται στο [Παράρτημα III](#).

## 2 Εξέταση του κινδύνου

Εάν σύμφωνα με τις διαδικασίες παρακολούθησης, ένα από τα προϊόντα σας ενδέχεται να είναι επικίνδυνο για τους καταναλωτές, θα πρέπει να εξετάσετε τον κίνδυνο για να προσδιορίσετε αν απαιτείται διορθωτική ενέργεια. Αυτό είναι κυρίως υπευθυνότητα του παραγωγού αλλά οι διανομείς μπορεί να παρέχουν πληροφορίες που μπορούν να βοηθήσουν.

Η εξέταση του κινδύνου πρέπει να πραγματοποιείται από ένα άτομο ή μια μικρή ομάδα με εμπειρία Στο προϊόν και τους κινδύνους που μπορεί να προκαλεί. Το [Παράρτημα III](#) παρέχει πηγές πληροφοριών σχετικά με την εξέταση κινδύνου και το [Παράρτημα V](#) λεπτομέρειες ενός παραδείγματος μεθόδου εξέτασης κινδύνου που βασίζεται στις καθοδηγήσεις της Οδηγίας της Ευρωπαϊκής Κοινότητας για τη Γενική ασφάλεια των προϊόντων. Μπορεί να υπάρχουν και άλλες κατάλληλες μέθοδοι και η επιλογή μεθόδου μπορεί να εξαρτάται από τους διαθέσιμους πόρους σας. Η εξέταση του κινδύνου έχει συνήθως διάφορες φάσεις, που συμπεριλαμβάνουν τις παρακάτω αρχές:

### 2.1 Αναγνώριση του κινδύνου

Ανάλυση των πληροφοριών που έχετε συλλέξει και προσπάθεια απάντησης των παρακάτω ερωτήσεων:

- Ποια είναι η φύση του κινδύνου;
- Ποια είναι η αιτία του κινδύνου; (περιστασιακά ελαττώματα του προϊόντος, φθορά του προϊόντος, ασυνήθιστες συνθήκες λειτουργίας, κακή χρήση του προϊόντος, τυχαία αποτυχία κλπ)
- Ποια σειρά προϊόντων (μοντέλων) έχει επηρεαστεί;
- Ποιοι διατρέχουν τον κίνδυνο; (χρήστης, παρευρισκόμενος)
- Ποιοι παράγοντες μπορεί να επηρεάσουν τη σοβαρότητα και την πιθανότητα τραυματισμού; (ικανότητα χρήστη, ηλικία προϊόντος, μέθοδος χρήσης κλπ)

### 2.2 Υπολογισμός του επιπέδου κινδύνου

Εφόσον έχετε συλλέξει αυτές τις πληροφορίες θα πρέπει να υπολογίσετε το επίπεδο του κινδύνου για να σας βοηθήσει να αποφασίσετε αν απαιτείται διορθωτική ενέργεια. Ο υπολογισμός του κινδύνου εξαρτάται από δύο βασικούς παράγοντες:

- Την **σοβαρότητα** του πιθανού τραυματισμού ενός προσώπου που χρησιμοποιεί ή έρχεται σε επαφή με το προϊόν.

- Την **πιθανότητα** τραυματισμού Αυτό επηρεάζεται από τους εξής παράγοντες:
  - ο Την πιθανότητα να είναι ή να γίνει ελαττωματικό ένα προϊόν και το χρόνο αποτυχίας.
  - ο Τη συχνότητα με την οποία εκτίθεται στον κίνδυνο ο χρήστης.
  - ο Την πιθανότητα να τραυματιστεί ο χρήστης αν εκτεθεί στον κίνδυνο.

Η σοβαρότητα και η πιθανότητα υπολογίζονται σε συνδυασμό για να προσδιοριστεί η γενική εκτίμηση του κινδύνου.

Για να μπορέσετε να υπολογίσετε την κλίμακα του προβλήματος θα πρέπει επίσης, να αξιολογήσετε τις εξής πληροφορίες:

- Πόσα ελαττωματικά προϊόντα υπάρχουν διαθέσιμα στην αγορά;
- Πόσα από τα προϊόντα που έχουν πουληθεί ενδέχεται να χρησιμοποιούνται ακόμη;

### 2.3 Εκτίμηση της δυνατότητας αποδοχής του κινδύνου

Για να αποφασίσετε αν χρειάζεται διορθωτική ενέργεια θα πρέπει να εκτιμήσετε αν το επίπεδο κινδύνου είναι αποδεκτό από τους καταναλωτές. Συγκεκριμένοι τύποι προϊόντων (όπως εργαλεία ή μηχανήματα με κοφτερές λεπίδες) είναι εμφανώς επικίνδυνα και αυτό είναι αποδεκτό από τους καταναλωτές, αν

θεωρήσουν ότι ο κατασκευαστής τους έχει λάβει τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας. Για προϊόντα που είναι πιθανό να χρησιμοποιηθούν από ευάλωτα πρόσωπα (όπως τα προϊόντα φροντίδας παιδιών) οι καταναλωτές δεν θα αποδεχτούν τίποτα περισσότερο από το ελάχιστο επίπεδο κινδύνου.

## **2.4 Γενικός κίνδυνος**

Εφόσον έχετε αξιολογήσει αυτούς τους παράγοντες θα πρέπει να κάνετε μια εκτίμηση του γενικού κινδύνου που μπορεί να εκφραστεί ως ένα από τα εξής επίπεδα:

- Σοβαρός κίνδυνος - απαιτεί ενέργεια
- Μέτριος κίνδυνος - απαιτεί κάποια ενέργεια
- Χαμηλός κίνδυνος - γενικά δεν απαιτείται ενέργεια για τα προϊόντα στην αγορά

### 3 Λήψη μέτρων διορθωτικής ενέργειας

Οι παραγωγοί έχουν την κύρια ευθύνη για την πραγματοποίηση διορθωτικής ενέργειας, αλλά οι διανομείς παίζουν επίσης ρόλο - δείτε την ενότητα «Ποιος είναι υπεύθυνος για τη διορθωτική ενέργεια» στη σελίδα 9. Οι παραγωγοί θα πρέπει να ζητήσουν τη συνεργασία των διανομέων και να τους ενημερώνουν κατά τη διάρκεια της διορθωτικής ενέργειας.

Τα διαφορετικά βήματα στην παρακάτω διαδικασία αφορούν διαφορετικά επίπεδα διορθωτικής ενέργειας.

Οι Ενότητες 3.1, 3.2, 3.8, 3.9, 3.10 αφορούν όλες τις ενέργειες.

Οι Ενότητες 3.3 έως 3.7 αφορούν μόνο τα προβλήματα που επηρεάζουν προϊόντα που βρίσκονται στην κατοχή των καταναλωτών.

#### 3.1 Αποφασίστε τον τύπο ενέργειας που απαιτείται

Η απόφαση σχετικά με τον τύπο ενέργειας που απαιτείται εξαρτάται κυρίως από το συνολικό επίπεδο κινδύνου αλλά μπορεί να συμπεριλαμβάνει και τα παρακάτω:

- Τον συνολικό αριθμό προϊόντων / καταναλωτών που έχουν επηρεαστεί.
- Τα πρακτικά θέματα της ενέργειας
- Την αναμενόμενη επιτυχία της ενέργειας
- Τη συμβουλή των αρχών επιτήρησης της αγοράς.
- Την ευαισθησία των μέσων ενημέρωσης για τον κίνδυνο.

Προτείνονται τα εξής:

**Εάν το συνολικό επίπεδο κινδύνου κρίνεται σοβαρό**, η διορθωτική ενέργεια είναι πιθανό να περιλαμβάνει προϊόντα που βρίσκονται στην κατοχή των καταναλωτών και ο παραγωγός θα πρέπει να δράσει άμεσα ώστε να:

- Ενημερώσει τις αρχές επιτήρησης της αγοράς.
- Απομονώσει το δικό του στοκ
- Ζητήσει από τους διανομείς να απομονώσουν τα προϊόντα που έχουν επηρεαστεί
- Ενημερώσει τους προμηθευτές για τυχόν εξαρτήματα που έχουν επηρεαστεί
- Δημιουργήσει ένα πρόγραμμα επικοινωνίας με τους καταναλωτές.

**Εάν ο συνολικός κίνδυνος κριθεί μέτριος**, η διορθωτική ενέργεια ενδέχεται να περιορίζεται στα προϊόντα της αλυσίδας

διανομής και μπορεί να επαρκεί η απόσυρση αυτών των προϊόντων και η ενημέρωση των αρχών σχετικά με τη ενέργεια που ακολουθείται - δείτε την Ενότητα 3.2.

**Εάν το συνολικό επίπεδο κινδύνου κριθεί χαμηλό**, η διορθωτική ενέργεια μπορεί γενικά να περιοριστεί στην σκέψη για αλλαγές που επηρεάζουν το προϊόν όσον αφορά τη σχεδίαση και την παραγωγή του.

#### Τύπος ενέργειας

Οι πιθανές διορθωτικές ενέργειες μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Την αλλαγή της σχεδίασης προϊόντων.
- Την αλλαγή της μεθόδου παραγωγής.
- Την απομόνωση και απόσυρση προϊόντων από τη διανομή
- Την τροποποίηση προϊόντων στην αλυσίδα διανομής (τα προϊόντα αυτά πρέπει να επισημανθούν)
- Την βελτίωση των οδηγιών που συνοδεύουν το προϊόν.
- Την αποστολή πρόσθετων πληροφοριών σε καταναλωτές σχετικά με τη σωστή χρήση των προϊόντων.
- Την τροποποίηση προϊόντων στις εγκαταστάσεις των καταναλωτών (τα προϊόντα αυτά πρέπει να επισημανθούν)
- Την επιστροφή των προϊόντων από τους καταναλωτές για τροποποίηση.
- Την ανάκληση προϊόντων από τους καταναλωτές με σκοπό την αντικατάστασή τους ή την επιστροφή της αξίας τους.

- Την καθοδήγηση των καταναλωτών σχετικά με την απόρριψη των προϊόντων.
- Την προσφορά αντικατάστασης ή επιστροφής του αντίτιμου αγοράς των ανακληθέντων ή απορριφθέντων προϊόντων (αυτό είναι πιθανό να κάνει τη ενέργεια πιο επιτυχή).

### 3.2 Ενημέρωση των αρχών επιτήρησης της αγοράς.

Οι παραγωγοί και οι διανομείς θα πρέπει να παρέχουν στις αρχές μερικές προκαταρκτικές πληροφορίες σχετικά με τον κίνδυνο από ένα προϊόν, αμέσως μόλις το αντιληφθούν. Εάν ο συνολικός κίνδυνος κριθεί αρκετά σοβαρός θα πρέπει να ενημερώσετε τις αρχές επιτήρησης της αγοράς και να τους δώσετε τα παρακάτω στοιχεία. Με αυτές τις πληροφορίες οι αρχές μπορεί να μπορέσουν να σας βοηθήσουν να λάβετε πιο αποτελεσματικά μέτρα διορθωτικής ενέργειας.

- Πληροφορίες που επιτρέπουν την ακριβή αναγνώριση του προϊόντος ή της παρτίδας προϊόντων που επηρεάζεται.
- Μια πλήρη περιγραφή του κινδύνου που διατρέχεται από το προϊόν.
- Όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες που έχουν σχέση με την ανίχνευση του προϊόντος
- Μια περιγραφή όλων των ενεργειών που πραγματοποιούνται (και των προγραμματισμένων ενεργειών) για την προστασία των καταναλωτών.

Τα στοιχεία επαφής των κύριων εθνικών αρχών που πρέπει να ενημερωθούν σχετικά με τα μη ασφαλή προϊόντα υπάρχουν στο [Παράρτημα III](#). Οι παραγωγοί και οι διανομείς θα πρέπει να ενημερώσουν τις αρχές σε κάθε Κράτος Μέλος, στο οποίο πωλούνται τα προϊόντα, εκτός εάν έχουν εξασφαλίσει ότι η αρχή έχει ενημερωθεί ήδη από μια άλλη επιχείρηση ή αρχή. Σε μερικές χώρες οι πληροφορίες μπορεί να τοποθετηθούν σε μια εθνική βάση

δεδομένων, στην οποία καταγράφονται όλα τα στοιχεία διορθωτικών ενεργειών.

Θα πρέπει να εξασφαλίσετε ότι γνωρίζετε τις καθοδηγήσεις της ΕΚ για την ειδοποίηση (αναφ. Παράρτημα III) και τις λεπτομέρειες των διαδικασιών στις χώρες που ειδοποιούνται.

### 3.3 Αναζητήστε τα προϊόντα και τους κατόχους τους

Η εργασία που απαιτείται για την ανίχνευση προϊόντων και των κατόχων τους μπορεί να ξεκινήσει αμέσως μόλις αποφασίσετε για τη διορθωτική ενέργεια. Οι δραστηριότητες αυτές πρέπει να συντονίζονται από την ομάδα διορθωτικής ενέργειας, αλλά να πραγματοποιείτε διορθωτικές ενέργειες σε διαφορετικές χώρες, ενδέχεται να χρειάζεται να αναθέσετε πολλές από αυτές τις δραστηριότητες σε έναν τοπικό αντιπρόσωπο.

#### Προϊόντα

Εφόσον έχει αναγνωρίσει το μοντέλο ή τα μοντέλα που δεν είναι ασφαλή, ο παραγωγός πρέπει:

- Να εκτιμήσει τον αριθμό των προϊόντων που έχουν επηρεαστεί.
- Να αναγνωρίσει τα προϊόντα χρησιμοποιώντας μία από τις μεθόδους που περιγράφονται στην [Ενότητα 1.2.3](#).

Μπορείτε επίσης, να αναγνωρίσετε προϊόντα περιγράφοντάς τα με ένα συγκεκριμένο χαρακτηριστικό τους ή με ένα συγκεκριμένο εξάρτημα που φέρουν.

#### Κάτοχοι

Οι παραγωγοί πρέπει επίσης να αναγνωρίσουν τα άτομα που έχουν αγοράσει τα επηρεασμένα προϊόντα, χρησιμοποιώντας τη βάση δεδομένων πελατών (δείτε την [Ενότητα 1.2.3](#). Για προϊόντα που είναι ήδη στην κατοχή των καταναλωτών, μπορεί να εξαρτάστε από τα αρχεία άλλων επιχειρήσεων της αλυσίδας διανομής.

### 3.4 Καθορίστε ένα πρόγραμμα επικοινωνίας

Είτε έχετε τα στοιχεία επαφής των πελατών σας είτε όχι, θα πρέπει να δημιουργήσετε ένα πρόγραμμα επικοινωνίας για να έρθετε σε επαφή μαζί τους. Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι το βασικό στοιχείο σε ένα επιτυχημένο πρόγραμμα διορθωτικής ενέργειας. Η γρήγορη και αποτελεσματική ενέργεια μπορεί επίσης να ενισχύσει την φήμη σας στους πελάτες σας. Το πρόγραμμα επικοινωνίας θα πρέπει να περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία:

- Μια κεντρική υπηρεσία επικοινωνίας με δωρεάν τηλεφωνική γραμμή (χωρίς χρέωση)
- Μια λίστα ακροατών με τους οποίους πρέπει να επικοινωνήσετε
- Μια λίστα μέσωσ ενημέρωσης, με τα οποία πρέπει να επικοινωνήσετε
- Προσχέδια επικοινωνίας για τα διάφορα μέσα ενημέρωσης και ομάδες ακροατών.

### 3.5 Το μήνυμα και σε ποιον απευθύνεται

#### Το μήνυμα

Το μήνυμα πρέπει να είναι ξεκάθαρο, περιεκτικό και κατανοητό. Βασίστε το μήνυμα σε επιβεβαιωμένα γεγονότα και μην συμπεριλαμβάνετε δηλώσεις που μπορεί να θεωρηθούν προκατειλημμένες ή μπορεί να μην είναι εντελώς αληθινές. Ελέγξτε την κατάσταση των προωθήσεων και τις διαφημιστικές δραστηριότητες, επειδή μπορεί να έρχονται σε διένεξη με το μήνυμα της διορθωτικής ενέργειας.

