

BEZPEČNOSŤ VÝROBKOV V EURÓPE:

Postup pre nápravné opatrenia vrátane stiahnutia z obehu

- pomáhajúci spoločnostiam chrániť spotrebiteľov pred nebezpečnými výrobkami



Grantom podporila Európska komisia
Generálne riaditeľstvo pre zdravie a ochranu spotrebiteľa.



Autorské práva

© jún 2004. Reprodukcia tohto postupu je povolená za predpokladu uvedenia zdroja.

Autorské práva na tento dokument vlastní spoločne nasledujúce organizácie:

Belgicko – Úrad belgického federálneho ministra životného prostredia, ochrany spotrebiteľov a trvale udržateľného rozvoja – Federálny úrad pre hospodárnosť verejnej služby, MSP, samostatne zárobkovo činné osoby a energetika. www.mineco.fgov.be

Dánsko – Dánsky bezpečnostný technologický úrad (Sikkerhedsstyrelsen) www.sikkerhedsstyrelsen.dk

Holandsko – Ministerstvo zdravotníctva, sociálnej starostlivosti a športu – Úrad pre bezpečnosť potravín a spotrebiteľských produktov (Voedsel en Waren Autoriteit) www.vwa.nl

Švédsko – Spotrebiteľská agentúra (Konsumentverket/KO) www.konsumentverket.se

Veľká Británia – Oddelení obchodu a priemyslu, Riaditeľstvo spotrebiteľskej a konkurenčnej politiky, www.dti.gov.uk/ccp

Tento text je takisto k dispozícii na internete v 19 jazykoch na týchto webových stránkach:

EuroCommerce – Maloobchodné, veľkoobchodné a medzinárodné obchodné zastúpenie pri EÚ www.EUrocommerce.be

UNICE – Konfederácia Európskych zväzov priemyslu a zamestnávateľov www.unice.org

PROSAFE – Európske fórum na presadzovanie bezpečnosti výrobkov www.prosafe.org

Intertek RTC – Výskumné a testovacie centrum Intertek www.intertek-rtc.com

Predslov

Tento dobrovoľný postup nápravných opatrení pre bezpečnosť výrobkov vypracovalo v mene Zväzu spotrebiteľov Veľkej Británie Výskumné a testovacie centrum Intertek v spolupráci so zástupcami organizácií, ktoré predstavujú hlavné zainteresované strany (viď Dodatok IV). Projekt bol z 50 % finančne podporený grantom Európskej komisie (Generálne riaditeľstvo pre zdravie a ochranu spotrebiteľa). Tento postup schválili nasledujúce organizácie:



PROSAFE Product Safety Enforcement Forum of Europe

(Európske fórum na presadzovanie bezpečnosti výrobkov)

Ako profesionálna organizácia na presadzovanie bezpečnosti výrobkov v Európe, PROSAFE veľmi odporúča tento postup. Poskytuje najlepšie postupy pre nápravné opatrenia na ochranu spotrebiteľov a je všeobecným sprievodcom na obchodovanie v Európe. Postup zachytáva výhody vzájomnej spolupráce v oblasti bezpečnosti výrobkov v Európe a zlepšuje zladenie dohľadu nad trhom.

Dirk Meijer, predseda PROSAFE



UNICE Union of Industrial and Employers Confederations of Europe

(Konfederácia Európskych zväzov priemyslu a zamestnávateľov)

V tomto postupe sú obsiahnuté najosvedčenejšie metódy európskych spoločností v oblasti bezpečnosti výrobkov. Zahŕňa aj odborné poznatky a vedomosti spotrebiteľov a tých, ktorí presadzujú bezpečnosť výrobkov. UNICE si je istá, že sa tento postup osvedčí ako cenná pomôcka spoločnostiam, najmä malým a stredným podnikom, ktoré uskutočňujú dobrovoľné nápravné opatrenia na ochranu spotrebiteľov.

Dr. Jürgen Strube, predseda UNICE



The Retail, Wholesale and International Trade Representation to the EU

(Maloobchodné, veľkoobchodné a medzinárodné obchodné zastúpenie pri EÚ)

Veľmi nás teší vydanie týchto obsiahlych, ucelených a praktických postupov nápravných opatrení. Postup, ktorý krok za krokom popisuje tieto opatrenia, bude neoceniteľnou pomocou pre sektor obchodu, zvlášť pre malé podniky, ktoré tvoria 95 % podnikov tohto sektora. Okrem toho im umožní, aby najlepšie poslúžili záujmom svojich zákazníkov a zaistili ich zvýšenú bezpečnosť.

Dr Peter Bernert, predseda EuroCommerce



European Consumers' Organisation

(Európsky výbor spotrebiteľských zväzov)

BEUC víta vytvorenie tohto postupu, ktorý napomôže zvýšeniu bezpečnosti spotrebiteľov. Tento postup poskytuje konkrétne a dôležité informácie, ktoré môžu využívať všetky spoločnosti. Musíme dosiahnuť, aby každý nebezpečný výrobok na trhu EÚ bol čo najskôr odstránený alebo opravený. Najdôležitejšie je pamätať na to, že výrobcovia a distribútori musia v prípade potreby jednať rýchlo a úplne a bez meškania informovať spotrebiteľov.

Jim Murray riaditeľ BEUC

OBSAH

ODDÍL	STRANA
Predslov	3
ÚVOD	7
Cieľ tohto postupu	7
Rozsah.....	7
Kto je zodpovedný za nápravné opatrenie?.....	8
1 Príprava vašej stratégie nápravného opatrenia	11
1.1 Vytvorte si stratégiu.....	11
1.2 Dohodnite sa na akčnom pláne.....	11
2 Posudzovanie rizika	15
2.1 Zistíte nebezpečenstvo.....	15
2.2 Odhadnite úroveň rizika	15
2.3 Posúďte prijateľnosť rizika.....	15
2.4 Celkové riziko	15
3 Vykonanie nápravného opatrenia	17
3.1 Rozhodnite sa, aké opatrenie je potrebné	17
3.2 Informujte orgány dozoru nad trhom	17
3.3 Vysleduje výrobky a ich vlastníkov.....	18
3.4 Vytvorte komunikačné pravidlá	18
3.5 Správa a koho kontaktovať?.....	18
3.6 Ako odovzdať správu	19
3.7 Jednajte so svojimi zákazníkmi.....	20
3.8 Komunikujte s ostatnými ľuďmi	20
3.9 Vykonajte nápravné opatrenie	20
3.10 Sledujte priebeh.....	21
4 Poučenie sa zo skúsenosti	23
4.1 Ako môžeme zabrániť tomu, aby sa to zopakovalo?.....	23
4.2 Ako môžeme vylepšiť svoj postup nápravných opatrení?	23
Dodatok I – Prípadová štúdia	25
Dodatok II – Príklad správneho oznámenia nápravného opatrenia	29
Dodatok III – Európske informačné zdroje	31
Dodatok IV - Prispievatelia	33
Dodatok V – Odhad a vyhodnotenie rizika	35
PRÍLOHA I – Skrátенý postup	41

ÚVOD

Cieľ tohto postupu

Ak ste výrobcom alebo distribútorom spotrebiteľských produktov, ktoré sú na predaj v Európskej únii (EÚ), tento postup vám všeobecne poradí v tom, čo by ste mali urobiť v prípade, že máte dôkazy, že jeden z vašich výrobkov môže byť nebezpečný.

Jedná sa o dobrovoľný postup vykonávania nápravných opatrení pre bezpečnosť výrobkov, ktorý podporujú orgány dozoru nad trhom v členských štátoch a spotrebiteľské a obchodné organizácie v EÚ. Výrobcovia a distribútori sú pri vykonávaní nápravných opatrení povzbudzovaní v tom, aby sa radili a spolupracovali s orgánmi členských štátov a aby pritom dodržiavali všetky vykonávacie vyhlášky tam, kde existujú. Medzi členskými štátmi môžu existovať rozdiely v podmienkach, postupoch a požiadavkách pre tieto opatrenia.

Tento postup sa zameriava najmä na vedúcich pracovníkov, ktorí sú zodpovední za kontrolu akosti, právne záležitosti a styk s verejnosťou a podnikmi. Organizácie by mali mať svoj vlastný zdokumentovaný postup na vykonávanie nápravných opatrení, ktorý je aplikovateľný na ich vlastné pomery.

Rozsah

Postup obsahuje všetky druhy nápravných opatrení (nielen stiahnutie z obehu), ktoré vykonávajú výrobcovia alebo distribútori s cieľom odstrániť bezpečnostné riziko vyplývajúce z nepotravinového výrobku, ktorý uviedli na trh.

Nápravné opatrenia môžu zahŕňať:

- Zmenu konštrukcie výrobkov
- Stiahnutie výrobkov z distribučného reťazca
- Zasielanie informácií a upozornení týkajúcich sa správneho používania výrobkov spotrebiteľom
- Úpravu výrobkov u spotrebiteľov, prípadne kdekoľvek inde
- Odobratie výrobkov od spotrebiteľov k náhrade alebo refundácii

Obsah postupu je zhrnutý v kontrolnom zozname na strane 9 a vývojový diagram na strane 10 popisuje postup vykonávania nápravného opatrenia. Dodatok I popisuje prípadovú štúdiu, ktorá ilustruje mnohé zásady obsiahnuté v tomto postupe.

PRÍLOHA I je skrátenou verziou postupu určenú pre čitateľov, ktorí sú oboznámení s obsahom postupu a chcú mať kratší dokument k rýchlemu nahliadnutiu. Kapitoly oboch postupov, úplného aj skráteného, sú očíslované rovnakým spôsobom, aby sa zjednodušilo prezeranie.

Zákonné povinnosti

Mnohé postupy popísané v tomto postupe sú obsiahnuté v národných a európskych právnych predpisoch. Účelom tohto postupu nie je popis všetkých týchto zákonných povinností a nemal by sa používať ako náhrada za právnu radu v prípadoch, ktoré sa týkajú potenciálne nebezpečného výrobku. Viac informácií o smerniciach ES je možné nájsť v *Postupe ES na vykonávanie smerníc založených na Novom prístupe alebo Globálnom prístupe 1999* a v informačných zdrojoch v Dodatku III. Na získanie informácií, ktoré sa vzťahujú ku konkrétnym členským štátom, budete musieť kontaktovať orgány pre dozor nad trhom.

Kto je zodpovedný za nápravné opatrenie?

Zodpovednosť výrobcov a distribútorov za nápravné opatrenie sa líši podľa okolností. Spoločnosti musia mať zmluvy so svojimi dodávateľmi, ktoré definujú ich vlastné záväzky týkajúce sa nápravného opatrenia. Tieto záväzky sú zhrnuté nižšie tak, aby pomohli spoločnostiam v rozhodovaní v tom, aké časti postupu sa na nich vzťahujú.

Výrobcovia

Výrobca výrobku musí prijať príslušné nápravné opatrenie, aby zabránil rizikám, ktoré predstavuje výrobok.

Pre účely nápravného opatrenia sa výrobca definuje ako:

- **Zhotoviteľ výrobku**, pokiaľ sídli v Spoločenstve.
- **Každá ďalšia osoba, ktorá sa predstavuje ako zhotoviteľ** (vrátane iného výrobcu) tým, že pripája k výrobku svoje meno, obchodnú značku alebo inú rozlišovaciu značku, alebo osoba, ktorá opravuje výrobok;
- **Zástupca zhotoviteľa**, pokiaľ zhotoviteľ nesídlí v Spoločenstve ALEBO
- pokiaľ v Spoločenstve nesídlí žiadny zástupca, **dovozca** výrobku;
- **Iní kvalifikovaní pracovníci** v dodávateľskom reťazci, pokiaľ ich činnosti ovplyvňujú bezpečnosť výrobku.

Odporúča sa, aby organizácia, ktorá má hlavnú zodpovednosť za nápravné opatrenie, bola definovaná nasledovne:

- **Pre výrobky vyrobené v EÚ a označované zhotoviteľom**, by mal záväzky výrobcu odsúhlasiť zhotoviteľ výrobku.
- **Pre výrobky vyrobené v EÚ a označované distribútorom**, by záväzky výrobcu mali medzi sebou zdieľať výrobca a distribútor.
- **Pre výrobky vyrobené mimo EÚ a označované zhotoviteľom**, by záväzky výrobcu mala odsúhlasiť spoločnosť,

ktorá výrobok dováža do EÚ (ktorá môže byť zástupcom zhotoviteľa v EÚ). V praxi to znamená, že dovozca bude musieť vo všeobecnosti zapojiť zhotoviteľa do každého nápravného opatrenia.

- **Pre výrobky vyrobené v EÚ a označovaných distribútorom EÚ**, by záväzky výrobcu mal odsúhlasiť distribútor. Distribútor si môže želať, aby bol do každého nápravného opatrenia zapojený zhotoviteľ alebo jeho zástupca.

Distribútori

Pokiaľ distribútor výrobku (veľkoobchodný alebo maloobchodný) nie je jeho výrobcom, mal by aj tak prijať nasledujúce záväzky týkajúce sa nápravného opatrenia:

- Zber informácií o nebezpečných výrobkoch a ich odovzdávanie výrobcovi a kompetentným orgánom.
- Poskytovanie informácií, aby sa zjednodušilo vysledovanie pôvodu výrobkov.
- Poskytovanie informácií o nákupoch výrobkov (pokiaľ to umožňujú požiadavky na ochranu osobných údajov).
- Spolupráca s výrobcami a kompetentnými orgánmi na nápravných opatreniach, napríklad takto:
 - uskutočňovaním nápravných opatrení menom výrobcu
 - separovaním a stiahnutím výrobkov a ich vrátením výrobcovi
 - spoluprácou na zverejňovaní oznámenia o nápravnom opatrení
 - kontaktovaním kupujúcich na žiadosť výrobcu
 - spoluprácou pri zhromažďovaní výrobkov a ich vrátení výrobcovi

Kontrolný zoznam postupu nápravných opatrení

Rozhodujúcimi faktormi pre uskutočnenie úspešného nápravného opatrenia sú
rýchle jednanie a efektívne komunikácie
 Bezpečnosť spotrebiteľov a povest' vašej spoločnosti môže závisieť na nasledujúcom

1. Plánujte dopredu – skôr, ako máte problém

- Vytvorte si stratégiu a postup pre nápravné opatrenie
- Prerokujte svoju stratégiu so svojimi obchodnými partnermi
- Založte tím pre nápravné opatrenia
- Sledujte informácie o bezpečnosti svojich výrobkov
- Ved'te riadne záznamy, ktoré vám uľahčia vysledovanie výrobkov a identifikáciu spotrebiteľov a konečných používateľov
- Zhromažďujte doklady o konštrukcii a bezpečnosti svojho výrobku
- Aktualizujte informácie o kontaktoch na kľúčové osoby a organizácie.

2. Rozhodnite sa, či máte učiť' opatrenie – posúďte riziko

- Zistite nebezpečenstvo a jeho príčinu
- Odhadnite, koľko výrobkov je postihnutých
- Zistite , kto môže byť postihnutý
- Zvážte závažnosť úrazu, ktorá z toho plyní
- Posúďte pravdepodobnosť tohto úrazu
- Vyhodnoťte prijateľnosť celkového rizika.

3. Ak je potrebné nápravné opatrenie – čo je potrebné urobiť?

- Rozhodnite, či sa má nápravné opatrenie týkať:
 - o výrobkov v dodávateľskom reťazci a eventuálne
 - o výrobkov v rukách spotrebiteľov
- Rozhodnite, aké nápravné opatrenia je potrebné vykonať
- Dohodnite sa na záväzkoch a opatreniach s distribútormi
- Informujte orgány dozoru nad trhom.