#### Το μήνυμα για τη διορθωτική ενέργεια θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- Μια καθαρή επικεφαλίδα που τραβά την προσοχή στην ανακοίνωση που περιέχει λέξεις όπως: "Σημαντική προειδοποίηση ασφάλειας"
- Τα στοιχεία αναγνώρισης του προϊόντος (ονομασία προϊόντος, αριθμός παρτίδας, σειριακός αριθμός, κωδικός ράβδων, χρώμα, μέγεθος και εικόνα ή σχέδιο του μη ασφαλούς προϊόντος)

- Μια ξεκάθαρη περιγραφή σχετικά με το ελάττωμα του προϊόντος
- Λεπτομέρειες για τον κίνδυνο ασφάλειας ή τον πιθανό κίνδυνο ασφάλειας
- Πληροφορίες για τον τύπο της διορθωτικής ενέργειας που προτείνεται και οποιαδήποτε αντικατάσταση η επιστροφή του αντίτιμου αγοράς του.
- Καθαρές οδηγίες για τον τρόπο χειρισμού του προϊόντος (π.χ. αν πρέπει να επιστραφεί και που το προϊόν ή να σταλεί πίσω και πως θα πραγματοποιηθεί η επισκευή του)
- Μια διεύθυνση στο διαδύκτιο ή μια γραμμή πληροφόρησης για περισσότερες πληροφορίες
- Εάν απαιτείται, απολογία για τυχόν ενόχληση που προκλήθηκε

Η ανακοίνωση της διορθωτικής ενέργειας συνήθως φθάνει στο κοινό στις εξής μορφές:

- Προσωπική επιστολή, τηλεφώνημα ή μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς τους καταναλωτές (άμεση επαφή που ζητά την ενεργοποίηση του καταναλωτή - (πραγματικά και πληροφοριακά)
- Δημοσίευση στα μέσα ενημέρωσης (μια βασική δήλωση για χρήση από τα μέσα ενημέρωσης - σύντομη και πραγματική)
- Μια ανακοίνωση διορθωτικής ενέργειας στα μέσα ενημέρωσης (διαφήμιση που ζητά την ενεργοποίηση του καταναλωτή - πραγματικά και πληροφοριακά)
- Υλικό των σημείων πώλησης (αν είναι κατάλληλο)

Ένα παράδειγμα ανακοίνωσης διορθωτικής ενέργειας υπάρχει στο [Παράρτημα II](#). Εάν η γεωγραφική εξάπλωση του προϊόντος επηρεάζει λίγους καταναλωτές ή αν ο κίνδυνος δεν είναι σοβαρός, η ομάδα διορθωτικής ενέργειας μπορεί να αποφασίσει να μην δημοσιεύσει ανακοίνωση στα μέσα ενημέρωσης, αλλά είναι καλή ιδέα να υπάρχει έτοιμη η ανακοίνωση, σε περίπτωση που το πρόβλημα γίνει μεγαλύτερο, ξαφνικά.

Πρέπει να υπάρχει έτοιμο ένα Έγγραφο «Ερωτήσεων-απαντήσεων» για την υποστήριξη της ομάδας στην απάντηση των ερωτημάτων των καταναλωτών και των διανομέων, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να παρέχουν συνεπείς απαντήσεις σε δύσκολες ερωτήσεις. Το έγγραφο αυτό θα πρέπει να ενημερώνεται τακτικά κατά τη διάρκεια της διορθωτικής ενέργειας.

### **Με ποιον πρέπει να έρθετε σε επαφή;**

Θα πρέπει να επικοινωνήσετε με τους παρακάτω ακροατές

- Καταναλωτές (δείτε την Ενότητα 3.7)
- Εσωτερικό προσωπικό
- Βασικούς εταιρικούς πελάτες, διανομείς και προμηθευτές
- Τις αρχές επιτήρησης της αγοράς (Δείτε την Ενότητα 3.2)

Παρόλο που φαίνεται να υπάρχει ανάγκη προτεραιότητας για την ενημέρωση των διαφορετικών ομάδων ακροατών, όλοι θα πρέπει να λάβουν το ίδιο μήνυμα, εντός σύντομου χρονικού διαστήματος, ειδικά αν ο κίνδυνος είναι σοβαρός.

### **3.6 Τρόπος επικοινωνίας του μηνύματος**

Είναι σημαντικό για την εικόνα της μάρκας του προϊόντος σας να ελέγχετε τον τρόπο με τον οποίο φθάνει στους καταναλωτές η πληροφορία για τη διορθωτική ενέργεια. Ιδανικά θα πρέπει να έρθετε σε άμεση επαφή με τους καταναλωτές. Εάν αυτό δεν είναι δυνατό, επιλέξτε το πιο κατάλληλο κανάλι επικοινωνίας ανάλογα με τα εξής:

- Ποιοι τύποι μέσων ενημέρωσης εξυπηρετούν καλύτερα τη γεωγραφική εξάπλωση των καταναλωτών που επηρεάζονται;
- Ποιος είναι ο πιο αποτελεσματικός και σύντομος τρόπος για την ενημέρωση των καταναλωτών;

#### **Πιθανά κανάλια επικοινωνίας**

Οι σύμβουλοι επικοινωνίας μπορούν να σας βοηθήσουν να επιλέξετε από τα παρακάτω μέσα ενημέρωσης:

- Διαφημίσεις σε εφημερίδες
- Τηλεφωνικές υπηρεσίες καταναλωτών (γραμμή εξυπηρέτησης, γραμμή πληροφόρησης, δωρεάν γραμμές)
- Πληροφορίες στα σημεία πώλησης (φυλλάδια, μικρές αφίσες)
- Ειδήσεις στο Ραδιόφωνο και την τηλεόραση και σε προγράμματα καταναλωτών
- Διαφημίσεις στο ραδιόφωνο και την τηλεόραση
- Υπηρεσίες τύπου (τοποθεσία στο διαδίκτυο, αίθουσα τύπου και τηλεφωνικές γραμμές τύπου που απευθύνονται σε ανταποκριτές ειδήσεων ή καθημερινές εθνικές και τοπικές εφημερίδες)
- Τοποθεσίες στο διαδίκτυο (μερικές φορές αποκαλούνται «Σκοτεινές τοποθεσίες» που έχουν προετοιμαστεί προκαταβολικά και μπορούν να ενεργοποιηθούν όταν τις χρειάζεστε)

Διαφημίσεις ανάκλησης στον τύπο που θα πρέπει να δημοσιευτούν στις πιο κατάλληλες εφημερίδες κάθε χώρας για τους αναγνώστες - στόχος.

Χρειάζεστε έναν εκπαιδευμένο ομιλητή που μπορεί να μετατρέψει τη διορθωτική ενέργεια σε προτεραιότητα και να χειριστεί οποιοσδήποτε ερωτήσεις των μέσων ενημέρωσης. Η γρήγορη και συνεπής απόκριση σε άλλες πληροφορίες των μέσων ενημέρωσης (μερικές φορές ενοχλητικές πληροφορίες) είναι απαραίτητη. Θα σας βοηθήσει να αποφύγετε τις υποψίες και να διατηρήσετε τον έλεγχο των πληροφοριών που λαμβάνει το κοινό.

### **3.7 Αντιμετωπίστε τους καταναλωτές σας**

Η προσωπική επαφή με τους καταναλωτές είναι γενικά ο καλύτερος τρόπος για να εξασφαλίσετε ότι η διορθωτική σας ενέργεια είναι αποτελεσματική. Εάν έχετε τις λεπτομέρειες επικοινωνίας των πελατών θα πρέπει να στείλετε μια προσωπική επιστολή, ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή να

τηλεφωνήσετε δίνοντας τις πληροφορίες που περιέχονται στην ανακοίνωση διορθωτικής ενέργειας. Εντούτοις θα πρέπει να λάβετε υπόψη ότι κάποιιο καταναλωτής θα έχουν αλλάξει διεύθυνση ή θα έχουν δώσει το προϊόν σε κάποιον τρίτο.

Το προσωπικό του γραφείου πληροφοριών πρέπει να είναι καλά ενημερωμένο και ικανό να χειριστεί κλήσεις σε όλη τη διάρκεια της ημέρας. Εάν οι κλήσεις περιορίζονται μόνο σε εταιρικούς πελάτες, ενδέχεται να μπορείτε να τις χειριστείτε με το κανονικό προσωπικό σας. Ωστόσο, μπορεί να πρέπει να σκεφτείτε τη χρήση ενός κέντρου κλήσεων, αν αναμένεται ένας πολύ μεγαλύτερος αριθμός κλήσεων. Εάν πρέπει να συναλλάσσετε με πελάτες σε διαφορετικές χώρες, μπορεί να χρειάζεται να μοιράσετε την εργασία μεταξύ του αντιπροσώπου και των τοπικών διανομένων σε κάθε χώρα.

Μπορείτε να βοηθήσετε το προσωπικό που είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία με τους καταναλωτές, παρέχοντάς τους:

- Μια επιστολή, μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή φαξ, που τους εξηγεί τι περιμένετε από αυτούς και τους ενημερώνει για την ύπαρξη μιας ομάδας διορθωτικής ενέργειας, που είναι διαθέσιμη για να απαντήσει τις ερωτήσεις τους και να χειριστεί τα προβλήματά τους.
- Ένα πακέτο διορθωτικής ενέργειας που περιέχει όλες τις τεχνικές λεπτομέρειες. (Αυτό θα πρέπει να εκδοθεί ταυτόχρονα με την ανακοίνωση της διορθωτικής ενέργειας ή αμέσως μετά).
- Ένα εκτενές έγγραφο Ερωτήσεων και Απαντήσεων
- Εκπαίδευση σχετικά με την παράδοση μηνυμάτων και το χειρισμό προβλημάτων.

### 3.8 Επικοινωνία με άλλα άτομα

Θα πρέπει να μεταφέρετε τις ίδιες πληροφορίες σε ολόκληρο το προσωπικό

σας και να σκεφθείτε να ενημερώσετε το ευρύ κοινό το συντομότερο δυνατόν.

### 3.9 Εκτέλεση διορθωτικής ενέργειας

Πρέπει να εκτελέσετε τις διορθωτικές ενέργειες που έχετε αποφασίσει στην Ενότητα 3.1, για τα προϊόντα που βρίσκονται στην κατοχή των καταναλωτών και για προϊόντα της αλυσίδας προμηθειών, σε κάθε χώρα που υπάρχουν. Οι επιστροφές αντιτίμου αγοράς, οι επιδιορθώσεις ή οι αντικαταστάσεις πρέπει να πραγματοποιηθούν το ταχύτερο δυνατό και με τον αποτελεσματικότερο τρόπο. Για άλλη μια φορά θα πρέπει να χρησιμοποιήσετε τους αντιπροσώπους σε κάθε χώρα. Τα προϊόντα θα πρέπει να τα χειριστείτε με τους ακόλουθους τρόπους:

#### Παραλαβή προϊόντων

Εάν τα προϊόντα πρόκειται να επιστραφούν στον παραγωγό, θα πρέπει να:

- Κανονίσετε να τα παραλάβετε από τους διανομείς.
- Ζητήσετε από τους καταναλωτές να μεταφέρουν το προϊόν στον πιο κοντινό διανομέα ή λιανοπωλητή, εάν είναι φορητά.
- Κανονίσετε να παραληφθούν από τον καταναλωτή εάν δεν είναι φορητά.

Τα μη ασφαλή προϊόντα θα πρέπει να εντοπιστούν με σαφήνεια και οι μετακινήσεις αποθεμάτων να καταγραφούν καταλλήλως. Ο διανομέας θα πρέπει να ελέγξει την ταυτότητα του προϊόντος και να αποζημιώσει τον καταναλωτή με αντικατάσταση του προϊόντος ή επιστροφή του αντιτίμου αγοράς.

Τα πρακτικά θέματα για αυτές τις ενέργειες εξαρτώνται από τη χώρα στην οποία πραγματοποιούνται. Μπορεί να χρειάζεται να χρησιμοποιήσετε τοπικές μεταφορικές εταιρείες, αντιπροσώπους ή διανομείς. Οι αρχές σε κάθε Κράτος Μέλος μπορεί να έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν περισσότερες πληροφορίες.



**Επιδιόρθωση των προϊόντων**

Εάν έχετε προσφέρει να επισκευάσετε ή να επιδιορθώσετε το προϊόν του καταναλωτή μπορείτε να:

- Το αναθέσετε σε κάποιον πράκτορα ή αντιπρόσωπο στις εγκαταστάσεις τους ή
- Να στείλετε έναν τεχνικό στο σπίτι του καταναλωτή για να εκτελέσει την τροποποίηση.

Τα τροποποιημένα προϊόντα θα πρέπει να επισημαίνονται εμφανώς.

Θα πρέπει να αποφασίσετε τι θα κάνετε με προϊόντα που έχουν ανακληθεί. Μπορεί να είναι αποδεκτό να:

- Εκτελέσετε εργασίες που θα αναβαθμίσουν το προϊόν σε αποδεκτό επίπεδο προς επαναπώληση. Προϊόντα που έχουν επιδιορθωθεί θα πρέπει να είναι εμφανώς σημειωμένα και τα έγγραφα που τα συνοδεύουν, ίσως χρειαστεί να ενημερωθούν.
- Επεξεργαστείτε ξανά κάποια από τα υλικά ή εξαρτήματα, ώστε να μπορούν να ξαναχρησιμοποιηθούν σε άλλα προϊόντα.

Δεν είναι αποδεκτό να πουλήσετε ή να δώσετε μη διορθωμένα προϊόντα σε καταναλωτές.

Υπάρχουν περιορισμοί στην επανεξαγωγή μη ασφαλών προϊόντων (π.χ. για τροποποίηση) και θα πρέπει να ελέγξετε τις νομικές απαιτήσεις στις αντίστοιχες χώρες αν θέλετε να κάνετε επανεξαγωγή.

**Απόρριψη των προϊόντων**

Πρέπει να αναγνωρίσετε καθαρά τα προϊόντα που θα απορριφθούν και να τα αποθηκεύσετε ασφαλώς. Σκοπός σας είναι να τα απορρίψετε με ασφάλεια, λαμβάνοντας υπόψη οποιουδήποτε περιβαλλοντικούς κινδύνους που μπορεί να προκύψουν. Μπορεί να χρειάζεται να αναθέσετε την εργασία σε ειδικούς απόρριψης αχρήστων/ λυμάτων. Οι τοπικές αρχές επιτήρησης της αγοράς μπορεί να

έχουν τη δυνατότητα να σας παράσχουν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τους αποδεκτούς τρόπους απόρριψης μη ασφαλών προϊόντων.

**3.10 Παρακολούθηση προόδου**

Πριν ξεκινήσει η διορθωτική σας ενέργεια, θα είναι χρήσιμο για σας να θέσετε ένα στόχο για το επίπεδο ανταπόκρισης σε κάθε χώρα. Οι αρχές σε μεμονωμένες χώρες μπορεί να είναι σε θέση να σας παρέχουν πληροφορίες σχετικά με το πιθανό επίπεδο ανταπόκρισης. Μπορείτε να θέσετε διαφορετικούς στόχους για την ανταπόκριση από τους διανομείς και την ανταπόκριση από τους καταναλωτές. Αυτό είναι ένα περίπλοκο θέμα και είναι δύσκολο να τεθούν αυστηροί κανόνες, αλλά ο στόχος θα πρέπει να είναι αντίστοιχος της σοβαρότητας του κινδύνου. Ο στόχος σας μπορεί επίσης να εξαρτάται από την ποιότητα των αρχείων πελατών.

**Το επίπεδο ανταπόκρισης στη διορθωτική ενέργεια θα εξαρτάται από παράγοντες όπως:**

- Ο τύπος του προϊόντος
- Η χρονική διάρκεια διαθεσιμότητας του προϊόντος στην αγορά.
- Ο αναμενόμενος χρόνος διάρκειας του προϊόντος. Αυτό μπορεί να σας βοηθήσει να υπολογίσετε το ποσοστό του συνόλου των προϊόντων που χρησιμοποιούνται ακόμη.
- Τον τύπο διορθωτικής ενέργειας που παρέχεται
- Τα μέσα ενημέρωσης που θα χρησιμοποιηθούν για την επικοινωνία του μηνύματος
- Τις τοπικές συνθήκες στην αντίστοιχη χώρα

Εφόσον ξεκινήσει η διορθωτική ενέργεια, πρέπει να παρακολουθείτε το επίπεδο ανταπόκρισης. Θα πρέπει να διαθέτετε συστήματα με τα οποία θα καταγράφετε τον αριθμό των πελατών που επικοινωνούν με εσάς και τον αριθμό των προϊόντων που έχουν επιστραφεί, συλλεχτεί ή απορριφθεί.

Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να αναλυθούν και να παρακολουθούνται για μια περίοδο εβδομάδων και ενδέχεται να χρειάζεται περαιτέρω ενέργεια αν δεν καλυφθεί ο στόχος σας. Εάν λάβετε πληροφορίες σχετικά με περαιτέρω ατυχήματα ή τραυματισμούς καταναλωτών, ενδέχεται να πρέπει να αναθεωρήσετε την εκτίμηση του κινδύνου και να επανεξετάσετε την αποτελεσματικότητα της διορθωτικής ενέργειας που εκτελείτε.

Εάν επιτύχετε το στόχο, η διορθωτική ενέργεια μπορεί να τερματιστεί επισήμως, θα πρέπει όμως να συνεχίσετε να είστε σε θέση να αντιμετωπίσετε προϊόντα που θα σας επιστραφούν αργότερα.