Pokiaľ sa opatrenie týka výrobkov v rukách spotrebiteľov, musíte:

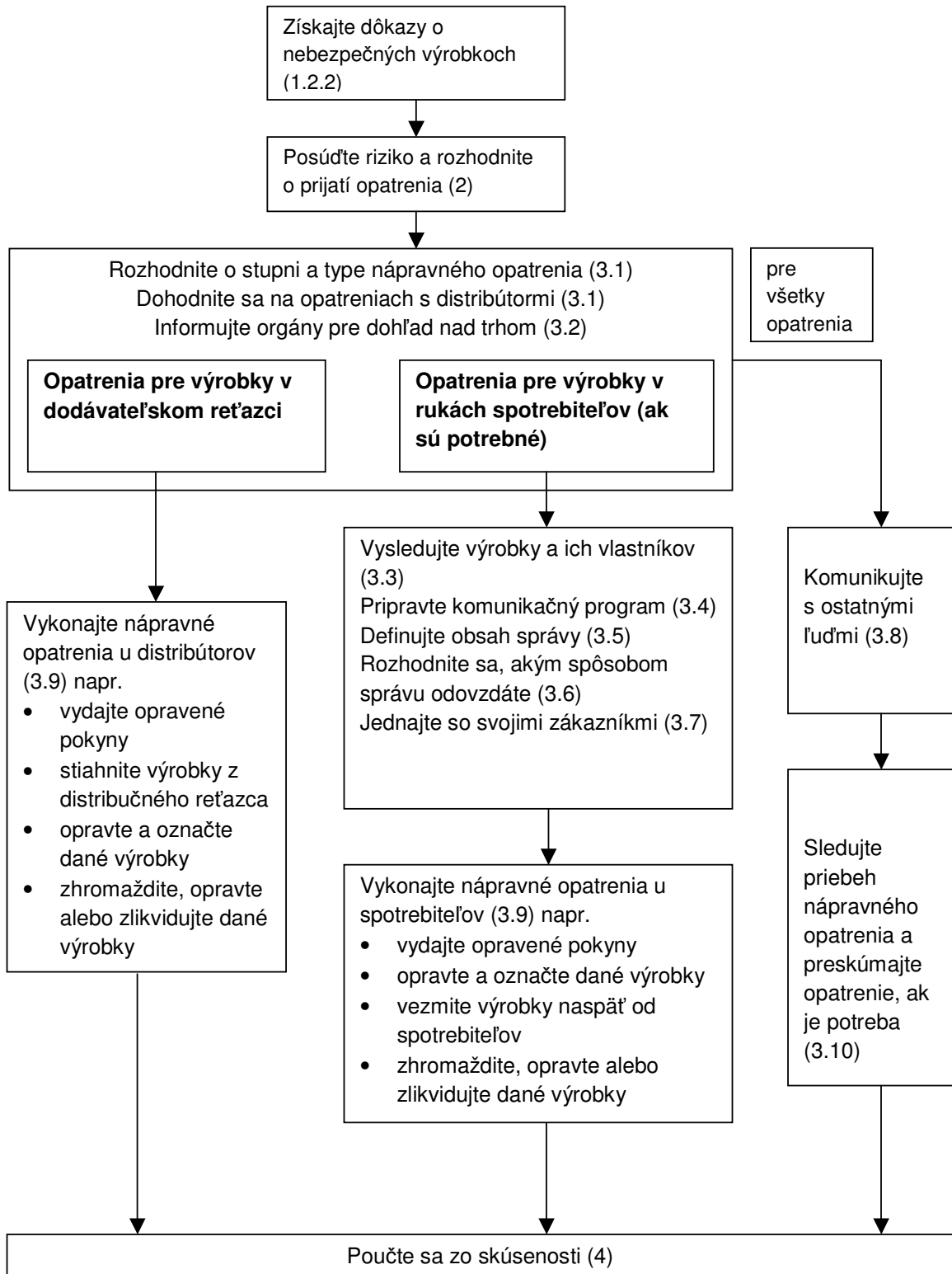
- Vysledovať výrobky a ich vlastníkov
- Pripraviť komunikačný program
- Jasne a jednoducho zostaviť správu o nápravnom opatrení
- Rozhodnúť sa, akým spôsobom správu odovzdáte
- Jednať so svojimi zákazníkmi
- Komunikovať s ostatnými, ktorí o tom majú vedieť
- Vykonať nápravné opatrenie pre dané výrobky
- Zaoberať sa výrobkami, ktoré boli vrátené
- Sledovať reakciu na nápravné opatrenie a rozhodnúť sa, či je potrebné ďalšie opatrenie.

4. Po nápravnom opatrení – poučte sa zo skúsenosti

- Preskúmajte konštrukčné normy a zlepšite systémy akosti, aby ste sa vyhli ďalším problémom
- Vyhodnoťte úspech svojho postupu pre nápravné opatrenie a urobte všetky vylepšenia.
- Zašlite pripomienky a poďakujte kľúčovým účastníkom.

Vývojový diagram postupu nápravných opatrení

Čísla v zátvorkách sa vzťahujú na príslušné kapitoly postupu.



1 Príprava vašej stratégie nápravného opatrenia

Plánovanie dopredu je nevyhnutne potrebné na to, aby výrobcovia a distribútori mohli v prípade potreby jednať rýchlo. Táto kapitola popisuje stratégie, organizáciu a plány, ktoré musia byť uvedené do praxe, aby sa umožnilo vykonanie účinného nápravného opatrenia.

1.1 Vytvorte si stratégiu

Ako výrobcovia, tak aj distribútori potrebujú stratégie nápravných opatrení.

Detaily týchto stratégií sa môžu líšiť, ale mali by zahŕňať vyhlásenie výkonného manažmentu spoločnosti o ich cieľoch a záväzku:

- urýchliť nápravné opatrenie, aby sa obnovila bezpečnosť výrobku
- zaistiť všetky nevyhnutné zdroje na vykonanie nápravného opatrenia
- ak to je potrebné, úplne a ihneď informovať spotrebiteľov o nápravnom opatrení, ktoré bolo prijaté.

Tato stratégia by mala byť navrhnutá tak, aby vašej spoločnosti umožnila:

- dosiahnuť súlad s európskymi a národnými právnymi predpismi, ktoré sa týkajú bezpečnosti výrobkov, oznámení o nebezpečných výrobkoch a vykonaní nápravného opatrenia
- minimalizovať nepríjemnosti spôsobené spotrebiteľovi
- zlepšiť povesť spoločnosti zodpovedným jednaním so zákazníkmi
- minimalizovať poškodenia povesti ich výrobkov.

Každý, koho sa tento postup môže týkať, musí byť s touto stratégiou oboznámený.

1.2 Dohodnite sa na akčnom pláne

Detaily plánov a postupov nápravných opatrení budú závisieť na veľkosti a štruktúre vášho podniku. Plán nápravného opatrenia by mal pokiaľ možno zahŕňať tieto prvky:

1.2.1 Tím nápravných opatrení

Výrobca by mal dať dohromady tím ľudí so znalosťou nasledujúcich funkcií:

- Konštrukcia
- Výroba
- Bezpečnosť výrobkov / riadenie rizika
- Zabezpečovanie akosti
- Nákup
- Distribúcia
- Uvádzanie na trh a služby zákazníkom
- Styk s verejnosťou a podnikmi
- Právne záležitosti
- Účtovníctvo.

V malých organizáciách môže byť za niektoré funkcie zodpovedná jedna osoba, prípadne ich môžu vykonávať iné organizácie. Jedna osoba by mala mať celkovú zodpovednosť za vonkajšie vzťahy. Výkonný manažér, ktorý podáva správy predstavenstvu spoločnosti alebo generálnemu riaditeľovi (alebo ekvivalentnej osobe v malej organizácii), by mal tento tím viesť. Generálny riaditeľ alebo jeho delegovaný zástupca by mal prijímať hlavné rozhodnutia týkajúce sa nápravného opatrenia.

Členovia tímu by mali byť vyškolení pre svoje úlohy, pričom tím musí testovať postupy, ktoré plánuje použiť pri simulačných cvičeniach. Do tejto fázy by sa mohli zapojiť aj cudzie organizácie.

Je možné, že distribútor okrem toho bude musieť založiť tím, ktorý bude plniť niektoré z týchto funkcií.

1.2.2 Monitorovacie postupy

Výrobcovia a distribútori musia mať postupy na sledovanie problémov s ich výrobkami. To znamená, že potrebujete mať systémy na zber a analýzu nasledujúcich informácií:

- Správy o úrazoch, ktoré sa týkajú vašich výrobkov
- Sťažnosti od zákazníkov, priamo alebo prostredníctvom maloobchodníkov
- Záručné nároky
- Poistné nároky alebo súdne žaloby
- Nesúlady, nahlásené na základe postupov spoločnosti pre kontrolu akosti alebo inými organizáciami
- Výsledky testovania výrobkov
- Informácie od servisných technikov
- Správy o vrátených súčiastkach a výrobkoch
- Všetky dôkazy o nebezpečenstvách, ktoré vyplávajú z predaja neočakávaným skupinám používateľov
- Všetky dôkazy o zneužití alebo nesprávnom použití výrobku spotrebiteľom
- Všetky dôkazy o zlomyseľnom svojoľnom manipulovaní s výrobkami.

Tieto informácie je potrebné pravidelne skúmať, aby sa zistilo, či môže existovať riziko pre zákazníkov z akéhokoľvek výrobku spoločnosti. To je zvlášť dôležité v prípadoch, keď sa mení dizajn výrobkov, alebo sa využívajú noví dodávatelia súčiastok. Ak distribútori majú tieto informácie, mali by sa o nich podeliť s výrobcami.

1.2.3 Plán sledovania výrobku

Spotrebiteľia musia byť schopní určiť výrobky, ktoré môžu byť nebezpečné, a vy musíte byť schopní vysledovať zákazníkov, ktorí si ich kúpili. To znamená, že by ste mali mať tieto tri systémy:

Spôsob určenia postihnutých výrobkov

Aj keď je pripojenie identifikačných čísel alebo značiek k niektorým výrobkom náročné alebo dokonca nemožné, výrobcovia musia uznať, že kvôli tomu môžu byť výrobky neskôr ťažšie zistiteľné.

- V ideálnom prípade je potrebné, aby výrobcovia označovali výrobky sériovým číslom tak, aby bolo možné identifikovať

jednotlivé postihnuté výrobky. Inak je možné, že budete musieť vykonať nápravné opatrenie pre viac výrobkov, ako je potreba.

- Pre niektoré typy výrobkov môže postačovať, ak budete schopný zistiť sériové číslo.
- Čiarové kódy sa často používajú na identifikáciu a vysledovanie rôznych typov výrobku.

Databáza zákazníkov

Pre potreby účinného nápravného opatrenia by mali výrobcovia a distribútori viesť záznamy o zákazníkoch a ich nákupoch.

Tieto informácie by mali zahŕňať:

- meno, adresu, poštové smerovacie číslo a telefónne číslo zákazníka.
- značku, číslo modelu a dátum zakúpenia výrobkov.

Výrobcovia by mali chápať, že požiadavky na ochranu osobných údajov môžu obmedzovať množstvo informácií o zákazníkoch, ktoré môžu distribútori alebo spoločnosti vydávajúce kreditné karty dodávať.

Nasledujúce záznamy môžu byť zdrojom týchto informácií:

- Záznamy o odbytoch pre obchodných klientov by mali určovať, ktoré výrobky boli dodané.
- Záznamy vedené maloobchodníkmi o výrobkoch, ktoré zakúpili spotrebiteľia.
- Záručné alebo registračné karty môžu tiež pomôcť.
- Servisné záznamy môžu byť takisto zdrojom informácií o zákazníkoch
- Spoločnosti, ktoré predávajú svoje výrobky prostredníctvom internetu alebo poštovej objednávky, by takisto mali byť schopné definovať zákazníka.

Ak predávate výrobky mimo svoju krajinu, musíte sa oboznámiť so systémami, ktoré sa používajú inde.

Databáza dodávateľov

Pokiaľ problém s bezpečnosťou spôsobila súčiastka od dodávateľa, musíte byť schopní zistiť referenčné číslo na súčiastkach, ktorými sú vybavené vaše výrobky.

Mali by ste viesť tieto záznamy počas predpokladanej životnosti výrobkov.

1.2.4 Technická dokumentácia

Výrobcovia musia mať na riešenie problémov týkajúcich sa bezpečnosti daného výrobku ľahký prístup ku všetkým dokumentom, ktoré sa vzťahujú na:

- konštrukciu ich výrobkov (vrátane materiálových požiadaviek), najmä tých, ktoré sa týkajú bezpečnosti výrobkov.
- všetky zmeny, ktoré boli vykonané a dátumom a/alebo sériovým číslom alebo číslom šarže výrobkov, na ktoré sa vzťahujú

Mnohé európske smernice od výrobcov vyžadujú, aby viedli technické záznamy, ktoré ukazujú, akým spôsobom ich výrobky vyhovujú príslušným požiadavkám.

Ak je výrobca mimo EÚ, dovozca alebo zástupca zhotoviteľa musí mať kópiu týchto záznamov.

Tieto záznamy by ste mali uchovávať po dobu 10 rokov odo dňa výroby výrobku.

1.2.5 Zoznamy kontaktov

Je potrebné, aby ste mali zoznam všetkých ľudí a organizácií, ktoré pravdepodobne bude nutné kontaktovať. Je dôležité zaistiť, aby bola kontaktovaná správna osoba v každej z týchto organizácií a aby tieto údaje boli priebežne aktualizované. Väčšinu ľudí je potrebné najprv kontaktovať telefonicky, pre niektoré kontakty je užitočné mať číslo, na ktoré je možné volať mimo obvyklú pracovnú dobu, ako aj meno a číslo zástupcu danej osoby. Zoznam kontaktov by mal obsahovať:

Kontakty vo vašej spoločnosti

- zodpovedný výkonný manažment
- členovia tímu nápravných opatrení
- iní dôležití zamestnanci

- zástupcovia výrobcov a obchodní zástupcovia
- skladníci
- prepravcovia

Kontakty v iných organizáciách

- odborní zákazníci
- dodávateľa
- národné obchodné asociácie
- orgány dozoru nad trhom
- polícia
- tlač, TV a iné dôležité médiá

Poskytovatelia služieb

- servisné spoločnosti
- testovacie laboratória
- iní odborníci a poradcovia, napríklad
 - o právni poradcovia
 - o poradcovia v oblasti posudzovania rizík
 - o poradcovia v oblasti styku s verejnosťou
- poisťovatelia
- telefónne agentúry
- organizácie zaoberajúce sa likvidáciou odpadu.

Pre niektoré z týchto kontaktov (najmä pre orgány dozoru nad trhom) je potrebné, aby ste boli oboznámení s ich informačnými požiadavkami a postupmi. Je možné, že orgány v členských štátoch uvedené v dodatku III vám budú schopné poskytnúť informácie o miestnych službách.

1.2.6 Postupy posudzovania rizík a nápravné opatrenia

Spoločnosti by mali mať písaný postup spôsobu, akým by sa malo vykonávať posudzovanie rizík a previesť nápravné opatrenie pre potenciálne nebezpečný výrobok. (Vid' kapitoly 2 a 3)

Poistenie

Pravdepodobne sa bude možné poistiť proti nákladom na nápravné opatrenie a proti nákladom na vašu zodpovednosť za chyby výrobku. Skontrolujte, či vaše súčasné poistenie obsahuje tieto krytia. Váš poisťovateľ bude od vás pravdepodobne žiadať, aby ste uskutočnili určité opatrenia na zlepšenie riadenia akosti.

Preventívne opatrenia

Aj keď sa tento postup týka predovšetkým toho, ako uskutočňovať nápravné opatrenie, spoločnosti budú chcieť prijímať iné opatrenia, aby na prvom mieste zabránili potrebe tohto opatrenia. Existujú zavedené postupy na zlepšenie riadenia akosti na predvídanie a zabránenie nebezpečenstvám, ktoré môžu vzniknúť z výrobného procesu. Odkazy na informačné zdroje o požiadavkách na bezpečnosť a systémy riadenia akosti sú uvedené v dodatku III.

2 Posúdenie rizika

Pokiaľ vaše monitorovacie postupy rizík naznačujú, že jeden z vašich výrobkov môže predstavovať riziko pre spotrebiteľa, musíte posúdiť riziko, aby ste sa rozhodli, či je potrebné nápravné opatrenie. Jedná sa hlavne o povinnosť výrobcu, distribútori však môžu byť schopní poskytnúť informácie, ktoré pomôžu.