## 4 Μάθετε από την εμπειρία

Μετά την ολοκλήρωση της διορθωτικής ενέργειας θα πρέπει να μελετήσετε τι προκάλεσε αρχικά το πρόβλημα, έχοντας ως στόχο να προσπαθήσετε να εμποδίσετε την επανεμφάνισή του. Τέλος, θα πρέπει να εκτιμήσετε την επιτυχία της διαδικασίας διορθωτικής ενέργειας σας, για να προσπαθήσετε να την βελτιώσετε για το μέλλον.

### 4.1 Πώς μπορούμε να το εμποδίσουμε να ξανασυμβεί;

Αυτό το μέρος της αναθεώρησης είναι πιθανό να επικεντρωθεί στην αναθεώρηση:

- των προτύπων και των αρχών σχεδιασμού που χρησιμοποιείτε και
- της αποτελεσματικότητας των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας και ασφάλειας προϊόντων/ διαχείρισης κινδύνου, προϊόντων σας.

Θα πρέπει να μελετηθούν τα τμήματα του συστήματος που δεν κατάφεραν να εμποδίσουν το πρόβλημα και οι βελτιώσεις που μπορούν να γίνουν.

### 4.2 Πώς μπορούμε να βελτιώσουμε τη διαδικασία διορθωτικής ενέργειας μας;

Θα πρέπει να αναθεωρηθεί η λειτουργία κάθε μέρους της διαδικασίας διορθωτικής ενέργειας για να καθοριστεί εάν χρειάζεται βελτίωση. Για παράδειγμα, θα πρέπει να:

- Παρακολουθήσετε την αποτελεσματικότητα των επικοινωνιακών μεθόδων που χρησιμοποιήθηκαν (πιθανώς με την διεξαγωγή έρευνας γνώμης) και να προσαρμόσετε την πολιτική σας, όπου είναι απαραίτητο.
- Αξιολογήσετε τις εσωτερικές σας διαδικασίες όσον αφορά την διορθωτική ενέργεια και να εκτιμήσετε την ανάγκη αλλαγών στην πολιτική ή την κατάρτιση.
- Συντάξετε μια πλήρη αναφορά όλων των ενεργειών που διεξήχθησαν και των θεμάτων που επιλύθηκαν κατά την διάρκεια της ενέργειας.

#### **Ευχαρηστήρια σημειώματα**

Εφόσον ολοκληρωθεί η διορθωτική ενέργεια, όλοι οι βασικοί συμμετέχοντες και οι σημαντικοί ακροατές θα πρέπει να λάβουν ευχαρηστήρια σημειώματα, πληροφορίες σχετικά με την επιτυχία της ενέργειας και προτάσεις για βελτίωση.



## Παράρτημα Ι – Μελέτη περιπτώσεως

### Μελέτη περιπτώσεως διορθωτικής ενέργειας

#### Boots



#### Η Εταιρεία

Η εταιρεία Boots είναι ένα μεγάλο κατάστημα καλλυντικών-φαρμακείο του ΗΒ και λιανοπωλητής προϊόντων υγείας και καλλυντικών. Έχει 1400 καταστήματα στο ΗΒ και την Ιρλανδία και οι πωλήσεις το 2002/3 ήταν £4.2 δις. Η εταιρία πωλεί ένα μεγάλο αριθμό προϊόντων και έχει τη φήμη ότι παρέχει ασφαλή προϊόντα υψηλής ποιότητας. Έχει ένα κεντρικό τμήμα εξυπηρέτησης πελατών στο Nottingham το οποίο αντιμετωπίζει τις επαφές ή τα παράπονα που δέχεται το κεντρικό γραφείο της εταιρείας. Ομάδες ειδικών απασχολούνται για την παρακολούθηση και *ανάλυση* αυτών των επαφών και παραπόνων και τον έλεγχο των προϊόντων που έχουν επιστραφεί από πελάτες. Η εταιρεία διαθέτει τεκμηριωμένες διαδικασίες για την παρακολούθηση αυτών των πληροφοριών, την εκτέλεση αξιολογήσεων κινδύνου και την λήψη διορθωτικής ενέργειας, εάν είναι απαραίτητο.

#### Το προϊόν

#### Μπαστούνι με κυρτή λαβή



Το προϊόν που ήταν αντικείμενο διορθωτικών ενεργειών ήταν ένα πτυσσόμενο ελαφρύ μπαστούνι. Το προϊόν παρασκευάζεται στην Ταϊβάν και πωλείται στα περισσότερα καταστήματα Boots, στην τιμή των £21. Το μπαστούνι ανήκε στην κατηγορία των ιατρικών συσκευών και πληρούσε τις απαιτήσεις του ρυθμιστικού φορέα για τα φάρμακα και τα προϊόντα υγείας (MHRA). Από τη στιγμή που ξεκίνησε να πωλείται τον Οκτώβριο του 2001, είχαν πωληθεί περίπου 5,000 μπαστούνια όταν ανακαλύφθηκε το πρόβλημα.

## Το πρόβλημα

Σε ορισμένες περιπτώσεις αναφέρθηκε ότι η ξύλινη λαβή αποσπώταν από τον σωλήνα αλουμινίου, κάτι που είχε τη δυνατότητα να προκαλέσει την πτώση του χρήστη και τον πιθανό τραυματισμό του.

## Ανακάλυψη

Μια ανάλυση των επιστροφών προϊόντων για τον Δεκέμβριο του 2002 έδειξε ότι οι πελάτες είχαν επιστρέψει 19 μπαστούνια και δύο καταστήματα είχαν θεωρήσει πως το ελάττωμα ήταν αρκετά σοβαρό, ώστε να στείλουν μια αναφορά στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών. Τα προϊόντα διέθεταν κωδικό παρτίδας, προσφέροντας έτσι την δυνατότητα να περιοριστεί ο εντοπισμός των ελαττωμάτων σε συγκεκριμένες παρτίδες.

Έπειτα από μια συνάντηση της ομάδας αξιολόγησης κινδύνου, η εταιρεία συμφώνησε να αποσύρει το προϊόν από τα καταστήματα και να παρακολουθήσει τις επιστροφές. Κατά τον Ιανουάριο και τον Φεβρουάριο ελήφθησαν τέσσερα ακόμα παράπονα, συμπεριλαμβανομένων κάποιων που θεωρήθηκαν ως «παραλίγο συμβάντα» - πιθανότητα τραυματισμού του χρήστη.

## Εκτίμηση κινδύνου

Μόλις αναφέρθηκε η αρχική παρτίδα ελαττωμάτων, τέθηκε σε εφαρμογή η διαδικασία διαχείρισης ζητημάτων της Boots. Ξεκίνησε με την συνάντηση μιας ομάδας αξιολόγησης κινδύνου, αποτελούμενη από αντιπροσώπους των τμημάτων ανάπτυξης ποιότητας προϊόντων (PQD), αγορών, νομικών υπηρεσιών, εξυπηρέτησης πελατών, δημοσίων σχέσεων και ιατρικών υπηρεσιών. Η ομάδα αυτή έλαβε μια αναφορά της ομάδας PQD σχετικά με την αρχική εκτίμηση της σοβαρότητας του κινδύνου, με βάση την εκτίμηση της πιθανότητας και σοβαρότητας τραυματισμού και λαμβάνοντας υπόψη την τρωτότητα των χρηστών. Η ομάδα PQD έλεγξε επίσης ότι τα προϊόντα πληρούσαν τις προδιαγραφές, οι οποίες περιελάμβαναν έναν έλεγχο της αντοχής της ένωσης μεταξύ λαβής και σωλήνα. Οι έλεγχοι αυτοί δεν αποκάλυψαν κάποιο πρόβλημα ποιότητας και οι ελεγκτές δεν ήταν σε θέση να αναπαραγάγουν την αποτυχία του προϊόντος στο στάδιο αυτό. Βρέθηκε επίσης ότι το προϊόν πληρούσε όλες τις απαιτήσεις του σχετικού Βρετανικού προτύπου.

Όταν ελήφθησαν πρόσθετες αναφορές παραπόνων πελατών, η ομάδα εξυπηρέτησης πελατών απηύθυνε στους πελάτες λεπτομερείς ερωτήσεις ώστε να βοηθήσουν στην αξιολόγηση του προβλήματος. Η ομάδα PQD αξιολόγησε στη συνέχεια τις πληροφορίες που συγκεντρώθηκαν και διενήργησε πρόσθετους ελέγχους τον Φεβρουάριο για να αναπαραγάγει το ελάττωμα. Μέσω ενός συνδυασμού επιδράσεων από ακραίες αλλαγές θερμοκρασίας, δυνάμεις στρέψης και χρήση του προϊόντος ως γάντζου για την ανύψωση τσαντών με ψώνια, η ομάδα κατάφερε να αναπαραγάγει το ελάττωμα. Μόλις ήταν διαθέσιμα τα ευρήματα από αυτούς τους νέους ελέγχους, η ομάδα αξιολόγησης κινδύνου συναντήθηκε ξανά.

## Απόφαση διορθωτικής ενέργειας

Ως αποτέλεσμα της πρώτης της εκτίμησης, η ομάδα αξιολόγησης κινδύνου αποφάσισε να αποσύρει τα προϊόντα από τα καταστήματα και να συνεχίσει να παρακολουθεί τις επιστροφές. Η απόσυρση διεξάγεται με την αποστολή μιας ηλεκτρονικής επικοινωνίας σε όλα τα καταστήματα, ενώ παράλληλα αποστέλλεται μια *ράβδωση κωδικού είδους σε απόσυρση* στα ταμεία όλων των καταστημάτων, εμποδίζοντας την πώληση των αποσυρμένων ειδών. Όλα τα αποσυρμένα αποθέματα επιστρέφονται στην κεντρική αποθήκη.

Στην συνάντηση του Φεβρουαρίου η ομάδα αξιολόγησης κινδύνου αποφάσισε να διεξάγει μια δημόσια ανάκληση προϊόντος, δηλαδή μια πλήρη ανάκληση από τους καταναλωτές. Στους πελάτες προσφέρθηκε η αντικατάσταση του προϊόντος με ένα διαφορετικό μοντέλο μπαστουιού ή η επιστροφή των χρημάτων.

### **Επικοινωνία**

Η Boots διαθέτει ένα πρόγραμμα με κάρτες εμπιστοσύνης το οποίο χρησιμοποιείται από ένα μεγάλο ποσοστό των πελατών της. Μέσω αυτού ήταν δυνατό να αναγνωριστούν 43% των αγοραστών αυτών των προϊόντων. Μέσα σε λίγες ημέρες από την απόφαση έκδοσης μιας δημόσιας ανάκλησης αποστάλθηκε στους πελάτες ένα γράμμα (δείτε εικόνα) σε φάκελο, που έφερε ένα κόκκινο μήνυμα που τόνιζε την σημασία του περιεχομένου. Συγχρόνως, στάλθηκαν ανακοινώσεις (δείτε εικόνα) σε όλα τα καταστήματα Boots, οι οποίες θα τοποθετούνταν σε εμφανή σημεία, ενόψει του υψηλού αριθμού τακτικών πελατών. Επιπλέον, κάποιοι διευθυντές καταστημάτων Boots απέκτησαν την σύμφωνη γνώμη τοπικών ιατρικών για την επίδειξη των ανακοινώσεων στους χώρους αυτούς. Η ανακοίνωση τοποθετήθηκε επίσης στην ιστοσελίδα της Boots.

## Επικοινωνία με τους πελάτες

Boots Customer Service  
PO Box 5300  
NOTTINGHAM  
NG90 1AA

Tel: 0845 070 8090  
Mimicom: 0845 070 8091  
Fax: 0113 959 5525  
E-mail: btc.cshelpdesk@boots.co.uk

Mrs A Customer  
101 Trent Road  
Anytown  
AB1 1CD

Dear Mrs Customer

**IMPORTANT PRODUCT  
Adjustable Crook Walking  
Item Code: 20 82 551**

I am writing to tell you that we have discovered a potential quality problem with the above walking stick during use.

Because our customers' safety is our priority, we have removed this product from sale.

If you have one of the walking sticks, please return it to your nearest Boots store for a full refund. If you have purchased this product from another retailer, please let us know about this as soon as possible.

If you have any queries, please contact your nearest Boots store team or call Boots Customer Service.

United Kingdom 0800 915 0004  
Republic of Ireland 1800 509 115

I am very sorry for any inconvenience caused.

Yours sincerely  
*Anne Williamson*  
**Anne Williamson  
Customer Service**

# Important Product recall

## Crook Handled Walking Stick – Item Code 20-82-551

We have discovered a potential quality problem with the above walking stick, which could cause it to break during use.

We have therefore stopped selling this product and are asking customers not to use it. If you have one, would you please return it to your nearest Boots store for a full refund, or alternatively return it to your nearest Boots store for a full refund, or alternatively return it to your nearest Boots store for a full refund. If you know someone else who has one would you please ask them to return it to us.

If you have any questions, please ask a member of the Boots store team, or contact Boots Customer Service:

United Kingdom **0800 915 0004**  
Republic of Ireland **1800 509 115**

We apologise for any inconvenience caused.

Recall Number: 99995503

Recall notice issued: March 2011



## Εκτέλεση των διορθωτικών ενεργειών

Οι καταναλωτές επέστρεψαν 2.165 προϊόντα στα καταστήματα, όπου τους προσφέρθηκε είτε η αντικατάσταση του προϊόντος με ένα εναλλακτικό προϊόν, είτε μια αποζημίωση.

Η Boots έχει συμφωνίες με τους προμηθευτές της, που προσδιορίζουν τον βαθμό ευθύνης τους για ελαττωματικά προϊόντα και τις αντίστοιχες ευθύνες τους σε περίπτωση ανάγκης διορθωτικής ενέργειας.

Η ομάδα PQD συνεργάστηκε με τον προμηθευτή για τον επανασχεδιασμό του προϊόντος μετά τη δημόσια ανάκληση. Το νέο σχέδιο είχε μια πιο σφιχτή ένωση μεταξύ της λαβής και του σωλήνα και μπορούσε να αντέξει την εναλλαγή ακραίων θερμοκρασιών και ιδιαίτερα υψηλών δυνάμεων στρέψης. Οι προδιαγραφές δοκιμασίας περιλαμβάνουν πλέον μια προϋπόθεση αντοχής σε δυνάμεις έλξης και στρέψης, όπως θα μπορούσαν να εμφανίζονται στην περίπτωση που η λαβή χρησιμοποιείται για ανύψωση φορτίων.

## Ειδοποίηση των αρχών

Ο MHRA ενημερώθηκε μόλις εντοπίστηκε το ελάττωμα και στη συνέχεια ενημερώθηκε και πάλι εφόσον αποφασίστηκε η εκτέλεση μιας δημόσιας ανάκλησης. Δεν ζητήθηκε από την εταιρεία να διενεργηθούν οποιεσδήποτε πρόσθετες ενέργειες.

Ως μέρος της συμφωνίας «οικείας αρχής» που έχει η εταιρεία με τους συντονιστές τοπικών αρχών των ρυθμιστικών υπηρεσιών (LACORS) στο HB, που είναι η αρχή επιτήρησης της εθνικής αγοράς, ενημερώθηκε επίσης η Υπηρεσία εμπορικών προτύπων. Κανόνισαν, ώστε η ανακοίνωση ανάκλησης να τοποθετηθεί στο τμήμα προειδοποιήσεων ασφαλείας της εθνικής ιστοσελίδας εμπορικών προτύπων [www.tradingstandards.gov.uk](http://www.tradingstandards.gov.uk).

## Παρακολούθηση της ανάκλησης

Όταν οι πελάτες επέστρεψαν τα προϊόντα στα καταστήματα, οι συναλλαγές καταγράφονταν στα ταμεία. Τα ταμεία ήταν προγραμματισμένα, ώστε να επιτρέπουν την καταγραφή του λόγου επιστροφής, συμπεριλαμβανομένου του μέσου με το οποίο ο καταναλωτής είχε ενημερωθεί για την ανάκληση. Με χρήση αυτών των πληροφοριών ήταν δυνατό να παρακολουθείται η επιτυχία της ανάκλησης από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών. Ο αριθμός των προϊόντων που επιστράφηκαν ήταν 2165, που αντιπροσωπεύει πάνω από 40% του συνόλου που πωλήθηκε και είναι υψηλότερος από την συνήθη ανταπόκριση σε ανακοινώσεις ανάκλησης στις εφημερίδες. Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι κάποια προϊόντα θα έχουν απολεσθεί ή πεταχτεί, και ότι είναι πιθανό πολλοί από τους καταναλωτές να είναι ηλικιωμένοι και άρρωστοι, θεωρήθηκε ότι αυτή ήταν μια επιτυχημένη ανταπόκριση.


## Τα διδάγματα από την εμπειρία

- Η ύπαρξη ενός μηχανισμού που επιτρέπει στην επιχείρηση να παρακολουθεί τα σχόλια και τα παράπονα των καταναλωτών ήταν βασική για τη δυνατότητα γρήγορου εντοπισμού προβλημάτων του προϊόντος.
- Η αποστολή επιστολών προς πελάτες με κάρτα εμπιστοσύνης ήταν ο πιο αποτελεσματικός τρόπος επικοινωνίας με τους αγοραστές.
- Τα μεγάλα γράμματα ήταν αποτελεσματικά στο να βοηθήσουν ηλικιωμένους πελάτες στην ανάγνωση της επιστολής και της ανακοίνωσης εντός των καταστημάτων.