Posúdenie rizika musí vykonať osoba alebo malý tím so skúsenosťami s výrobkom a prípadnými nebezpečenstvami. Dodatok III uvádza informačné zdroje týkajúce sa posudzovania rizika a Dodatok V udáva podrobné informácie o príklade metódy posudzovania rizika, ktorá sa zakladá na pokynoch smernice ES o všeobecnej bezpečnosti výrobkov. Vhodné môžu byť aj iné metódy, pričom vaša voľba metódy môže závisieť na zdrojoch. Posúdenie rizika má zvyčajne niekoľko fáz, ktoré obsahujú tieto zásady:

2.1 Zistite nebezpečenstvo

Analyzujte informácie, ktoré ste zhromaždili, a pokúste sa odpovedať na tieto otázky:

- Aká je povaha nebezpečenstva?
- Čo je príčinou nebezpečenstva? (príležitostná porucha výrobku, zníženie kvality výrobku, neobvyklé prevádzkové podmienky, nesprávne používanie výrobku, náhodná porucha, atď.)
- Ktorá séria výrobkov (modelov) je zasiahnutá?
- Koho nebezpečenstvo postihuje? (používateľ, pozorovateľ)
- Aké faktory by mohli ovplyvniť závažnosť a pravdepodobnosť úrazu? (spôsobilosť používateľa, vek výrobku, spôsob použitia, atď.)

2.2 Odhadnite úroveň rizika

Potom, ako zhromaždíte tieto informácie, by ste mali odhadnúť úroveň rizika, ktorá by vám pomohla pri rozhodovaní o tom, či je potrebné nápravné opatrenie. Posudzovanie rizika závisí na dvoch hlavných faktoroch:

- na **závažnosti** možného úrazu osoby, ktorá používa, alebo iným spôsobom prichádza do kontaktu s daným výrobkom
- na **pravdepodobnosti** možného úrazu. Na to majú vplyv nasledujúce faktory:
 - o pravdepodobnosť, že výrobok je, alebo sa stane chybným a čas zlyhania.
 - o frekvencia, s akou je používateľ vystavený nebezpečenstvu.
 - o Pravdepodobnosť úrazu v prípade vystavenia sa nebezpečenstvu.

Na získanie celkového odhadu rizika sa odhady závažnosti a pravdepodobnosti zlučujú.

Aby ste si pomohli pri vyhodnotení celého rozsahu problému, musíte takisto zozbierať a vyhodnotiť tieto informácie:

- Koľko chybných výrobkov je na trhu?
- Koľko predaných výrobkov sa pravdepodobne ešte používa?

2.3 Posúďte prijateľnosť rizika

Aby ste sa mohli rozhodnúť, či musíte vykonať nápravné opatrenie, je takisto potrebné, aby ste posúdili, či je alebo nie je úroveň rizika pre spotrebiteľov prijateľná. Niektoré druhy výrobkov (ako je náradie alebo stroje s ostrými čepeľami) predstavujú jasné nebezpečenstvá, ktoré spotrebiteľia akceptujú, ak zväžia, že výrobca učinil príslušné bezpečnostné opatrenia. Pre výrobky, ktoré budú pravdepodobne používať zraniteľnejšie osoby (napríklad výrobky starostlivosti o dieťa), budú spotrebiteľia akceptovať len veľmi nízku úroveň rizika.

2.4 Celkové riziko

Po vyhodnotení všetkých týchto faktorov by ste mali urobiť zhodnotenie celkového rizika, ktoré môže byť vyjadrené ako jedna z týchto úrovní:

- Vážne riziko – vyžadujúce rýchle opatrenie
- Mierne riziko – vyžadujúce nejaké opatrenie
- Nízke riziko – vo všeobecnosti nevyžadujúce žiadne opatrenie pre výrobky na trhu.

3 Vykonanie nápravného opatrenia

Za vykonanie nápravných opatrení sú zodpovední hlavne výrobcovia, distribútori však takisto môžu zohrať svoju úlohu – vid' „Kto je zodpovedný za nápravné opatrenie“ na [strane 8](#). Výrobcovia by mali požiadať distribútorov, aby spolupracovali a informovali ich počas celej doby vykonávania nápravného opatrenia.

Rôzne kroky v nižšie uvedenom postupe sa vzťahujú na rôzne úrovne nápravného opatrenia.

[Kapitoly 3.1, 3.2, 3.8, 3.9, 3.10](#) sa vzťahujú na všetky opatrenia.

[Kapitoly 3.3 až 3.7](#) sa uplatňujú len v prípade, že problém postihuje výrobky, ktoré sú v rukách spotrebiteľov.

3.1 Rozhodnite sa, aké opatrenie je potrebné

Rozhodnutie o druhu opatrenia, ktoré sa má vykonať, bude závisieť hlavne na celkovej úrovni rizika, ale takisto sa môže brať ohľad na:

- Celkový počet postihnutých výrobkov / spotrebiteľov
- Reálnosť uskutočnenia opatrenia
- Predpokladaný úspech vykonania opatrenia
- Rady orgánov dozoru nad trhom
- Citlivosť médií na nebezpečenstvo

Odporúča sa:

Ak je celková úroveň rizika ohodnotená ako vážna, nápravné opatrenie sa bude pravdepodobne týkať výrobkov v rukách spotrebiteľov a výrobca by mal prijať okamžité opatrenia, aby:

- informoval orgány dozoru nad trhom
- oddelil svoje vlastné zásoby výrobku
- požiadal distribútorov, aby vyčlenili postihnuté výrobky
- informoval dodávateľov o všetkých postihnutých súčiastkach
- vytvoril komunikačné pravidla za účelom kontaktovania zákazníkov.

Ak je celková úroveň rizika ohodnotená ako mierna, nápravné opatrenie sa môže obmedzovať na výrobky v distribučnom reťazci a môže postačovať, keď sa stiahnu z obehu, pričom sa príslušným orgánom oznámi, aké opatrenia sa uskutočňujú - vid' [kapitola 3.2](#).

Ak je celková úroveň rizika ohodnotená ako nízka, nápravné opatrenie sa môže

všeobecne obmedziť na zváženie zmien, ktoré by ovplyvnili konštrukciu a výrobu výrobku.

Druh opatrenia

Možné nápravné opatrenie môžu zahŕňať:

- Zmenu konštrukcie výrobku
- Zmenu výrobného postupu
- Oddelenie a stiahnutie výrobkov z distribúcie
- Úpravu výrobkov v distribučnom reťazci (tieto výrobky sa nemusia označovať)
- Zlepšenie pokynov dodávaných s výrobkom
- Zaslanie doplňujúcich informácií spotrebiteľom o správnom používaní výrobkov
- Úprava výrobkov priamo u spotrebiteľov (tieto výrobky sa nemusia označovať)
- Spotrebiteľia vracajú výrobky na úpravu
- Vzatie výrobkov späť od spotrebiteľov na výmenu alebo refundáciu
- Pokyn pre spotrebiteľov na zničenie výrobkov
- Ponúknutie náhrady alebo odplaty za stiahnuté alebo vyhodené výrobky spotrebiteľom (tento krok pravdepodobne urobí opatrenie úspešnejším)

3.2 Informujte orgány dozoru nad trhom

Výrobcovia a distribútori by mali poskytnúť týmto orgánom určité predbežné informácie o riziku, ktoré výrobok predstavuje, a to pokiaľ možno vo chvíli, keď si ho uvedomia. Ak je celkové riziko ohodnotené ako dosť vážne, mali by ste uviesť orgány dozoru nad trhom a poskytnúť im podrobné

informácie uvedené nižšie. Na základe týchto informácií vám budú orgány pravdepodobne schopné pomôcť s účinnnejším vykonávaním nápravného opatrenia.

- Informácie umožňujúce presnú identifikáciu postihnutého výrobku alebo skupiny výrobkov
- Úplný popis rizika, ktoré výrobok predstavuje
- Všetky dostupné informácie, ktoré sa vzťahujú na vysledovanie výrobku
- Popis uskutočnených (a plánovaných) opatrení na ochranu spotrebiteľov.

Informácie o kontaktoch na hlavné štátne orgány, ktoré je potrebné informovať o nebezpečných výrobkoch, sú uvedené v odatku III. Výrobcovia a distribútori by mali informovať orgány v každom členskom štáte, v ktorom sa výrobky predávajú, pokiaľ si nie sú istí, že iná spoločnosť alebo orgán informovali dotýčny orgán. V niektorých krajinách je možné uviesť informácie do národnej databázy, v ktorej sú zaznamenávané podrobné údaje o všetkých nápravných opatreniach.

Musíte sa ubezpečiť, že ste oboznámení so všeobecnými zásadami ES pre oznamovanie (viď Dodatok III) a podrobnými informáciami o postupoch v krajinách oznámení.

3.3 Vysleduje výrobky a ich vlastníkov

Práca potrebná na vysledovanie výrobkov a ich vlastníkov sa môže začať v momente, keď sa rozhodnete urobiť opatrenia. Tieto činnosti by mal koordinovať váš tím nápravných opatrení, pokiaľ však vykonávate nápravné opatrenia v rôznych krajinách, je možné, že budete musieť poveriť mnohými z nich miestneho zástupcu.

Výrobky

Potom, ako zistíte, ktorý model alebo modely sú nebezpečné, musí výrobca:

- odhadnúť počet postihnutých výrobkov

- určiť výrobky pomocou jednej z metód popísaných v kapitole 1.2.3.
Výrobky môžete takisto identifikovať tak, že ich popíšete ako výrobky s určitou vlastnosťou alebo ako výrobky vybavené určitým typom súčiastky.

Vlastníci

Výrobcovia okrem toho musia určiť osoby, ktoré zakúpili postihnuté výrobky, a to prostredníctvom svojej databázy zákazníkov (viď kapitola 1.2.3). Pokiaľ ide o výrobky v rukách spotrebiteľov, môžete byť odkázaní na záznamy iných spoločností v dodávateľskom reťazci.

3.4 Vytvorte komunikačné pravidlá

Bez ohľadu na to, či máte informácie o kontaktoch na vašich zákazníkov, je potrebné, aby ste vytvorili komunikačné pravidlá, prostredníctvom ktorých ich môžete kontaktovať. Efektívna komunikácia je najdôležitejšou súčasťou úspešného plánu nápravných opatrení. Rýchle a účinné opatrenie môže dokonca zlepšiť vašu povesť u zákazníkov. Komunikačné pravidla by mali obsahovať tieto prvky:

- ústredné komunikačné centrum s bezplatným telefónnym číslom (horúca linka)
- zoznam skupín ľudí, ktorých je potrebné kontaktovať
- zoznam oznamovacích prostriedkov, ktoré sa majú využiť
- návrhy správ pre rôzne oznamovacie prostriedky a rôzne skupiny ľudí

3.5 Správa a koho kontaktovať?

|Správa

Správa musí byť jasná, stručná a ľahko pochopiteľná. Správu vytvárajte na potvrdených faktoch a nedávajte do nej údaje, ktoré môžu byť chápané dvojznačne, alebo nemusia byť úplne pravdivé. Skontrolujte situáciu v oblasti propagačných a reklamných činností, pretože môžu byť v rozpore so správou, ktorá sa týka nápravného opatrenia.

Oznámenie o nápravnom opatrení by malo obsahovať:

- Jednoznačný nadpis, ktorý priťahuje pozornosť k oznámeniu, obsahujúci slová ako „Dôležité bezpečnostné upozornenie“.
- Podrobné informácie určujúce výrobok (názov výrobku, číslo skupiny, sériové číslo, čiarkový kód, farbu, veľkosť a fotku alebo perokresbu nebezpečného výrobku)
- Zrozumiteľný popis toho, čo je s výrobkom v neporiadku
- Podrobnosti o bezpečnostnom riziku alebo potenciálnom bezpečnostnom riziku
- Informácie o druhu navrhovaného nápravného opatrenia a o každej refundácii alebo výmene
- Jasné pokyny na to, čo sa má s výrobkom robiť (napr. či a kam sa má výrobok priniesť alebo zaslať naspäť alebo akým spôsobom sa má zariadiť oprava)
- Adresa webovej stránky alebo horúcej linky pre ďalšie informácie
- Ak to je na vhodné, ospravedlnenie sa za všetky problémy.

Oznámenie o nápravnom opatrení sa verejnosti zvyčajne doručuje v týchto podobách:

- Osobný list, telefónny hovor alebo email zákazníkom (priamy kontakt, pri ktorom sa po zákazníkovi žiada, aby konal – vecný a informatívny)
- Zverejnenie v oznamovacích prostriedkoch (základné vyhlásenia pre oznamovacie prostriedky – krátke a vecné)
- Oznámenie nápravného opatrenia v oznamovacích prostriedkoch (oznámenie žiadajúce spotrebiteľov, aby konali – vecné a informatívne)
- Výpredaj materiálu (ak to je potrebné)

Príklad oznámenia nápravného opatrenia je uvedený v dodatku II. Pokiaľ zemepisné rozšírenie výrobku postihuje málo

spotrebiteľov a riziko nie je vážne, tím nápravných opatrení sa môže rozhodnúť pre nezverejnenie v oznamovacích prostriedkoch. Je však dobré mať pripravenú správu pre prípad, že sa problém náhle zhorší.

Je potrebné, aby bol pripravený dokument s otázkami a odpoveďami pre tím odpovedajúci na otázky spotrebiteľov a distribútorov, ktorý by im pomohol v konzistentnom odpovedaní na ťažké otázky. Tento dokument by sa mal počas trvania nápravného opatrenia pravidelne aktualizovať.

Koho kontaktovať?

Je potrebné kontaktovať tieto skupiny:

- zákazníkov (viď kapitola 3.7)
- interných zamestnancov,
- najdôležitejších obchodných klientov, distribútorov a dodávateľov
- orgány dozoru nad trhom (viď kapitola 3.2)

Môže byť takisto potrebné, aby existovalo určité prednostné poradie pri informovaní rôznych skupín. Všetky tieto skupiny musia dostať rovnakú správu v krátkom časovom úseku, najmä v prípadoch, ak je riziko vážne.

3.6 Ako odovzdať správu

Pre imidž vašej značky je dôležité, aby ste kontrolovali spôsob, akým sa informácie o nápravnom opatrení dostávajú k spotrebiteľom. V ideálnom prípade by ste sa mali pokúsiť kontaktovať spotrebiteľa priamo. Ak to nie je možné, zvolte si najvhodnejší oznamovací kanál v závislosti na nasledujúcom:

- Aké druhy oznamovacích prostriedkov najlepšie slúžia zemepisnému rozšíreniu postihnutých spotrebiteľov?
- Aký je najúčinnější a najvhodnejší spôsob informovania spotrebiteľov?

Možné oznamovacie kanály

Poradcovia pre komunikáciu a styk vám môžu pomôcť s výberom z týchto oznamovacích prostriedkov:

- Novinové inzeráty
- Telefónne služby pre spotrebiteľov (horúce linky, informačné linky, bezplatné linky)
- Informácie o výpredaji (letáky, malé plagáty)
- Rozhlas / televízne správy a spotrebiteľské vysielania
- Rozhlas / televízna reklama
- Tlačové služby (webové stránky, mediálna miestnosť a telefónne linky určené pre médiá) zamerané na vydavateľov celoštátnych a regionálnych denníkov
- Webové stránky (niekedy nazývané „temné stránky“ (*dark sites*), ktoré boli vopred pripravené a môžu byť v prípade potreby aktivované)

Oznámenia o stiahnutí z obehu v tlači by mali byť umiestňované do najvhodnejších novín v každej krajine, aby sa dostali k potrebnej cieľovej skupine čitateľov.

Potrebuje vyškoleného hovorcu, ktorý je schopný vyrobiť z nápravného opatrenia prioritu a reagovať na všetky otázky v oznamovacích prostriedkoch. Najdôležitejšie je rýchlo a kvalifikovane reagovať na ostatné (niekedy znepokojujúce) informácie v oznamovacích prostriedkoch. Pomáha to predchádzať špekuláciám, pričom sa udržuje kontrola nad tým, aké informácie verejnosť dostáva.