- Ο όγκος των επιστροφών για προϊόντα αυτής της φύσεως θα μπορούσε να βελτιωθεί στο μέλλον, εάν συμπεριληφθούν πρόσθετοι τρόποι επικοινωνίας με καταναλωτές αυτής της κατηγορίας στην συνολική εταιρική προσέγγιση, όπως για παράδειγμα μέσω ιατρείων.
- Είναι σημαντικό, ο σχεδιασμός αυτού του είδους προϊόντος να μην βασίζεται μόνο στις προϋποθέσεις ενός αποδεκτού προτύπου για τον καθορισμό των προδιαγραφών. Θα πρέπει να προσπαθήσουμε να προβλέψουμε την επικείμενη χρήση του προϊόντος, όπως η χρήση του μπαστουιού για την ανύψωση τσαντών με ψώνια από το πάτωμα και να σχεδιάσουμε το προϊόν αντίστοιχα.

## Παράρτημα II – Παράδειγμα μιας σωστής ανακοίνωσης διορθωτικής ενέργειας

Το ακόλουθο παράδειγμα δημιουργήθηκε για να επιδείξει τα κύρια χαρακτηριστικά που θα πρέπει να ενσωματωθούν σε μια σωστή ανακοίνωση διορθωτικής ενέργειας. **Οι πληροφορίες στο παράδειγμα αυτό δεν αναφέρονται σε οποιοδήποτε πραγματικό προϊόν ή εταιρεία.**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μια κατάλληλη επικεφαλίδα</li> <li>• Τύπος προϊόντος</li> <li>• Μοντέλο</li> <li>• Εικόνα</li> <li>• Θέση σειριακού αριθμού</li> <li>• Λεπτομέρειες για το πρόβλημα και το χρόνο πώλησης της παρτίδας</li> <li>• Κίνδυνος</li> <li>• Τρόπος ελέγχου του επηρεασμένου προϊόντος</li> <li>• Αναγνώριση</li> <li>• Σημεία πώλησης</li> <li>• Περαιτέρω ενέργεια που πρέπει να πραγματοποιηθεί</li> <li>• Προσφερόμενη αποζημίωση</li> <li>• Δωρεάν γραμμή εξυπηρέτησης</li> <li>• Απολογία (Αν χρειάζεται)</li> <li>• Εταιρεία υπεύθυνη για την ανάκληση</li> <li>• Στοιχεία επαφής</li> </ul>	<h3>ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ</h3>
	<h4>ΧΟΡΤΟΚΟΠΤΙΚΑ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ GREENGRASS</h4>
	<p>Μοντέλο – GG 123</p>
	<p>ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΕΙΡΑΣ</p>
	
	<p>Αντιληφθήκαμε ότι κάποια χορτοκοπτικά μηχανήματα GG123, που πωλήθηκαν μεταξύ 1<sup>ης</sup> Μαρτίου 2002 και 30 Ιουλίου 2002 έχουν ένα κατασκευαστικό ελάττωμα.</p>
	<p>Το ελάττωμα αυτό μπορεί να προκαλέσει το σπάσιμο της λαβής υπό βαρύ φορτίο, στο σημείο ένωσης με το πλαίσιο, το οποίο μπορεί να οδηγήσει σε σοβαρό τραυματισμό</p>
	<p>Εάν έχετε στην κατοχή σας ένα μηχανήμα GG123, σας παρακαλούμε να ελέγξετε τον αριθμό σειράς σύμφωνα με τις οδηγίες στο διάγραμμα.</p>
	<p>Τα προβληματικά μοντέλα έχουν αριθμούς σειράς από X5761 έως X5874 ή Z2376 έως Z3199 (συμπεριλαμβανομένου) και πωλήθηκαν στα καταστήματα <b>Smiths Homestores, Barney's Gardenware</b> και επίσης μέσω του καταλόγου ταχυδρομικής παραγγελίας <b>GreenGrass</b>.</p>
	<p>Εάν έχετε ένα προβληματικό χορτοκοπτικό μηχανήμα σας παρακαλούμε να <b>σταματήσετε να το χρησιμοποιείτε αμέσως</b>. Σας παρακαλούμε να το επιστρέψετε στον λιανοπωλητή από τον οποίο το αγοράσατε για να σας το αντικαταστήσουν ή για να σας επιστραφεί εξ ολοκλήρου η τιμή αγοράς.</p>
	<p>Εάν έχετε οποιαδήποτε απορία μην διστάσετε να επικοινωνήσετε με την GreenGrass στην <b>Γραμμή υποστήριξης 0800 1234 5678 (24 ώρες)</b></p>
	<p>Θα θέλαμε να σας ευχαριστήσουμε για την συνεργασία σας και να ζητήσουμε συγνώμη για οποιαδήποτε ενόχληση.</p>
	<p><b>GreenGrass &amp; Co, 10 Central Rd, Europa Trading Estate, Newchester, United Kingdom WW1 2GG www.greengrassmowers.com/productrecall</b></p>



## Παράρτημα ΙΙΙ - Ευρωπαϊκές πηγές πληροφοριών

### ΟΔΗΓΙΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

#### Γενική ασφάλεια προϊόντων

- 2001/95/EK - Οδηγία για τη Γενική Ασφάλεια Προϊόντων (GPSD)
- Καθοδηγήσεις για την κοινοποίηση σχετικά με επικίνδυνα καταναλωτικά προϊόντα από παραγωγούς και διανομείς προς τις αρμόδιες αρχές στα Κράτη Μέλη, σύμφωνα με την Οδηγία για τη γενική ασφάλεια προϊόντων: DG SANCO 3/04
- Καθοδηγητικό έγγραφο σχετικά με την σχέση μεταξύ της Οδηγίας για την γενική ασφάλεια προϊόντων (GPSD) και ορισμένες οδηγίες τομέα με διατάξεις για την ασφάλεια προϊόντων. DG SANCO 11/03.  
[http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_safe/prod\\_safe/gpsd/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsd/index_en.htm)

### ΠΡΟΤΥΠΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Θα πρέπει να γίνει αναφορά στους εθνικούς οργανισμούς τυποποίησης για πληροφορίες σχετικά με τα πρότυπα που αφορούν τα προϊόντα σας. Λεπτομέρειες επικοινωνίας δίνονται στην ακόλουθη ιστοσελίδα: -

<http://www.iso.ch/iso/en/aboutiso/isomembers/MemberCountryList.MemberCountryList>

### ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

- Οδηγός για την εφαρμογή των οδηγιών που βασίζονται στην Νέα Προσέγγιση ή την Παγκόσμια Προσέγγιση. Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2000  
<http://europa.eu.int/comm/enterprise/newapproach/legislation/guide/legislation.htm>

### ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

- EN 1050:1996 – Ασφάλεια μηχανών. Αρχές αξιολόγησης κινδύνου
- IEC 300-3-9:1995 – Ανάλυση κινδύνου τεχνολογικών συστημάτων

### ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- EN ISO 9001:2000 – Συστήματα διαχείρισης ποιότητας- Προδιαγραφές
- BS 8600:1999 – Συστήματα διαχείρισης παραπόνων. Οδηγός σχεδιασμού και εφαρμογής

### ΠΗΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή

- Νομοθεσία Ευρωπαϊκής Ένωσης <http://www.europa.eu.int/eur-lex/en/index.html>
- ΓΔ Επιχειρήσεων – Δραστηριότητες <http://europa.eu.int/comm/enterprise>
- ΓΔ Επιχειρήσεων – Δίκτυο Ευρωπαϊκού Κέντρου Πληροφοριών <http://eic.cec.eu.int> ΚΑΙ <http://europa.eu.int/comm/enterprise/networks/eic/eic.html>
- ΓΔ Υγείας και Προστασίας των Καταναλωτών <http://europa.eu.int/comm/consumers>
- ΓΔ Εμπορίου <http://europa.eu.int/comm/trade>
- Τυποποίηση Νέας Προσέγγισης στην Εσωτερική Αγορά [www.newapproach.org](http://www.newapproach.org)

## ΕΘΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

Οι οργανισμοί που ακολουθούν είναι οι κύριες επαφές για την παρακολούθηση της αγοράς σε κάθε μια από τις αντίστοιχες χώρες. Σε κάποιες χώρες η ευθύνη για ορισμένες πτυχές της παρακολούθησης της αγοράς μεταβιβάζεται σε περιφερειακούς οργανισμούς. Μπορείτε να βρείτε μία ενημερωμένη λίστα επαφών στην ιστοσελίδα της ΕΕ [www.europa.eu.int/comm/consumers](http://www.europa.eu.int/comm/consumers)

ΑΥΣΤΡΙΑ	Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit <a href="http://www.bmwa.gv.at">www.bmwa.gv.at</a>
ΒΕΛΓΙΟ	FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie <a href="http://www.mineco.fgov.be">www.mineco.fgov.be</a>
ΚΥΠΡΟΣ	Ministry of Commerce, Industry & Tourism
ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΤΗΣ ΤΣΕΧΙΑΣ	Česká obchodní Inspekce <a href="http://www.coi.cz">www.coi.cz</a>
ΔΑΝΙΑ	Sikkerhedsstyrelsen <a href="http://www.sikkerhedsstyrelsen.dk">http://www.sikkerhedsstyrelsen.dk</a>
ΕΣΘΟΝΙΑ	<a href="http://www.consumer.ee">www.consumer.ee</a>
ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kuluttajavirasto - <a href="http://www.kuluttajavirasto.fi">http://www.kuluttajavirasto.fi</a></li> <li>○ TUKES – Turvatekniikan keskus <a href="http://www.tukes.fi">www.tukes.fi</a></li> </ul>
ΓΑΛΛΙΑ	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie (MINEFI) <a href="http://www.minefi.gouv.fr">www.minefi.gouv.fr</a></li> <li>○ Direction generale de la concurrence, de la consommation et de la repression des fraudes (DGCCRF) <a href="http://www.finances.gouv.fr/DGCCRF">www.finances.gouv.fr/DGCCRF</a></li> </ul>
ΓΕΡΜΑΝΙΑ	Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (BMWA) <a href="http://www.bmwi.de">www.bmwi.de</a>
ΕΛΛΑΔΑ	Υπουργείο Ανάπτυξης <a href="http://www.ypan.gr/structure/index_uk.htm">www.ypan.gr/structure/index_uk.htm</a>
ΟΥΓΓΑΡΙΑ	<a href="http://www.fvf.hu">www.fvf.hu</a>
ΙΡΛΑΝΔΙΑ	Office of the Director of Consumer Affairs (ODCA) <a href="http://www.odca.ie">www.odca.ie</a>
ΙΤΑΛΙΑ	Ministero del Attivita Produttive <a href="http://www.minindustria.it">www.minindustria.it</a>
ΛΕΤΤΟΝΙΑ	<a href="http://www.ptac.lv">www.ptac.lv</a>
ΛΙΘΟΥΑΝΙΑ	<a href="http://www.inspekcija.lt">www.inspekcija.lt</a>
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ	Direction de la Concurrence et de la Protection des consommateurs (DCP) <a href="http://www.eco.public.lu/activites/direction_concurrence/index.html">www.eco.public.lu/activites/direction_concurrence/index.html</a>
ΜΑΛΤΑ	Ministry of Finance and Economic Affairs – Market Surveillance Directorate <a href="http://www.gov.mt">www.gov.mt</a>
ΚΑΤΩ ΧΩΡΕΣ	Voedsel en Waren Autoriteit <a href="http://www.vwa.nl">www.vwa.nl</a>
ΠΟΛΩΝΙΑ	<a href="http://www.uokik.gov.pl">www.uokik.gov.pl</a>
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inspeccao-Geral das Actividades Economicas (IGAE) <a href="http://www.igae.pt">www.igae.pt</a></li> <li>○ Instituto do Consumidor <a href="http://www.ic.pt">www.ic.pt</a></li> </ul>
ΣΛΟΒΑΚΙΑ	<a href="http://www.economy.gov.sk">www.economy.gov.sk</a>
ΣΛΟΒΕΝΙΑ	Tržni inšpektorat Republike Slovenije <a href="http://www.tirs.si">www.tirs.si</a>
ΙΣΠΑΝΙΑ	Instituto Nacional del Consumo (INC) <a href="mailto:seguridad@consumo-inc.es">seguridad@consumo-inc.es</a>
ΣΟΥΗΔΙΑ	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Konsumentverket KO <a href="http://www.konsumentverket.se">www.konsumentverket.se</a></li> <li>○ Elsakerhetsverket <a href="http://www.elsak.se">www.elsak.se</a></li> </ul>
ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ	Συντονιστές Τοπικών Αρχών των Ρυθμιστικών Υπηρεσιών (LACORS) <a href="http://www.lacors.gov.uk">www.lacors.gov.uk</a>

## Παράρτημα IV - Εισφορές

Ο οδηγός αυτός δημιουργήθηκε ως αποτέλεσμα ενός έργου που χρηματοδοτήθηκε από οικονομικές συνεισφορές και συνεισφορές σε είδος από τους οργανισμούς που αντιπροσωπεύονται στην Διοικούσα Επιτροπή και μια επιδότηση από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (ΓΔ Υγείας και Προστασίας Καταναλωτών) για το 50% των εξόδων του έργου. Η διεξαγωγή του έργου πραγματοποιήθηκε από το κέντρο έρευνας και δοκιμών Intertek, εκ μέρους της Ένωσης Καταναλωτών, ενώ πρόσθετο υλικό παρείχαν οι Burson Marsteller – σύμβουλοι επικοινωνίας. Το έργο πραγματοποιήθηκε υπό τον έλεγχο μιας Διοικούσας Επιτροπής που αποτελείται από αντιπροσώπους των ακόλουθων οργανισμών:

### Εθνικές Αρχές Επιτήρησης της Αγοράς

**Βέλγιο** – Γραφείο του Βέλγου Ομοσπονδιακού Υπουργού για το Περιβάλλον, την Προστασία των Καταναλωτών και την Βιώσιμη Ανάπτυξη – Ομοσπονδιακή Οικονομία Δημόσιας Υπηρεσίας, MME, Αυτοαπασχολούμενοι και Ενέργεια [www.mineco.fgov.be](http://www.mineco.fgov.be)

**Δανία** - Αρχή Ασφαλούς Τεχνολογίας της Δανίας (Sikkerhedsstyrelsen) [www.sikkerhedsstyrelsen.dk](http://www.sikkerhedsstyrelsen.dk)

**Κάτω Χώρες Υπουργείο Υγείας, Πρόνοιας και Αθλητισμού** – Αρχή Ασφαλείας Τροφίμων και Καταναλωτικών Προϊόντων (Voedsel en Waren Autoriteit VWA) [www.vwa.nl](http://www.vwa.nl)

**Σουηδία** – Υπηρεσία Καταναλωτών (Konsumentverket) [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)

**ΗΒ**- Υπουργείο Εμπορίου & Βιομηχανίας, Διεύθυνση Πολιτικής Καταναλωτών και Ανταγωνισμού [www.dti.gov.uk/ccp](http://www.dti.gov.uk/ccp)

**PROSAFE** – Φόρουμ Επιβολής Ασφάλειας Τροφίμων της Ευρώπης (Το δίκτυο των ευρωπαϊκών αρχών που είναι υπεύθυνες για την παρακολούθηση της αγοράς καταναλωτικών προϊόντων). [www.prosafe.org](http://www.prosafe.org)

**EuroCommerce** – Η Αντιπροσωπεία Λιανικού, Χονδρικού και Διεθνούς Εμπορείου στην ΕΕ [www.eurocommerce.be](http://www.eurocommerce.be)

**UNICE** – Ένωση Συνομοσπονδιών Βιομηχανίας και Εργοδοτών της Ευρώπης. [www.unice.org](http://www.unice.org)

**BEUC (ΕΓΕΚ)** – Ευρωπαϊκό Γραφείο Ενώσεων Καταναλωτών (Bureau Europeen des Unions de Consommateurs) [www.beuc.org](http://www.beuc.org)

**Ένωση Καταναλωτών** – Η ένωση καταναλωτών του ΗΒ και εκδότες του περιοδικού Which [www.which.co.uk](http://www.which.co.uk)

**Intertek RTC** – Το Κέντρο Ερευνών και Δοκιμών Intertek στο ΗΒ διεξάγει έργα δοκιμών και συμβουλευτικά έργα για την ασφάλεια και την απόδοση καταναλωτικών προϊόντων [www.intertek-rtc.com](http://www.intertek-rtc.com)





## Παράρτημα V – Εκτίμηση και Αξιολόγηση Κινδύνου

Η διαδικασία αυτή είναι ένα παράδειγμα μεθόδου εκτίμησης κινδύνου που θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί από εταιρίες για να τους βοηθήσει να αποφασίσουν εάν πρόκειται να λάβουν διορθωτική ενέργεια. Βασίζεται στις κατευθυντήριες οδηγίες της GPSD της ΕΕ. Συνιστάται να διεξάγεται από μια μικρή ομάδα η οποία θα έχει γνώσεις και εμπειρία σχετικά με το προϊόν και τους κινδύνους του. Οι εκτιμητές ίσως χρειαστεί να λάβουν υποκειμενικές αποφάσεις εάν δεν υπάρχουν αντικειμενικά δεδομένα και ελπίζουμε ότι η διαδικασία αυτή θα τους βοηθήσει να λάβουν συνεπείς και αιτιολογημένες αποφάσεις σχετικά με τους πραγματικούς ή πιθανούς κινδύνους.