3.7 Jednajte so svojimi zákazníkmi

Osobný kontakt so zákazníkmi je všeobecne tým najlepším spôsobom, ako zaistiť účinnosť nápravného opatrenia. Ak máte kontakty na zákazníkov, mali by ste im zaslať osobný list alebo email, prípadne zatelefonovať s tým, že uvediete informácie uvedené v oznámení nápravného opatrenia. Musíte však zobrať do úvahy, že niektorí zákazníci zmenia adresu, alebo dajú výrobok niekomu inému.

Zamestnanci vášho informačného oddelenia musia byť dobre informovaní a schopní v akúkoľvek dennú dobu odpovedať na zavolanie. Ak sú hovory obmedzené len na obchodných klientov, je pravdepodobné, že ich budú schopní vybavovať bežní zamestnanci. Je ale možné, že budete musieť zvážiť vytvorenie telefónneho centra, ak očakávate omnoho vyšší počet telefonátov. Pokiaľ potrebujete jednať so zákazníkmi v rôznych krajinách, je možné, že sa o túto úlohu budú musieť podeliť váš zástupca a miestni distribútori v každej krajine.

Zamestnancom, ktorí sú zodpovední za kontaktovanie zákazníkov, môžete pomôcť tým, že im poskytnete:

- List, email alebo fax, v ktorom je vysvetlené, čo sa od nich očakáva a ktorý ich informuje o tom, že na odpovedanie na otázky a riešenia problémov majú k dispozícii vyčlenený tím nápravných opatrení
- Balík nápravných opatrení, ktorý obsahuje všetky technické podrobnosti. (Mal by byť vyhotovený v rovnakom čase ako oznámenie o nápravnom opatrení alebo hneď potom)
- Obsiahly dokument s pripravenými otázkami a odpoveďami
- Školenie o tom, ako odovzdávať správu a ako riešiť problémy

3.8 Komunikujte s ostatnými ľuďmi

Tie isté informácie by ste mali odovzdať všetkým vašim zamestnancom a zvážiť informovanie širokej verejnosti čo najskôr, ako je to možné.

3.9 Vykonajte nápravné opatrenie

Je potrebné, aby ste vykonali nápravné opatrenie prijaté v kapitole 3.1, týkajúce sa výrobkov v rukách spotrebiteľov a výrobkov v dodávateľskom reťazci, a to v každej príslušnej krajine. Všetky refundácie, opravy alebo náhrady je potrebné vykonať pokiaľ možno čo najrýchlejšie a najefektívnejšie. Znovu je pravdepodobné, že budete musieť

využiť zástupcov v rôznych krajinách. S výrobkami je potrebné zaobchádzať týmito spôsobmi:

Zhromažďte výrobky

Ak výrobky majú byť vrátené výrobcovi, budete musieť:

- Zorganizovať ich odobratie od distribútorov
- Požiadajte spotrebiteľov, aby daný výrobok doručili svojmu najbližšiemu distribútorovi alebo maloobchodníkovi, ak je prenosný
- Zorganizovať ich prevzatie od spotrebiteľov, ak nie sú prenosné.

Nebezpečné výrobky by mali byť jasne rozlíšené a pohyby zásob riadne zdokumentované. Distribútor by mal skontrolovať totožnosť výrobku a vyrovnáť sa so spotrebiteľom prostredníctvom náhrady alebo refundácie.

Reálnosť tohto kroku bude závisieť na krajine, v ktorej sa realizuje. Je možné, že budete musieť využiť miestne dopravné spoločnosti, zástupcov alebo distribútorov. Orgány v jednotlivých členských štátoch vám pravdepodobne budú schopné poskytnúť viac informácií.

Opravte výrobky

Pokiaľ ste sa ponúkli, že opravíte alebo dáte do poriadku výrobok spotrebiteľa, je možné, že budete potrebovať:

- aby to vykonal zástupca alebo jednatel na pôde svojej prevádzkarne alebo
- poslať technika ku spotrebiteľovi domov, aby urobil úpravu.

Upravené výrobky by mali byť zreteľne označené.

Musíte sa rozhodnúť, čo robiť s výrobkami, ktoré boli stiahnuté z obehu.

Pravdepodobne bude prijateľné, ak:

- vykonáte prácu, ktorá vráti výrobok na prijateľnú úroveň pre opätovný predaj. Výrobky, ktoré boli opravené, musia byť zreteľne označené, pričom doklady, ktoré ich sprevádzajú, budete možno musieť aktualizovať.

- Prepracujte niektoré materiály alebo súčiastky, aby ste umožnili ich opätovné využitie u iných výrobkov.

Predávať alebo odovzdávať neopravené výrobky spotrebiteľom je neprípustné.

Na opätovné vyvezenie nebezpečných výrobkov platia obmedzenia (napr. na úpravu). Budete si musieť overiť zákonné požiadavky v príslušných krajinách, ak tak chcete urobiť.

Zlikvidujte výrobky

Výrobky určené na likvidáciu musia byť zreteľne rozlíšené a bezpečne uskladnené. Vaším cieľom je zbaviť sa ich bezpečne s tým, že vezmete do úvahy všetky environmentálne riziká, ktorá môžu vzniknúť. Pravdepodobne budete musieť využiť špecializované organizácie na likvidáciu odpadu. Miestne orgány dozoru nad trhom vám možno budú vedieť poskytnúť ďalšie informácie o prijateľných spôsoboch likvidácie nebezpečných výrobkov.

3.10 Sledujte priebeh

Pred zahájením nápravného opatrenia zistíte, že je užitočné stanoviť si cieľ týkajúci sa úrovne odozvy v každej krajine. Orgány v jednotlivých krajinách vám možno budú vedieť poskytnúť informácie o pravdepodobnej úrovni odozvy. Môžete si stanoviť rôzne ciele týkajúce sa odozvy od distribútorov a odozvy od spotrebiteľov. Jedná sa o komplexnú otázku a je náročné stanoviť si pevné pravidlá, cieľ by však mal odrážať vážnosť rizika. Váš cieľ môže takisto závisieť na kvalite vašich záznamov o zákazníkoch.

Úroveň odozvy na nápravné opatrenie bude závisieť na takých faktoroch ako:

- Druh výrobku
- Doba, počas ktorej bol výrobok na trhu
- Predpokladaná životnosť výrobku; tá vám pravdepodobne umožní odhadnúť, aké percento z celkového počtu výrobkov sa ešte používa
- Druh ponúkaného nápravného opatrenia
- Použité médiá a odovzdanie správy

- Miestne podmienky v príslušnej krajine

Keď ste začali s vykonávaním nápravného opatrenia, musíte sledovať úroveň odozvy. Mali by ste mať systémy na zaznamenávanie počtu spotrebiteľov, ktorí vás kontaktujú, a počtu výrobkov, ktoré boli vrátené, zozbierané, opravené alebo zlikvidované. Tieto informácie by sa mali analyzovať a sledovať počas niekoľkých týždňov, pričom je možné, že bude potrebné ďalšie opatrenie, ak sa nedosiahne daný cieľ. Ak dostanete informácie o ďalších nehodách alebo úrazoch spotrebiteľov, pravdepodobne nebudete musieť preskúmať posúdenie rizika a znovu posúdiť účinnosť nápravného opatrenia. Ak daný cieľ dosiahnete, nápravné opatrenie môže byť formálne skončené, ale stále musíte byť schopní zaoberať sa výrobkami, ktoré sa vám vrátia neskôr.

4 Poučenie sa zo skúsenosti

Po vykonaní nápravného opatrenia budete musieť preskúmať počiatočnú príčinu problému, aby ste sa pokúsili zabrániť jej opakovaniu. Nakoniec by ste mali vyhodnotiť úspech vášho postupu pre nápravné opatrenie, aby ste ho vylepšili pre budúce potreby.

4.1 Ako môžeme zabrániť tomu, aby sa to zopakovalo?

Táto časť prieskumu sa bude pravdepodobne sústreďovať na preskúmanie

- noriem a konštrukčných zásad, ktoré používate a
- účinnosti vášho zabezpečovania akosti a systému riadenia bezpečnosti / rizikivosti výrobkov

Je potrebné preštudovať tie časti systému, ktoré nezabránili problému a zvážiť vykonanie niektorých vylepšení.