Ο εκτιμητής θα πρέπει να αναλύσει τις πληροφορίες που έχουν συγκεντρωθεί και να χρησιμοποιήσει τον **Πίνακα Εκτίμησης Κινδύνου** (σελίδα 45) ως εξής:

- 1 Χρησιμοποιείτε τον Πίνακα Α για να υπολογίσετε το επίπεδο κινδύνου, ανάλογα με την σοβαρότητα και πιθανότητα του πιθανού τραυματισμού σε άτομο το οποίο χρησιμοποιεί το προϊόν ή έρχεται σε επαφή με αυτό κατά οποιονδήποτε άλλο τρόπο (βλέπε σημειώσεις παρακάτω).
- 2 Χρησιμοποιείτε τον Πίνακα Β για να καθορίσετε το επίπεδο κινδύνου που είναι αποδεκτό για το προϊόν αυτό. Το επίπεδο εξαρτάται από παράγοντες όπως το είδος του χρήστη, και, για κανονικούς ενήλικες, εάν το προϊόν έχει επαρκείς προειδοποιήσεις και προστασίες και εάν ο κίνδυνος είναι αρκετά εμφανής (βλέπε σημειώσεις παρακάτω).
- 3 Συνολική εκτίμηση – συγκρίνετε το υπολογιζόμενο επίπεδο κινδύνου από τον Πίνακα Α με τα αποδεκτά επίπεδα στον Πίνακα Β για να αποφασίσετε σχετικά με την συνολική σοβαρότητα του κινδύνου, που θα επηρεάσει το επίπεδο διορθωτικής ενέργειας που απαιτείται (βλέπε Τμήμα 3.1 του Οδηγού).

### 1 Πίνακας Α – Εκτίμηση κινδύνου

Στον Πίνακα Α συνδυάζονται οι δύο κύριοι παράγοντες που επηρεάζουν την εκτίμηση κινδύνου – την σοβαρότητα και πιθανότητα του τραυματισμού. Οι ακόλουθοι ορισμοί σοβαρότητας και πιθανότητας έχουν καταγραφεί για να βοηθήσουν στην επιλογή των κατάλληλων αξιών.

#### 1.1 Σοβαρότητα τραυματισμού

Ο επόμενος πίνακας δίνει τους ορισμούς των διαχωρισμών σοβαρότητας, με παραδείγματα τυπικών τραυματισμών.

Ελαφρύς	Σοβαρός	Πολύ σοβαρός
Λιγότερο από 2% ανικανότητα Συνήθως είναι αντιστρέψιμη και δεν απαιτεί νοσοκομειακή περίθαλψη.	2 – 15% ανικανότητα Συνήθως μη αντιστρέψιμη και απαιτεί νοσοκομειακή περίθαλψη	Πάνω από 15% ανικανότητα Μη αντιστρέψιμη. Απαιτείται νοσοκομειακή περίθαλψη
		Θάνατος
Μικρά κοψίματα	Σοβαρά κοψίματα	Σοβαρή κάκωση εσωτερικών οργάνων
Πολύ μικρά κατάγματα	Σοβαρά κατάγματα, απώλεια δακτύλου χεριού ή ποδιού	Απώλεια μελών
	Βλάβη στην όραση	Απώλεια όρασης
	Βλάβη στην ακοή	Απώλεια ακοής
Ελαφριά εγκαύματα	Μέτρια εγκαύματα	Σοβαρά εγκαύματα (πάνω από 25%)
Διαστρέμματα	Μέτρια αναπηρία	Σοβαρή μόνιμη αναπηρία
		Σοβαρή πνευματική διαταραχή ή παρατεταμένο κώμα

Για πολλούς κινδύνους είναι δυνατό να φανταστούμε απίθανες συνθήκες που μπορεί να οδηγήσουν σε σοβαρό τραυματισμό, π.χ. σκόνταμμα πάνω σε καλώδιο, το οποίο οδηγεί σε πτώση και χτύπημα στο κεφάλι, το οποίο καταλήγει σε θάνατο. Όμως ένα λιγότερο σοβαρό αποτέλεσμα είναι συχνά πολύ πιο πιθανό. Για αυτό η σοβαρότητα τραυματισμού που επιλέγεται για έναν δεδομένο κίνδυνο θα πρέπει να βασίζεται σε λογικά στοιχεία ότι ο τραυματισμός που αποδίδεται στο προϊόν μπορεί να συμβεί κατά την προβλεπόμενη χρήση. Θα μπορούσε να είναι η χειρότερη περίπτωση τραυματισμών που έχουν συμβεί με παρόμοια προϊόντα.

Εάν είναι πιθανό από ένα μεμονωμένο προϊόν να τραυματιστούν περισσότερα άτομα (π.χ. φωτιά ή δηλητηρίαση από αέριο), αυτό θα συντελούσε στην αύξηση της σοβαρότητας κινδύνου. Εάν είναι δυνατό να εμφανιστούν τραυματισμοί σε μεγάλο χρονικό διάστημα, η εκτίμηση θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη την προβλεπόμενη καθυστέρηση.

## 1.2 Συνολική πιθανότητα

Η συνολική πιθανότητα τραυματισμού συνδυάζει όλες τις πιθανότητες που συμβάλλουν, όπως:

- Η πιθανότητα ένα δείγμα του προϊόντος να είναι ή να γίνει ελαττωματικό ως αποτέλεσμα απρόβλεπτων βλαβών (εάν όλα τα προϊόντα φέρουν το ελάττωμα τότε η πιθανότητα αυτή θα ήταν 100%). Για ελαττώματα που αναπτύσσονται κατά την διάρκεια ζωής του προϊόντος η πιθανότητα θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τον προβλεπόμενο χρόνο ως τη βλάβη.
- Η πιθανότητα τραυματισμού ανά έτος για κάποιον που χρησιμοποιεί ένα ελαττωματικό προϊόν (για το είδος(-η) των χρηστών που προβλέπεται ή είναι πιθανό να εκτεθούν στο προϊόν). Θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη:
  - ο τυπική έκθεση ενός τακτικού χρήστη του προϊόντος στην επικίνδυνη κατάσταση.
  - ο την πιθανότητα τραυματισμού για το άτομο(-α) που εκτίθεται στην επικίνδυνη κατάσταση.

Οι πιθανότητες αυτές συνδυάζονται στον ακόλουθο πίνακα για να δώσουν μια συνολική πιθανότητα η οποία εισάγεται στον Πίνακα Α.

**Συνολική Πιθανότητα Τραυματισμού**

		Πιθανότητα ελαττωματικού προϊόντος		
		1%	10%	100% (Όλο)
Πιθανότητα τραυματισμού ανά έτος από την τακτική έκθεση σε επικίνδυνο προϊόν	Ο κίνδυνος υπάρχει πάντα και υπάρχει πιθανότητα τραυματισμού κατά την τακτική κανονική χρήση	Μέτρια	Υψηλή	Πολύ υψηλή
	Ο κίνδυνος υπάρχει περιοδικά και υπάρχει πιθανότητα τραυματισμού	Χαμηλή	Μέτρια	Υψηλή
	Ο κίνδυνος υπάρχει περιοδικά και υπάρχει δυνατότητα τραυματισμού.	Πολύ χαμηλή	Χαμηλή	Μέτρια
	Ο κίνδυνος υπάρχει συμπτωματικά ή/και δεν είναι πιθανό να υπάρξει τραυματισμός.	Εξαιρετικά χαμηλή	Πολύ χαμηλή	Χαμηλή

Οι εκτιμήσεις αυτές θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τις ακόλουθες πληροφορίες:-

- Στατιστικές (όπου υπάρχουν) για
  - ο Βλάβες του προϊόντος ή παρόμοιων προϊόντων.
  - ο Τυπική χρήση του τύπου προϊόντος.
  - ο Ατυχήματα που έχουν συμβεί για αυτό ή παρόμοια προϊόντα.
- Προβλέψεις που βασίζονται στην κατανόηση των ακολούθων
  - ο Συμπτώματα βλάβης του προϊόντος.
  - ο Τυπική έκθεση των χρηστών του τύπου προϊόντος.
  - ο Συμπεριφορά των χρηστών που μπορεί να οδηγήσει σε ατυχήματα

Οι περισσότερες εκτιμήσεις κινδύνου είναι πιθανόν να βασίζονται σε έναν συνδυασμό των παραπάνω πηγών πληροφοριών και αναγνωρίζεται ότι η ακρίβεια της εκτίμησης θα εξαρτηθεί από την ποιότητα των στατιστικών πληροφοριών και την κρίση του εκτιμητή(-ών). Οι εκτιμήσεις αυτές της σοβαρότητας και συνολικής πιθανότητας τραυματισμών συνδυάζονται στον Πίνακα Α για να δώσουν μια εκτίμηση του επιπέδου κινδύνου.

## 2 Πίνακας Β – Αξιολόγηση κινδύνου

Σε ορισμένες περιπτώσεις, όπως η οδήγηση οχημάτων, είναι αποδεκτοί πολύ μεγαλύτεροι κίνδυνοι από ότι σε άλλες, όπως τα παιδικά παιχνίδια. Ο Πίνακας Β δείχνει τα επίπεδα κινδύνου που είναι αποδεκτά σε διαφορετικές περιπτώσεις. Οι κύριοι παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοχή είναι:

- Η τρωτότητα του είδους ατόμου που επηρεάζεται, και
- Για κανονικούς ενήλικες, εάν το προϊόν διαθέτει επαρκείς προειδοποιήσεις και προστασίες και εάν ο κίνδυνος είναι επαρκώς εμφανής.

### 2.1 Ευάλωτα άτομα

Εάν το προϊόν προορίζεται για ή είναι πολύ πιθανό να χρησιμοποιηθεί από ευάλωτα άτομα, το επίπεδο κινδύνου που είναι αποδεκτό θα πρέπει να τοποθετηθεί σε χαμηλότερο επίπεδο.

Παρακάτω επιδεικνύονται δύο κατηγορίες ευάλωτων ατόμων, με παραδείγματα:

Πολύ ευάλωτα	Ευάλωτα
Τυφλοί	Με μερική όραση
Με σοβαρή αναπηρία	Με μερική αναπηρία
Πολύ ηλικιωμένα ή ευπαθή άτομα	Ηλικιωμένα άτομα, με ελαττωμένες φυσικές ή διανοητικές ικανότητες.
Πολύ νεαρά (κάτω των 5 ετών)	Νεαρά (5 – 11 ετών)

### 2.2 Κανονικοί ενήλικες

Για προϊόντα όπως μαχαίρια, αυτοσυνδεόμενες κατασκευές και εργαλεία κηπουρικής που δεν προορίζονται ή δεν είναι πιθανό να χρησιμοποιηθούν από ευάλωτα άτομα, οι καταναλωτές μπορεί να αποδεχθούν ένα ορισμένο επίπεδο κινδύνου που εξαρτάται από:

- Εάν ο κίνδυνος είναι εμφανής και απαραίτητος για την χρήση του προϊόντος.
- Εάν το προϊόν διαθέτει επαρκείς προειδοποιήσεις.
- Εάν το προϊόν έχει επαρκείς προστασίες ή/και παρέχονται ατομικά προστατευτικά εργαλεία.

## 3 Συνολική εκτίμηση

Η συνολική σοβαρότητα του κινδύνου καθορίζεται συγκρίνοντας το υπολογιζόμενο επίπεδο κινδύνου με τα αποδεκτά επίπεδα κινδύνου.

Ο Πίνακας Β δείχνει 3 επίπεδα συνολικού κινδύνου:

- Σοβαρός κίνδυνος – απαιτεί ταχεία ενέργεια
- Μέτριος κίνδυνος - απαιτεί κάποια ενέργεια
- Χαμηλός κίνδυνος - γενικά δεν απαιτείται ενέργεια για τα προϊόντα στην αγορά

Η διαδικασία αυτή εκτιμά την σοβαρότητα του κινδύνου για έναν μεμονωμένο χρήστη του προϊόντος. Ακριβώς αυτός ο κίνδυνος θα πρέπει να είναι ο κύριος παράγοντας για την απόφαση εάν πρέπει να ληφθεί διορθωτική ενέργεια. Εντούτοις, ο παραγωγός μπορεί να θέλει επίσης να λάβει υπόψη και άλλους παράγοντες (όπως ο συνολικός αριθμός καταναλωτών που επηρεάζονται) για να αποφασίσει ποια ενέργεια θα λάβει, όπως περιγράφεται στο Τμήμα 3.1 του οδηγού.

## Πίνακας Εκτίμησης Κινδύνου

Αξιολόγηση κινδύνου των καταναλωτικών προϊόντων για το GPSD										
Ο σκοπός αυτής της διαδικασίας είναι να βοηθηθούν οι παραγωγοί και οι διανομείς να αποφασίσουν εάν ο κίνδυνος που προκαλεί ένα καταναλωτικό προϊόν είναι αρκετά σοβαρός για να απαιτεί διοριστική δράση. Ο πίνακας χρησιμοποιείται για τον προσδιορισμό της σοβ										
Πίνακας Α - Αξιολόγηση κινδύνου					Πίνακας Β - Αξιολόγηση κινδύνου					
Σοβαρότητα του τραυματισμού			Επίπεδο κινδύνου	Ευαίσθητα πρόσωπα		Φυσιολογικοί ενήλικες				Επαρκείς προειδοποιήσεις και Εμφανής κίνδυνος;
Ελαφρύς	Σοβαρός	Πολύ σοβαρός		Πολύ ευαίσθητα	Ευαίσθητα	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	
πιθανότητα τραυματισμού		Πολύ υψηλό	Υψηλό	Πολύ υψηλό	<b>ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ</b>					
	Πολύ υψηλό	Υψηλό	Μέτριο	Υψηλό	<b>ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΚΑΠΟΙΑ ΔΡΑΣΗ</b>					
	Υψηλό	Μέτριο	Χαμηλό	Μέτριο	<b>ΧΑΜΗΛΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΔΕΝ</b>					
	Μέτριο	Χαμηλό	Πολύ χαμηλό	Χαμηλό						
	Χαμηλό	Πολύ		Πολύ Υπερβολικά						
	Πολύ									

Παράδειγμα (αναφορικά με τα βέλη)

**Πίνακας Α** - Εάν η σοβαρότητα του πιθανού κινδύνου είναι Πολύ Σοβαρός και η πιθανότητα Πολύ Χαμηλή, το επίπεδο κινδύνου είναι Χαμηλό

**Πίνακας Β** - Η δυνατότητα αποδοχής του κινδύνου εξαρτάται από τον τύπο του χρήστη (π.χ. φυσιολογικός ενήλικας) και, για φυσιολογικούς ενήλικες, αν το προϊόν παρέχει επαρκείς προειδοποιήσεις και προφυλάξεις (Όχι) και να ο κίνδυνος είναι εμφανής και απαραίτη

**Συνολική αξιολόγηση** - Από τα παραπάνω, το συνολικό επίπεδο του κινδύνου είναι μέτριο και απαιτείται κάποια δράση.

## 4 Παραδείγματα

Τα ακόλουθα παραδείγματα συμπεριλαμβάνονται για να επιδείξουν την μέθοδο:

### 1) Ψησταριά μπάρμπεκιου με αέριο

Μια ψησταριά μπάρμπεκιου με αέριο δε διαθέτει επαρκείς προειδοποιήσεις κατά της χρήσης του προϊόντος σε κλειστούς χώρους και δε διαθέτει ασφάλεια διακοπής φλόγας για την πρόληψη της διαρροής αερίου και την δημιουργία κινδύνου εάν χρησιμοποιείται σε κλειστούς χώρους.

- **Πίνακας Α** – Ο τραυματισμός μπορεί να είναι **πολύ σοβαρός** (θάνατος) όμως η πιθανότητα τραυματισμού θεωρείται ότι είναι **πολύ χαμηλή** δίνοντας ένα **χαμηλό** επίπεδο κινδύνου.
- **Πίνακας Β** – Το μπάρμπεκιου προορίζεται για χρήση από κανονικούς ενήλικες, έχει ανεπαρκής προειδοποίηση (**Όχι**) και κίνδυνο ο οποίος δεν είναι εμφανής (**Όχι**), συνεπώς το συνολικό επίπεδο κινδύνου θα πρέπει να είναι **μέτριο**.

Πίνακας Α - Αξιολόγηση κινδύνου			Πίνακας Β - Αξιολόγηση κινδύνου							
Σοβαρότητα του τραυματισμού			Επίπεδο κινδύνου	Ευαίσθητα πρόσωπα		Φυσιολογικοί ενήλικες				
Ελαφρύς	Σοβαρός	Πολύ σοβαρός		Πολύ ευαίσθητα	Ευαίσθητα	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	Επαρκείς προειδοποιήσεις και Εμφανής κίνδυνος;
Πιθανότητα τραυματισμού	Πολύ υψηλό	Υψηλό	Πολύ υψηλό	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Όχι	Όχι	Ναι	Ναι	
	Υψηλό	Μέτριο	Υψηλό	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Όχι	Όχι	Ναι	Ναι	
	Μέτριο	Χαμηλό	Μέτριο	ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΚΑΠΟΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Όχι	Όχι	Ναι	Ναι	
	Χαμηλό	Πολύ χαμηλό	Χαμηλό	ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΚΑΠΟΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Όχι	Όχι	Ναι	Ναι	
	Πολύ χαμηλό	Πολύ χαμηλό	Χαμηλό	ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΚΑΠΟΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Όχι	Όχι	Ναι	Ναι	
	Πολύ χαμηλό	Πολύ χαμηλό	Χαμηλό	ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΚΑΠΟΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Όχι	Όχι	Ναι	Ναι	

### 2) Αλυσοπρίονο

Ένας χρήστης αλυσοπρίονου κόβει πολύ άσχημα το χέρι του. Βρίσκεται ότι το αλυσοπρίονο διαθέτει ένα ανεπαρκώς σχεδιασμένο προστατευτικό, που επιτρέπει στο χέρι του χρήστη να γλιστρήσει προς τα εμπρός και να ακουμπήσει την αλυσίδα.

- **Πίνακας Α** Η εκτίμηση της πιθανότητας είναι **υψηλή** γιατί ο κίνδυνος υπάρχει σε όλα τα προϊόντα και μπορεί να εμφανιστεί υπό ορισμένες συνθήκες. Η εκτίμηση της σοβαρότητας είναι **σοβαρή**, συνεπώς το συνολικό επίπεδο κινδύνου είναι **υψηλό**.
- **Πίνακας Β** Το αλυσοπρίονο προορίζεται για χρήση από κανονικούς ενήλικες, εμφανίζει κίνδυνο οποίος είναι εμφανής (**Ναι**) αλλά διαθέτει ανεπαρκή προστατευτικά (**Όχι**), συνεπώς το συνολικό επίπεδο κινδύνου θα ήταν **σοβαρό**.

Πίνακας Α - Αξιολόγηση κινδύνου			Πίνακας Β - Αξιολόγηση κινδύνου							
Σοβαρότητα του τραυματισμού			Επίπεδο κινδύνου	Ευαίσθητα πρόσωπα		Φυσιολογικοί ενήλικες				
Ελαφρύς	Σοβαρός	Πολύ σοβαρός		Πολύ ευαίσθητα	Ευαίσθητα	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	Επαρκείς προειδοποιήσεις και Εμφανής κίνδυνος;
Πιθανότητα τραυματισμού	Πολύ υψηλό	Υψηλό	Πολύ υψηλό	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Όχι	Όχι	Ναι	Ναι	
	Υψηλό	Μέτριο	Υψηλό	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Όχι	Όχι	Ναι	Ναι	
	Μέτριο	Χαμηλό	Μέτριο	ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΚΑΠΟΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Όχι	Όχι	Ναι	Ναι	
	Χαμηλό	Πολύ χαμηλό	Χαμηλό	ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΚΑΠΟΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Όχι	Όχι	Ναι	Ναι	
	Πολύ χαμηλό	Πολύ χαμηλό	Χαμηλό	ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΚΑΠΟΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Όχι	Όχι	Ναι	Ναι	
	Πολύ χαμηλό	Πολύ χαμηλό	Χαμηλό	ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΚΑΠΟΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Όχι	Όχι	Ναι	Ναι	

### 3) Φωτάκια χριστουγεννιάτικου δέντρου

Τα καλώδια που τροφοδοτούν κάποια φωτάκια χριστουγεννιάτικου δέντρου μπορούν να τραβηχτούν από τον ακροδέκτη της λάμπας, εκθέτοντας τα καλώδια και προκαλώντας κίνδυνο ηλεκτροπληξίας.

- Πίνακας Α** Υπάρχει κίνδυνος **πολύ σοβαρού** τραυματισμού (ηλεκτροπληξία). Η πιθανότητα του κινδύνου αυτού εξαρτάται από το ποσοστό των προϊόντων που αναμένεται να αναπτύξουν αυτό το ελάττωμα, και την πιθανότητα του συνδυασμού των συνθηκών που απαιτούνται για να καταλήξουμε σε σοβαρό τραυματισμό. Εάν αναμένεται να χαλαρώσει μόνο 1% των προϊόντων, και ο θάνατος επέρχεται μόνο εφόσον πληρούνται αρκετές προϋποθέσεις, τότε η συνολική πιθανότητα θα μπορούσε να είναι **πολύ χαμηλή**. Αυτό θα μας έδινε ένα **χαμηλό** επίπεδο κινδύνου.
- Πίνακας Β** Το συνολικό επίπεδο κινδύνου για κανονικούς ενήλικες θα ήταν **μέτριο** γιατί ο κίνδυνος δεν είναι εμφανής (**Όχι**) και μια προειδοποίηση δεν θα ήταν αρμόζουσα. Εάν έχουν πρόσβαση στα φωτάκια πολύ μικρά παιδιά (**Πολύ ευάλωτα**) το συνολικό επίπεδο κινδύνου θα ήταν **σοβαρό**.

47

Πίνακας Α - Αξιολόγηση κινδύνου			Πίνακας Β - Αξιολόγηση κινδύνου							
Σοβαρότητα του τραυματισμού			Επίπεδο κινδύνου	Ευαίσθητα πρόσωπα		Φυσιολογικοί ενήλικες				
Ελαφρύς	Σοβαρός	Πολύ σοβαρός		Πολύ ευαίσθητα	Ευαίσθητα	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	Επάρκειες προειδοποιήσεις και Εμφανής κίνδυνος;
Πιθανότητα τραυματισμού	Πολύ υψηλή	Υψηλό	Πολύ υψηλό	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	
	Υψηλό	Μέτριο	Υψηλό	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	
Πιθανότητα τραυματισμού	Υψηλό	Μέτριο	Υψηλό	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	Επάρκειες προειδοποιήσεις και Εμφανής κίνδυνος;
	Μέτριο	Χαμηλό	Μέτριο	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	
Πιθανότητα τραυματισμού	Μέτριο	Χαμηλό	Μέτριο	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	Επάρκειες προειδοποιήσεις και Εμφανής κίνδυνος;
	Χαμηλό	Πολύ χαμηλό	Χαμηλό	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	
Πιθανότητα τραυματισμού	Χαμηλό	Πολύ χαμηλό	Χαμηλό	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	Επάρκειες προειδοποιήσεις και Εμφανής κίνδυνος;
	Πολύ χαμηλό	Πολύ χαμηλό	Χαμηλό	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	
Πιθανότητα τραυματισμού	Πολύ χαμηλό	Πολύ χαμηλό	Πολύ χαμηλό	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	Επάρκειες προειδοποιήσεις και Εμφανής κίνδυνος;
	Πολύ χαμηλό	Πολύ χαμηλό	Πολύ χαμηλό	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	

### 4) Παιδικό παιχνίδι

Ένα παιδικό αρκουδάκι έχει μάτια και κουμπιά που μπορούν να αφαιρεθούν εύκολα και να δημιουργήσουν κίνδυνο ασφυξίας ή εισπνοής.

- Πίνακας Α** Υπάρχει πιθανότητα ασφυξίας, που θα μπορούσε να οδηγήσει σε **πολύ σοβαρό** τραυματισμό. Όλα τα προϊόντα επηρεάζονται, όμως η πιθανότητα ασφυξίας εξαρτάται από το μέγεθος του κουμπιού και την ευκολία αφαίρεσης, συνεπώς θα πρέπει να συντελεστούν ορισμένες συνθήκες. Εάν η πιθανότητα θεωρούνταν **χαμηλή** θα είχε ως αποτέλεσμα ένα μέτριο επίπεδο κινδύνου.
- Πίνακας Β** Εφόσον το προϊόν προορίζεται για χρήση από πολύ μικρά παιδιά (**Πολύ ευάλωτα**) το συνολικό επίπεδο κινδύνου θα ήταν **σοβαρό**.

Πίνακας Α - Αξιολόγηση κινδύνου			Πίνακας Β - Αξιολόγηση κινδύνου							
Σοβαρότητα του τραυματισμού			Επίπεδο κινδύνου	Ευαίσθητα πρόσωπα		Φυσιολογικοί ενήλικες				
Ελαφρύς	Σοβαρός	Πολύ σοβαρός		Πολύ ευαίσθητα	Ευαίσθητα	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	Επάρκειες προειδοποιήσεις και Εμφανής κίνδυνος;
Πιθανότητα τραυματισμού	Πολύ υψηλή	Υψηλό	Πολύ υψηλό	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	
	Υψηλό	Μέτριο	Υψηλό	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	
Πιθανότητα τραυματισμού	Υψηλό	Μέτριο	Υψηλό	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	Επάρκειες προειδοποιήσεις και Εμφανής κίνδυνος;
	Μέτριο	Χαμηλό	Μέτριο	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	
Πιθανότητα τραυματισμού	Μέτριο	Χαμηλό	Μέτριο	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	Επάρκειες προειδοποιήσεις και Εμφανής κίνδυνος;
	Χαμηλό	Πολύ χαμηλό	Χαμηλό	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	
Πιθανότητα τραυματισμού	Χαμηλό	Πολύ χαμηλό	Χαμηλό	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	Επάρκειες προειδοποιήσεις και Εμφανής κίνδυνος;
	Πολύ χαμηλό	Πολύ χαμηλό	Χαμηλό	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	
Πιθανότητα τραυματισμού	Πολύ χαμηλό	Πολύ χαμηλό	Πολύ χαμηλό	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	Επάρκειες προειδοποιήσεις και Εμφανής κίνδυνος;
	Πολύ χαμηλό	Πολύ χαμηλό	Πολύ χαμηλό	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	ΣΟΒΑΡΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ - ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΤΑΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗ	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	

## Ασφάλεια Προϊόντων στην Ευρώπη – Οδηγός για τις διορθωτικές ενέργειες συμπεριλαμβανομένων των ανακλήσεων

### Προσάρτηση Ι – Συνοπτική έκδοση οδηγού

Αυτή είναι μια συνοπτική έκδοση της Εισαγωγής και των Τμημάτων 1 έως 4 του πλήρους οδηγού, στον οποίο θα πρέπει να γίνει αναφορά για πιο λεπτομερείς πληροφορίες. Οι αριθμοί των τμημάτων στην έκδοση αυτή είναι ίδιοι με αυτούς του πλήρους οδηγού.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### Στόχος αυτού του οδηγού

Εάν είστε παραγωγός ή διανομέας καταναλωτικών προϊόντων που πωλούνται στην Ευρωπαϊκή Ένωση, αυτός ο προαιρετικός οδηγός σας παρέχει γενικές συμβουλές για το τι θα πρέπει να κάνετε εάν έχετε ενδείξεις ότι ένα από τα προϊόντα σας είναι ανασφαλές.

### Σκοπός

Ο οδηγός καλύπτει όλα τα είδη διορθωτικής ενέργειας (όχι μόνο την ανάκληση προϊόντος) των παραγωγών ή διανομέων που έχουν ως στόχο την απομάκρυνση ενός κινδύνου ασφαλείας που προκύπτει από ένα μη φαγώσιμο προϊόν που έχουν εισάγει στην αγορά.

Οι **Διορθωτικές ενέργειες** μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Την αλλαγή της σχεδίασης προϊόντων
- Την απόσυρση των προϊόντων από την αλυσίδα διανομής
- Την αποστολή πληροφοριών και προειδοποιήσεων σχετικά με τη σωστή χρήση προϊόντων σε καταναλωτές.
- Την τροποποίηση προϊόντων στην έδρα των πελατών ή οπουδήποτε αλλού.
- Την ανάκληση προϊόντων από τους καταναλωτές με σκοπό την αντικατάστασή τους ή την επιστροφή της αξίας τους.

### Ποιος ευθύνεται για τη διορθωτική ενέργεια;

Οι ευθύνες των παραγωγών και διανομέων για τη διορθωτική ενέργεια διαφέρουν ανάλογα με τις περιστάσεις. Οι εταιρείες θα πρέπει να έχουν συμφωνίες με τους προμηθευτές τους, οι οποίες να καθορίζουν τις ευθύνες τους για διορθωτική ενέργεια.

Οι ευθύνες αυτές συνοψίζονται παρακάτω για να βοηθήσουν τις επιχειρήσεις να αποφασίσουν ποια σημεία της διαδικασίας τις αφορούν.

### Διαδικασίες

Ο παραγωγός ενός προϊόντος θα πρέπει να αναλαμβάνει την κύρια ευθύνη για την διορθωτική ενέργεια. Για το σκοπό της διορθωτικής ενέργειας, ο παραγωγός ορίζεται ως:

- **Ο κατασκευαστής του προϊόντος**, όταν έχει έδρα στην Κοινότητα,
- **Οποιοδήποτε άλλο άτομο παρουσιάζεται ως κατασκευαστής** προσαρτώντας στο προϊόν το όνομά του, το εμπορικό του σήμα ή άλλο διακριτικό σήμα, ή το άτομο που εκσυγχρονίζει το προϊόν?
- **Ο αντιπρόσωπος του κατασκευαστή**, όταν ο κατασκευαστής δεν έχει έδρα στην Κοινότητα ή
- αν δεν υπάρχει αντιπρόσωπος που εδρεύει στην Κοινότητα, ο **εισαγωγέας** του προϊόντος,
- **Άλλοι επαγγελματίες** στην αλυσίδα του εφοδιασμού εφόσον οι δραστηριότητές



τους επηρεάζουν την ασφάλεια του προϊόντος.

### **Διανομείς**

Ακόμα και αν ο διανομέας (χονδρέμπορος ή

λιανοπωλητής) ενός προϊόντος δεν αναλαμβάνει την ευθύνη παραγωγού, θα πρέπει να συνεργαστεί με τον παραγωγό στην λήψη διορθωτικής ενέργειας.

## **Διορθωτική ενέργεια και λίστα ελέγχου διαδικασίας**

Τα βασικά θέματα για μια επιτυχημένη διορθωτική ενέργεια, είναι τα εξής:

### **γρήγορη ενέργεια και αποτελεσματική επικοινωνία**

Η ασφάλεια των καταναλωτών και η φήμη της εταιρείας σας μπορεί να εξαρτώνται από τα παραπάνω.

#### **1. Προγραμματίστε προκαταβολικά - πριν προκύψει ένα πρόβλημα**

- Καθορίστε μια πολιτική και διαδικασία διορθωτικής ενέργειας
- Συζητήστε την πολιτική σας με τους εμπορικούς συνεργάτες σας
- Καθορίστε μια ομάδα διορθωτικής ενέργειας
- Παρακολουθείτε τις πληροφορίες σχετικά με την ασφάλεια των προϊόντων σας
- Διατηρείτε καλά αρχεία ώστε να μπορείτε να βοηθήσετε στην αναζήτηση προϊόντων και την αναγνώριση των καταναλωτών και τελικών χρηστών.
- Δημιουργήστε έγγραφα σχετικά με τη σχεδίαση και την ασφάλεια των προϊόντων σας
- Ενημερώνετε τα στοιχεία επαφής με βασικά στελέχη και οργανισμούς

#### **2. Αποφασίστε αν θα πραγματοποιήσετε διορθωτική ενέργεια - εξετάστε τον κίνδυνο**

- Αναγνωρίστε τον κίνδυνο και την αιτία πρόκλησής του
- Υπολογίστε τον αριθμό των προϊόντων που έχουν επηρεαστεί
- αναγνωρίστε ποιος μπορεί να επηρεαστεί
- Σκεφτείτε τη σοβαρότητα του τραυματισμού που μπορεί να προκληθεί
- Εξετάστε την πιθανότητα τέτοιου τραυματισμού
- Αξιολογήστε τη δυνατότητα αποδοχή του συνολικού κινδύνου.

#### **3. Εάν απαιτείται διορθωτική ενέργεια - τι πρέπει να κάνετε;**

- Αποφασίστε αν η διορθωτική ενέργεια πρέπει να περιλαμβάνει:
  - ο προϊόντα στην αλυσίδα εφοδιασμού και πιθανώς
  - ο προϊόντα που έχουν ήδη οι καταναλωτές
- Αποφασίστε ποιες διορθωτικές ενέργειες πρέπει να ακολουθήσετε
- Συμφωνήστε για τις ευθύνες και τις ενέργειες με τους διανομείς
- Ενημερώστε τις αρχές επιτήρησης της αγοράς.

**Εάν η ενέργεια περιλαμβάνει προϊόντα που είναι ήδη στην κατοχή καταναλωτών, θα πρέπει να κάνετε τα εξής:**

- Αναζητήστε τα προϊόντα και τους κατόχους τους
- Καθορίστε ένα πρόγραμμα επικοινωνίας
- Δημιουργήστε ένα σχέδιο καθαρού και απλού μηνύματος για τη διορθωτική ενέργεια
- Αποφασίστε ν τον τρόπο επικοινωνίας του μηνύματος
- Αντιμετωπίστε τους καταναλωτές σας
- Επικοινωνήστε με όποιους άλλους πρέπει να γνωρίζουν
- Πραγματοποιήστε διορθωτική ενέργεια στα προϊόντα
- Χειριστείτε τα προϊόντα που έχουν επιστραφεί
- Παρακολουθήστε την ανταπόκριση στη διορθωτική ενέργεια και αποφασίστε αν απαιτείται περαιτέρω ενέργεια.

**4. Μετά από τη διορθωτική ενέργεια - μάθετε από την εμπειρία σας**

- Αναθεωρήστε τα πρότυπα σχεδίασης και βελτιώστε τα συστήματα ποιότητας για να προσπαθήσετε να αποφύγετε μελλοντικά προβλήματα.
- Εξετάστε την επιτυχία της διαδικασίας διορθωτικής ενέργειας και κάντε τυχόν βελτιώσεις.
- Στείλτε σχόλια και ευχαριστήρια στους βασικούς συμμετέχοντες.

## 1 Προετοιμασία της στρατηγικής διορθωτικής ενέργειας

Ο προγραμματισμός εκ των προτέρων είναι σημαντικός, ώστε οι παραγωγοί και οι διανομείς να μπορούν να ενεργούν γρήγορα αν χρειάζεται.

### 1.1 Καθορίστε την πολιτική σας

Οι παραγωγοί και οι διανομείς χρειάζονται πολιτικές διορθωτικής ενέργειας.

### 1.2 Συμφωνία για ένα σχέδιο ενέργειας

Τα κύρια μέρη ενός διορθωτικού προγράμματος ενέργειας περιγράφονται παρακάτω:

#### 1.2.1 Μια ομάδα διορθωτικής ενέργειας

Ο παραγωγός θα πρέπει να δημιουργήσει μια ομάδα από άτομα με γνώσεις για τις εξής λειτουργίες:

- Σχεδίαση
- Παραγωγή
- Ασφάλεια προϊόντος / διαχείριση κινδύνου
- Διασφάλιση ποιότητας
- Αγορά
- Διανομή
- Μάρκετινγκ και εξυπηρέτηση πελατών
- Δημόσιες και εταιρικές σχέσεις
- Νομικά θέματα
- Λογιστική

#### 1.2.2 Παρακολούθηση διαδικασιών

Οι παραγωγοί και οι διανομείς θα πρέπει να διαθέτουν διαδικασίες για την παρακολούθηση των προβλημάτων που σχετίζονται με τα προϊόντα τους. Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να υπάρχουν συστήματα για τη συλλογή και ανάλυση των παρακάτω πληροφοριών:

- Αναφορές ατυχημάτων που σχετίζονται με τα προϊόντα σας
- Παράπονα από πελάτες, άμεσα ή μέσω πωλητών λιανικής
- Απαιτήσεις εγγύησης

- Απαιτήσεις από ασφαλιστικές εταιρείες ή νομικές διώξεις
- Αναφορές από το τμήμα διασφάλισης ποιότητας ή από άλλες εταιρείες σχετικά με τη μη συμμόρφωση της επιχείρησης με τις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητάς.
- Αποτελέσματα των δοκιμών του προϊόντος
- Πληροφορίες από τους μηχανικούς του τμήματος συντήρησης
- Αναφορές σχετικά με εξαρτήματα ή προϊόντα που έχουν επιστραφεί
- Οποιοδήποτε απόδειξη για κίνδυνο που προκαλείται από πωλήσεις σε μη αναμενόμενες ομάδες χρηστών.
- Οποιοδήποτε αποδεικτικό στοιχείο βλάβης ή κακής χρήσης του προϊόντος από τον καταναλωτή.
- Οποιοδήποτε αποδεικτικό στοιχείο επιβλαβούς πειράματος με τα προϊόντα.

#### 1.2.3 Σχέδιο δυνατότητας ανίχνευσης του προϊόντος

Οι πελάτες πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να αναγνωρίζουν ένα προϊόν που μπορεί να μην είναι ασφαλές και πρέπει να μπορείτε να εντοπίσετε τους πελάτες που έχουν αγοράσει τα προϊόντα αυτά. Αυτό σημαίνει πως θα πρέπει να έχετε:

#### Τρόπο αναγνώρισης των προϊόντων που έχουν επηρεαστεί

- Ιδανικά οι παραγωγοί θα πρέπει να σημαδεύουν τα προϊόντα με έναν σειριακό αριθμό, ώστε να είναι δυνατή η αναγνώριση των μεμονωμένων προϊόντων που έχουν επηρεαστεί. Διαφορετικά μπορεί να πρέπει να πραγματοποιήσετε διορθωτική ενέργεια σε περισσότερα από ότι χρειάζεται.

- Για μερικούς τύπους προϊόντων μπορεί να αρκεί η αναγνώριση ενός αριθμού παρτίδας.
- Οι ραβδωτοί κώδικες χρησιμοποιούνται ευρέως για την αναγνώριση και την ανίχνευση διαφορετικών τύπων προϊόντων.

#### **Μια βάση δεδομένων πελατών**

Για αποτελεσματική διορθωτική ενέργεια, οι παραγωγοί και οι διανομείς θα πρέπει να διατηρούν αρχεία πελατών και των αγορών τους. Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να περιλαμβάνουν:

- Όνομα, διεύθυνση, ταχυδρομικό κώδικα και αριθμό τηλεφώνου του καταναλωτή.
- Μάρκα, αριθμό μοντέλου και ημερομηνία αγοράς των προϊόντων.

Τα παρακάτω αρχεία μπορούν να παρέχουν πόρους αυτών των πληροφοριών.

- Τα αρχεία πωλήσεων σε επιχειρηματικούς πελάτες μπορούν να σας βοηθήσουν να αναγνωρίσετε ποια προϊόντα έχουν διατεθεί.
- Αρχεία που διατηρούνται από λιανοπωλητές για προϊόντα που έχουν αγοράσει οι πελάτες.
- Κάρτες εγγύησης ή καταγραφής, επίσης μπορούν να βοηθήσουν.
- Τα αρχεία συντήρησης μπορούν να λειτουργήσουν ως πόρος πληροφοριών για τους πελάτες.
- Επίσης, οι εταιρείες που πωλούν προϊόντα μέσω του διαδικτύου ή μέσω ταχυδρομικής παραγγελίας θα πρέπει να μπορούν να αναγνωρίσουν τους αγοραστές.

#### **Μια βάση δεδομένων προμηθευτών**

Εάν έχει προκληθεί ένα πρόβλημα ασφάλειας από ένα εξάρτημα προμηθευτή, θα πρέπει να μπορείτε να αναγνωρίσετε τον αριθμό αναφοράς του προμηθευτή στα εξαρτήματα που έχουν εφαρμοστεί στο προϊόν σας.

#### **1.2.4 Τεχνική τεκμηρίωση**

Για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που αφορούν την ασφάλεια ενός προϊόντος, οι παραγωγοί θα πρέπει να έχουν εύκολη πρόσβαση σε όλη την τεκμηρίωση που έχει σχέση με:

- Τον σχεδιασμό των προϊόντων τους, (συμπεριλαμβανομένων των προδιαγραφών υλικού), ιδιαίτερα εκείνων που αναφέρονται στην ασφάλεια προϊόντων.
- Οποιοσδήποτε αλλαγές που μπορεί να έχουν πραγματοποιηθεί και τις ημερομηνίες ή/και σειριακούς αριθμούς ή αριθμούς παρτίδας των συσχετισμένων προϊόντων.

#### **1.2.5 Λίστες επικοινωνίας και επαφών**

Πρέπει να διατηρείτε μια λίστα με όλα τα πρόσωπα ή οργανισμούς, με τους οποίους μπορεί να χρειαστεί να επικοινωνήσετε. Η λίστα επαφών θα πρέπει να περιλαμβάνει: -

##### **Επαφές εντός της επιχείρησής σας**

- Την υπεύθυνη ανώτερη διοίκηση
- Τα μέλη της ομάδας διορθωτικής ενέργειας
- Άλλο προσωπικό σε βασικές θέσεις
- Κατασκευαστές, αντιπροσώπους και άλλους πωλητές
- Το προσωπικό αποθήκης
- Τους μεταφορείς

##### **Επαφές σε άλλες εταιρείες/ οργανισμούς**

- Πελάτες επαγγελματίες
- Προμηθευτές
- Εθνικές εμπορικές ενώσεις
- Αρχές επιτήρησης της αγοράς
- Αστυνομία
- Τύπος, τηλεόραση και άλλα σχετικά μέσα.

##### **Παροχείς υπηρεσιών**

- Εταιρείες συντήρησης
- Εργαστήρια δοκιμών
- Άλλοι εμπειρογνώμονες ή σύμβουλοι

- ο Νομικοί σύμβουλοι
- ο Σύμβουλοι εξέτασης επικινδυνότητας
- ο Σύμβουλοι δημοσίων σχέσεων
- Δημόσιες σχέσεις
- Ασφαλιστές
- Εταιρείες παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου
- Εταιρείες απόρριψης λυμάτων.

### **1.2.6 Εξέταση του κινδύνου και διαδικασίες διορθωτικής ενέργειας**

Οι εταιρείες χρειάζονται μια γραπτή διαδικασία για τον τρόπο με τον οποίο θα διεξάγουν μια εκτίμηση κινδύνου και θα λάβουν διορθωτική ενέργεια για ένα πιθανώς μη ασφαλές προϊόν. (δείτε τις Ενότητες 2 και 3).

## 2 Εξέταση του κινδύνου

Εάν σύμφωνα με τις διαδικασίες παρακολούθησης, ένα από τα προϊόντα σας ενδέχεται να είναι επικίνδυνο για τους καταναλωτές, θα πρέπει να εξετάσετε τον κίνδυνο για να προσδιορίσετε αν απαιτείται διορθωτική ενέργεια. Αυτό είναι κυρίως υπευθυνότητα του παραγωγού αλλά οι διανομείς μπορεί να παρέχουν πληροφορίες που μπορούν να βοηθήσουν.

Η εκτίμηση κινδύνου θα πρέπει να διεξαχθεί από ένα άτομο ή μια μικρή ομάδα που θα έχει εμπειρία σχετικά με το προϊόν και τους κινδύνους που εμπεριέχονται. Το [Παράρτημα ΙΙΙ](#) παρέχει πηγές πληροφοριών σχετικά με την εκτίμηση κινδύνου και το [Παράρτημα V](#) παρέχει λεπτομέρειες μιας μεθόδου εκτίμησης κινδύνου που έχει ενσωματωθεί στις κατευθυντήριες οδηγίες για την Οδηγία της ΕΕ για τη γενική ασφάλεια προϊόντων. Μπορεί να είναι κατάλληλος και άλλες μέθοδοι και η επιλογή μεθόδου σας μπορεί να εξαρτάται από τους πόρους σας. Η εκτίμηση κινδύνου συνήθως έχει διάφορες φάσεις που ενσωματώνουν τις ακόλουθες αρχές:

### 2.1 Αναγνώριση του κινδύνου

Ανάλυση των πληροφοριών που έχετε συλλέξει και προσπάθεια απάντησης των παρακάτω ερωτήσεων:

- Ποια είναι η φύση του κινδύνου;
- Ποια είναι η αιτία του κινδύνου; (περιστασιακά ελαττώματα του προϊόντος, φθορά του προϊόντος, ασυνήθιστες συνθήκες λειτουργίας, κακή χρήση του προϊόντος, τυχαία αποτυχία κλπ)
- Ποια σειρά προϊόντων (μοντέλων) έχει επηρεαστεί;
- Ποιοι διατρέχουν τον κίνδυνο; (χρήστης, παρευρισκόμενος)
- Ποιοι παράγοντες μπορεί να επηρεάσουν τη σοβαρότητα και την πιθανότητα τραυματισμού; (ικανότητα χρήστη, ηλικία προϊόντος, μέθοδος χρήσης κλπ)

### 2.2 Υπολογισμός του επιπέδου κινδύνου

Εφόσον έχετε συλλέξει αυτές τις πληροφορίες θα πρέπει να υπολογίσετε το επίπεδο του κινδύνου για να σας βοηθήσει να αποφασίσετε αν απαιτείται διορθωτική ενέργεια. Ο υπολογισμός του κινδύνου εξαρτάται από δύο βασικούς παράγοντες:

- Την σοβαρότητα του πιθανού τραυματισμού για ένα άτομο που χρησιμοποιεί το προϊόν ή έρχεται σε επαφή με το προϊόν κατ' οιονδήποτε άλλο τρόπο.

- Την **πιθανότητα** τραυματισμού Αυτό επηρεάζεται από τους εξής παράγοντες:
  - ο Την πιθανότητα να είναι ή να γίνει ελαττωματικό ένα προϊόν και το χρόνο αποτυχίας.
  - ο Τη συχνότητα με την οποία εκτίθεται στον κίνδυνο ο χρήστης.
  - ο Την πιθανότητα να τραυματιστεί ο χρήστης αν εκτεθεί στον κίνδυνο.

Η σοβαρότητα και η πιθανότητα υπολογίζονται σε συνδυασμό για να προσδιοριστεί η γενική εκτίμηση του κινδύνου.

Για να σας βοηθήσουν να αξιολογήσετε την κλίμακα του προβλήματος θα πρέπει επίσης να συγκεντρώσετε τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Πόσα προϊόντα κυκλοφορούν στην αγορά;
- Πόσα από τα προϊόντα που έχουν πουληθεί ενδέχεται να χρησιμοποιούνται ακόμη;

### 2.3 Εκτίμηση της δυνατότητας αποδοχής του κινδύνου

Για να αποφασίσετε αν χρειάζεται διορθωτική ενέργεια θα πρέπει να εκτιμήσετε αν το επίπεδο κινδύνου είναι αποδεκτό από τους καταναλωτές. Συγκεκριμένοι τύποι προϊόντων (όπως εργαλεία ή μηχανήματα με κοφτερές λεπίδες) είναι εμφανώς επικίνδυνα και αυτό

είναι αποδεκτό από τους καταναλωτές, αν θεωρήσουν ότι ο κατασκευαστής τους έχει λάβει τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας. Για προϊόντα που είναι πιθανό να χρησιμοποιηθούν από ευάλωτα πρόσωπα (όπως τα προϊόντα φροντίδας παιδιών) οι καταναλωτές δεν θα αποδεχτούν τίποτα περισσότερο από το ελάχιστο επίπεδο κινδύνου.

## **2.4 Γενικός κίνδυνος**

Εφόσον έχετε αξιολογήσει αυτούς τους παράγοντες θα πρέπει να κάνετε μια εκτίμηση του γενικού κινδύνου που μπορεί να εκφραστεί ως ένα από τα εξής επίπεδα:

- Σοβαρός κίνδυνος - απαιτεί ενέργεια
- Μέτριος κίνδυνος - απαιτεί κάποια ενέργεια
- Χαμηλός κίνδυνος – γενικά δεν απαιτεί ενέργεια για προϊόντα στην αγορά.



### 3 Λήψη μέτρων διορθωτικής ενέργειας

Οι παραγωγοί έχουν την κύρια ευθύνη για την εκτέλεση διορθωτικών ενεργειών, όμως οι διανομείς μπορεί να παίξουν επίσης κάποιον ρόλο – βλέπε 'Ποιος είναι υπεύθυνος για την διορθωτική ενέργεια' στην Εισαγωγή. Οι παραγωγοί θα πρέπει να ζητήσουν από τους διανομείς να συνεργαστούν και να τους ενημερώνουν καθ' όλη τη διάρκεια της διορθωτικής ενέργειας.

Τα διαφορετικά βήματα στην παρακάτω διαδικασία αφορούν διαφορετικά επίπεδα διορθωτικής ενέργειας.

Τα Τμήματα 3.1, 3.2, 3.8, 3.9 και 3.10 εφαρμόζονται σε όλες τις ενέργειες.

Τα Τμήματα 3.3 έως 3.7 εφαρμόζονται μόνο εάν η ενέργεια επηρεάζει προϊόντα που βρίσκονται στα χέρια των καταναλωτών.

#### 3.1 Αποφασίστε τον τύπο ενέργειας που απαιτείται

Η απόφαση για το είδος της ενέργειας που πρόκειται να ληφθεί θα εξαρτηθεί κυρίως από το επίπεδο αποδοχής του κινδύνου αλλά μπορεί επίσης να λάβει υπόψη:

- Τον συνολικό αριθμό των καταναλωτών που επηρεάζονται
- Τα πρακτικά θέματα της ενέργειας
- Την αναμενόμενη επιτυχία της ενέργειας
- Τη συμβουλή των αρχών επιτήρησης της αγοράς.
- Την ευαισθησία των μέσων ενημέρωσης για τον κίνδυνο.

Προτείνονται τα εξής:

**Εάν το συνολικό επίπεδο κινδύνου κρίνεται σοβαρό**, η διορθωτική ενέργεια είναι πιθανό να περιλαμβάνει προϊόντα που βρίσκονται στην κατοχή των καταναλωτών και ο παραγωγός θα πρέπει να δράσει άμεσα ώστε να:

- Ενημερώσει τις αρχές επιτήρησης της αγοράς.
- Απομονώσει το δικό του στοκ
- Ζητήσει από τους διανομείς να απομονώσουν τα προϊόντα που έχουν επηρεαστεί
- Ενημερώσει τους προμηθευτές για τυχόν εξαρτήματα που έχουν επηρεαστεί
- Δημιουργήσει ένα πρόγραμμα επικοινωνίας με τους καταναλωτές.

**Εάν το επίπεδο κινδύνου κρίνεται ότι είναι μέτριο** η διορθωτική ενέργεια μπορεί να περιοριστεί στα προϊόντα που βρίσκονται στην αλυσίδα εφοδιασμού, και ίσως είναι αρκετό να αποσυρθούν αυτά και να δοθούν στις αρχές λεπτομέρειες σχετικά με τη ενέργεια που αναλαμβάνεται - βλέπε Τμήμα 3.2.

**Εάν το επίπεδο κινδύνου κρίνεται χαμηλό** η διορθωτική ενέργεια μπορεί γενικά να περιοριστεί στην εκτίμηση αλλαγών που επηρεάζουν τα προϊόντα στον σχεδιασμό και την παραγωγή.

#### Τύπος ενέργειας

Οι πιθανές διορθωτικές ενέργειες μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Την αλλαγή της σχεδίασης προϊόντων
- Αλλαγή της μεθόδου παραγωγής
- Απομόνωση και απόσυρση προϊόντων από την διανομή
- Την τροποποίηση προϊόντων στην αλυσίδα διανομής (τα προϊόντα αυτά πρέπει να επισημανθούν)
- Βελτίωση των οδηγιών που συνοδεύουν το προϊόν
- Αποστολή πρόσθετων πληροφοριών στους καταναλωτές σχετικά με τη σωστή χρήση των προϊόντων
- Τροποποίηση των προϊόντων στο περιβάλλον των καταναλωτών (τα προϊόντα αυτά θα πρέπει να σημειωθούν)
- Επιστροφή των προϊόντων από τους καταναλωτές για τροποποίηση

- Την ανάκληση προϊόντων από τους καταναλωτές με σκοπό την αντικατάστασή τους ή την επιστροφή της αξίας τους.
- Οδηγίες προς τους καταναλωτές για να πετάξουν τα προϊόντα
- Η προσφορά στους καταναλωτές για αντικατάσταση του προϊόντος ή επιστροφή χρημάτων για προϊόντα που ανακλήθηκαν ή πετάχτηκαν είναι πιθανόν να καταστήσει την ενέργεια περισσότερο επιτυχή.

### 3.2 Ενημέρωση των αρχών επιτήρησης της αγοράς.

Οι παραγωγοί και οι διανομείς θα πρέπει να παρέχουν στις αρχές μερικές προκαταρκτικές πληροφορίες σχετικά με τον κίνδυνο από ένα προϊόν, αμέσως μόλις το αντιληφθούν. Εάν ο συνολικός κίνδυνος εκτιμάται ότι είναι αρκετά σοβαρός, θα πρέπει να ενημερώσετε άμεσα τις αρχές επιτήρησης της αγοράς εκτός και αν έχετε εξασφαλίσει ότι η αρχή έχει ήδη ενημερωθεί από κάποια άλλη εταιρεία ή αρχή.

### 3.3 Αναζητήστε τα προϊόντα και τους κατόχους τους

Οι δραστηριότητες που περιγράφονται στο [Τμήμα 1.2.3](#) θα πρέπει να συντονίζονται από την ομάδα διορθωτικής ενέργειας σας, εάν όμως εκτελείτε διορθωτικές ενέργειες σε διαφορετικές χώρες ίσως χρειαστεί να αναθέσετε πολλές από αυτές σε έναν τοπικό πράκτορα.

### 3.4 Καθορίστε ένα πρόγραμμα επικοινωνίας

Είτε έχετε τα στοιχεία επαφής των πελατών σας είτε όχι, θα πρέπει να δημιουργήσετε ένα πρόγραμμα επικοινωνίας για να έρθετε σε επαφή μαζί τους. Θα πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- Μια κεντρική υπηρεσία επικοινωνίας με δωρεάν τηλεφωνική γραμμή (χωρίς χρέωση)

- Μια λίστα ακροατών με τους οποίους πρέπει να επικοινωνήσετε
- Μια λίστα μέσων ενημέρωσης, με τα οποία πρέπει να επικοινωνήσετε
- Προσχέδια επικοινωνίας για τα διάφορα μέσα ενημέρωσης και ομάδες ακροατών.

### 3.5 Το μήνυμα και σε ποιον απευθύνεται

#### Το μήνυμα

**Το μήνυμα για τη διορθωτική ενέργεια θα πρέπει να περιλαμβάνει:**

- Μια σαφής επικεφαλίδα που θα περιέχει λέξεις όπως ‘Σημαντική Προειδοποίηση ασφαλείας’
- Τα στοιχεία αναγνώρισης του προϊόντος (ονομασία προϊόντος, αριθμός παρτίδας, σειριακός αριθμός, κωδικός ράβδων, χρώμα, μέγεθος και εικόνα ή σχέδιο του μη ασφαλούς προϊόντος)
- Μια ξεκάθαρη περιγραφή σχετικά με το ελάττωμα του προϊόντος
- Λεπτομέρειες για τον κίνδυνο ασφάλειας ή τον πιθανό κίνδυνο ασφάλειας
- Σαφείς οδηγίες για το τι πρέπει να γίνει.
- Μια διεύθυνση στο διαδύκτιο ή μια γραμμή πληροφόρησης για περισσότερες πληροφορίες
- Εάν απαιτείται, απολογία για τυχόν ενόχληση που προκλήθηκε

Ένα παράδειγμα ανακοίνωσης διορθωτικής ενέργειας υπάρχει στο [Παράρτημα II](#).

#### Με ποιον πρέπει να έρθετε σε επαφή;

Θα πρέπει να επικοινωνήσετε με τους παρακάτω ακροατές

- Καταναλωτές (δείτε την [Ενότητα 3.7](#))
- Εσωτερικό προσωπικό
- Βασικούς εταιρικούς πελάτες, διανομείς και προμηθευτές
- Τις αρχές επιτήρησης της αγοράς (Δείτε την [Ενότητα 3.2](#))

Παρόλο που φαίνεται να υπάρχει ανάγκη προτεραιότητας για την ενημέρωση των διαφορετικών ομάδων ακροατών, όλοι θα πρέπει να λάβουν το ίδιο μήνυμα, εντός

σύντομου χρονικού διαστήματος, ειδικά αν ο κίνδυνος είναι σοβαρός.

### 3.6 Τρόπος επικοινωνίας του μηνύματος

Ιδανικά θα πρέπει να έρθετε σε άμεση επαφή με τους καταναλωτές. Εάν αυτό δεν είναι δυνατό, επιλέξτε το πιο κατάλληλο κανάλι επικοινωνίας ανάλογα με τα εξής:

- Ποιοι τύποι μέσων ενημέρωσης εξυπηρετούν καλύτερα τη γεωγραφική εξάπλωση των καταναλωτών που επηρεάζονται;
- Ποιος είναι ο πιο αποτελεσματικός και σύντομος τρόπος για την ενημέρωση των καταναλωτών;

#### Πιθανά κανάλια επικοινωνίας

Οι σύμβουλοι επικοινωνίας μπορούν να σας βοηθήσουν να επιλέξετε από τα παρακάτω μέσα ενημέρωσης:

- Διαφημίσεις σε εφημερίδες
- Τηλεφωνικές υπηρεσίες καταναλωτών (γραμμή εξυπηρέτησης, γραμμή πληροφόρησης, δωρεάν γραμμές)
- Πληροφορίες στα σημεία πώλησης (φυλλάδια, μικρές αφίσες)
- Ειδήσεις τηλεόρασης/ ραδιοφώνου και τηλεοπτικές/ ραδιοφωνικές εκπομπές για τους καταναλωτές
- Διαφημίσεις τηλεόρασης/ ραδιοφώνου.
- Υπηρεσία τύπου (ιστοσελίδα, δωμάτιο ενημέρωσης και τηλεφωνική γραμμή(-ές) αφιερωμένη στα μέσα και απευθυνόμενη στους εκδότες των ημερησίων εθνικών και περιφερειακών εφημερίδων.
- Ιστοσελίδες (μερικές φορές ονομάζονται 'Dark Sites' οι οποίες έχουν προετοιμαστεί και μπορούν να ενεργοποιηθούν όταν τις χρειαστείτε)

Διαφημίσεις ανάκλησης στον τύπο που θα πρέπει να δημοσιευτούν στις πιο κατάλληλες εφημερίδες κάθε χώρας για τους αναγνώστες - στόχος.

### 3.7 Αντιμετωπίστε τους καταναλωτές σας

Η προσωπική επαφή με τους καταναλωτές είναι γενικά ο καλύτερος τρόπος για να εξασφαλίσετε ότι η διορθωτική σας ενέργεια είναι αποτελεσματική. Εάν έχετε τις λεπτομέρειες επικοινωνίας των πελατών θα πρέπει να στείλετε μια προσωπική επιστολή ή ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή να τηλεφωνήσετε δίνοντας τις πληροφορίες που περιέχονται στην ανακοίνωση διορθωτικής ενέργειας. Εντούτοις θα πρέπει να λάβετε υπόψη ότι κάποιοι καταναλωτές θα έχουν αλλάξει διεύθυνση ή θα έχουν δώσει το προϊόν σε κάποιον τρίτο.

### 3.8 Επικοινωνία με άλλα άτομα

Θα πρέπει να μεταφέρετε τις ίδιες πληροφορίες σε ολόκληρο το προσωπικό σας, και να σκεφθείτε να ενημερώσετε το ευρύ κοινό το συντομότερο δυνατόν.

### 3.9 Εκτέλεση διορθωτικής ενέργειας

Θα πρέπει να εκτελέσετε τις διορθωτικές ενέργειες που αποφασίστηκαν στο [Τμήμα 3.1](#), σε κάθε μια από τις χώρες που εμπλέκονται και για όλα τα προϊόντα που επηρεάζονται, όσο το δυνατόν πιο γρήγορα και αποτελεσματικά. Τα προϊόντα θα πρέπει να τα χειριστείτε με τους ακόλουθους τρόπους:

#### Παραλαβή προϊόντων

Εάν τα προϊόντα πρόκειται να επιστραφούν στον παραγωγό, θα πρέπει να:

- Κανονίσετε να τα παραλάβετε από τους διανομείς.
- Ζητήσετε από τους καταναλωτές να μεταφέρουν το προϊόν στον πιο κοντινό διανομέα ή λιανοπωλητή, εάν είναι φορητά.
- Κανονίσετε να παραληφθούν από τον καταναλωτή εάν δεν είναι φορητά.

Τα μη ασφαλή προϊόντα θα πρέπει να εντοπιστούν με σαφήνεια και οι μετακινήσεις αποθεμάτων να καταγραφούν καταλλήλως. Ο διανομέας θα πρέπει να ελέγξει την

ταυτότητα του προϊόντος και να αποζημιώσει τον καταναλωτή με αντικατάσταση του προϊόντος ή επιστροφή του αντιτίμου αγοράς.

### **Επιδιόρθωση των προϊόντων**

Εάν έχετε προσφέρει να επισκευάσετε ή να επιδιορθώσετε το προϊόν του καταναλωτή μπορείτε να:

- Το αναθέσετε σε κάποιον πράκτορα ή αντιπρόσωπο στις εγκαταστάσεις τους ή
- Να στείλετε έναν τεχνικό στο σπίτι του καταναλωτή για να εκτελέσει την τροποποίηση.

Τα τροποποιημένα προϊόντα θα πρέπει να επισημαίνονται εμφανώς.

Θα πρέπει να αποφασίσετε τι θα κάνετε με προϊόντα που έχουν ανακληθεί. Μπορεί να είναι αποδεκτό να: -

- Εκτελέσετε εργασίες που θα αναβαθμίσουν το προϊόν σε αποδεκτό επίπεδο προς επαναπώληση. Προϊόντα που έχουν επιδιορθωθεί θα πρέπει να είναι εμφανώς σημειωμένα και τα έγγραφα που τα συνοδεύουν ίσως χρειαστεί να ενημερωθούν.
- Επεξεργαστείτε ξανά κάποια από τα υλικά ή εξαρτήματα, ώστε να μπορούν να ξαναχρησιμοποιηθούν σε άλλα προϊόντα.

Δεν είναι αποδεκτό να πουλήσετε ή να δώσετε μη διορθωμένα προϊόντα σε καταναλωτές. Εάν δεν μπορούν να διορθωθούν ή να επεξεργαστούν ξανά, θα πρέπει να εξασφαλίσετε ότι τα προϊόντα θα καταστραφούν με ασφάλεια.

### **3.10 Παρακολούθηση προόδου**

Πριν ξεκινήσει η διορθωτική σας ενέργεια, θα είναι χρήσιμο για σας να θέσετε ένα στόχο για το επίπεδο ανταπόκρισης σε κάθε χώρα. Οι αρχές σε μεμονωμένες χώρες μπορεί να είναι σε θέση να σας παρέχουν πληροφορίες σχετικά με το πιθανό επίπεδο ανταπόκρισης. Μπορείτε να θέσετε διαφορετικούς στόχους για την ανταπόκριση από τους διανομείς και την ανταπόκριση από τους καταναλωτές.

Όταν έχει ξεκινήσει η διορθωτική σας ενέργεια, θα πρέπει να παρακολουθήσετε το επίπεδο ανταπόκρισης για ένα διάστημα εβδομάδων και μπορεί να χρειαστεί επιπλέον ενέργεια εάν δεν επιτευχθεί ο στόχος. Εάν επιτύχετε το στόχο, η διορθωτική ενέργεια μπορεί να τερματιστεί επισήμως, θα πρέπει όμως να συνεχίσετε να είστε σε θέση να αντιμετωπίσετε προϊόντα που θα σας επιστραφούν αργότερα.

## 4 Μάθετε από την εμπειρία

Μετά την ολοκλήρωση της διορθωτικής ενέργειας θα πρέπει να μελετήσετε τι προκάλεσε αρχικά το πρόβλημα, έχοντας ως στόχο να προσπαθήσετε να εμποδίσετε την επανεμφάνισή του. Τέλος, θα πρέπει να εκτιμήσετε την επιτυχία της διαδικασίας διορθωτικής ενέργειας σας και να προσπαθήσετε να την βελτιώσετε για το μέλλον.

### 4.1 Πώς μπορούμε να το εμποδίσουμε να ξανασυμβεί;

Αυτό το μέρος της ανασκόπησης είναι πιθανόν να επικεντρωθεί στην ανασκόπηση:

- των προτύπων και των αρχών σχεδιασμού που χρησιμοποιείτε και
- της αποτελεσματικότητας των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας και εκτίμησης ασφάλειας/ κινδύνου προϊόντων σας.

Θα πρέπει να μελετηθούν τα τμήματα του συστήματος που δεν κατάφεραν να εμποδίσουν το πρόβλημα και οι βελτιώσεις που μπορούν να γίνουν.

### 4.2 Πώς μπορούμε να βελτιώσουμε τη διαδικασία διορθωτικής ενέργειας μας;

Θα πρέπει να αναθεωρηθεί η λειτουργία κάθε μέρους της διαδικασίας διορθωτικής ενέργειας για να καθοριστεί εάν χρειάζεται βελτίωση. Για παράδειγμα θα πρέπει να:

- Παρακολουθήσετε την αποτελεσματικότητα των επικοινωνιακών μεθόδων που χρησιμοποιήθηκαν (πιθανώς με την διεξαγωγή έρευνας γνώμης) και να προσαρμόσετε την πολιτική σας, όπου είναι απαραίτητο.
- Αξιολογήσετε τις εσωτερικές σας διαδικασίες όσον αφορά την διορθωτική ενέργεια και να εκτιμήσετε την ανάγκη αλλαγών στην πολιτική ή την κατάρτιση.
- Συντάξετε μια πλήρη αναφορά όλων των ενεργειών που διεξήχθησαν και των θεμάτων που επιλύθηκαν κατά την διάρκεια της ενέργειας.