4.2 Ako môžeme vylepšiť svoj postup nápravných opatrení?

Malo by sa preskúmať fungovanie každej časti postupu pre nápravné opatrenie, aby sa zistilo, či je možné ho vylepšiť. Napríklad by ste mali:

- Sledovať účinnosť použitých spôsobov komunikácie (napríklad prostredníctvom prieskumu verejnej mienky) a prispôbiť vašu stratégiu tam, kde je to potrebné.
- Vyhodnotiť svoje vnútorné postupy pre nápravné opatrenie a posúdiť potrebu zmien v stratégii alebo školení.
- Vypracovať súhrnnú správu o všetkých uskutočnených opatreniach a problémoch, ktoré boli vyriešené v priebehu opatrenia.

Ďakovné odkazy

Po dokončení nápravného opatrenia by mali všetci kľúčoví aktéri a významné skupiny dostať ďakovné odkazy, informácie týkajúce sa úspechu opatrenia a návrhy na zlepšenie.

Dodatok I – Prípadová štúdia

Prípadová štúdia týkajúca sa nápravného opatrenia

Boots



Spoločnosť

Boots je rozsiahlou farmaceutickou spoločnosťou s lekárňami c centre a maloobchodníkom zdravotníckych a kozmetických výrobkov vo Veľkej Británii. Má na 1 400 predajní vo Veľkej Británii a Írsku, pričom tržby v rokoch 2002/03 činili 4,2 mld £. Boots predáva veľké množstvo výrobkov a má dobrú povest' spoločnosti, ktorá ponúka vysoko kvalitný a bezpečný tovar. V Nottinghamu má hlavné zákaznícke oddelenie, ktoré sa zaoberá kontaktmi a vybavuje sťažnosti, ktoré od zákazníkov dostane riaditeľstvo spoločnosti. Spoločnosť zamestnáva špecializovaný tím, ktorého úlohou je sledovať a *analyzovať* tieto kontakty a sťažnosti a kontrolovať výrobky, ktoré zákazníci vrátili. Spoločnosť má zdokumentované postupy pre sledovanie týchto informácií, posudzovanie rizík a, ak to je potrebné, vykonávanie nápravných opatrení.

Výrobok

Vychádzková palička s ohnutou rukoväťou



Výrobkom, ktorý sa stal predmetom nápravných opatrení, bola odľahčená skladacia vychádzková palička. Výrobok bol vyrobený v Tchaj-wane a predával sa vo väčšine predajní Boots za 21 £. Palička bola klasifikovaná ako zdravotná pomôcka, ktorá podlieha požiadavkám Regulačnej agentúry pre lieky a zdravotnícke výrobky („Medicines and Healthcare products Regulatory Agency“ - MHRA). Problém bol zistený vo chvíli, keď sa od prvého uvedenia paličiek do predaje v októbri 2001 predalo asi 5 000 kusov paličiek.

Problém

V niekoľkých prípadoch bolo hlásené, že sa drevená rukoväť oddelila od hliníkovej trubky, čo prípadne mohlo spôsobiť pád používateľa, eventuálne utrpenie zranenia.

Odhalenie

Analýza vrátených výrobkov za december 2002 ukázala, že zákazníci vrátili 19 vychádzkových paličiek, pričom 2 predajne považovali chybu za natoľko závažnú, aby zaslali správu zákazníckemu oddeleniu. Výrobky boli kódované podľa skupín, čo umožnilo, aby sa chyby obmedzili na určité skupiny.

Spoločnosť po schôdzi, na ktorej sa zaoberala posúdením rizika, súhlasila s tým, že stiahne výrobok z predaje a bude sledovať vrátené výrobky. V priebehu januára a februára dostala ďalšie štyri sťažnosti vrátane niekoľkých, ktoré bolo možné považovať za „takmer nehody“ – s možnosťou poranenia používateľa.

Posúdenie rizika

Po nahlásení prvej várky chýb bol zahájený postup spoločnosti Boots na riešenie problémov. Začal schôdkou skupiny na posúdenie rizika, pozostávajúcej zo zástupcov oddelenia kvality výrobkov (Product Quality Development - PQD), predajných, právnych služieb, služieb zákazníkom, styku s verejnosťou a lekárskeho služieb. Tento tím dostal správu od PQD o počiatočnom hodnotení vážnosti rizika, ktoré bolo založené na hodnotení pravdepodobnosti a závažnosti poranení s prihliadnutím na zraniteľnosť používateľov. Tím PQD takisto skontroloval, či výrobky spĺňajú technické podmienky, ktoré obsahovali skúšku sily kĺbov medzi rukoväťou a trúbkou. Tieto skúšky neodhalili akostný problém a testujúci neboli schopní zopakovať chybu pri simulovanom použití výrobku v tejto fáze. Okrem toho sa zistilo, že výrobok spĺňa všetky požiadavky príslušnej britskej normy.

Tím pre zákaznícky servis po prijatí ďalších správ o sťažnostiach položil zákazníkom podrobné otázky, ktoré by pomohli vyhodnotiť daný problém. Tím PQD potom posúdil získané informácie a urobil ďalšie testy vo februári, aby sa takto pokúsil o zopakovanie spôsobu, akým ku chybe došlo. Pomocou kombinácie účinkov extrémnych zmien teploty, krútiacich síl a použitia výrobku ako háku na zdvíhanie nákupných tašiek sa tímu podarilo zopakovať chybu. Skupina na posúdenie rizika sa znovu zišla, akonáhle boli k dispozícii závery týchto nových testov.

Rozhodnutie o nápravnom opatrení


Následkom prvého hodnotenia sa skupina na posudzovanie rizík rozhodla stiahnuť výrobky z predajní a pokračovať v sledovaní vrátených výrobkov. Stiahnutie sa vykonáva prostredníctvom zaslania elektronickej správy všetkým predajniam, pričom sa pokladniam vo všetkých obchodoch zasiela *storno ohľadne sťahovanej položky (recalled item till bar)*, aby sa zabránilo predaju týchto sťahovaných položiek. Všetky stiahnuté zásoby sa vracajú do centrálného skladu.

Skupina na posúdenie rizika sa na svojej februárovej schôdzi rozhodla vykonať verejné stiahnutie z obehu, t.j. úplné odobratie výrobkov od spotrebiteľov. Spotrebiteľom bola ponúknutá náhrada za iný model vychádzkovej paličky alebo refundácia.

Komunikácia

V spoločnosti Boots funguje systém vernostných zákazníckych kariet, ktorý využíva veľký počet zákazníkov. Prostredníctvom tohto systému bolo možné určiť 43 % tých, ktorí si tieto výrobky zakúpili. Počas niekoľkých dní od rozhodnutia o vyhlásení verejného stiahnutia z obehu bol zákazníkom poslaný list (viď ilustrácia) v obálke, na ktorej bola červená správa zdôrazňujúca dôležitosť obsahu. Zároveň boli všetkým predajniam Boots zaslané upozornenia, ktoré sa mali vyvesiť na exponovaných miestach v dohľade veľkého počtu pravidelných zákazníkov. Navyše sa niektorí vedúci predajní dohodli s miestnymi lekárske ordináciami, že toto upozornenie u nich vyvesia. Upozornenie bolo takisto umiestnené na webové stránky spoločnosti Boots.

Komunikácia so zákazníkmi



Boots Customer Service
PO Box 5300
NOTTINGHAM
NG90 1AA

Tel: 0845 070 8090
Mimicom: 0845 070 8091
Fax: 0115 959 5525
E-mail: btc.cshelpdesk@boots.co.uk

Mrs A Customer
101 Trent Road
Anytown
ABI 1CD

Dear Mrs Customer

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

I am writing to tell you that you have reported a 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 to your nearest Boots store for a full refund. We will also be happy to 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 to 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 2

Vykonávanie nápravných opatrení

Spotrebiteľia vrátili 2 165 výrobkov do predajní, kde im bol ponúknutý buď iný výrobok ako náhrada, alebo im boli vrátené peniaze.

Spoločnosť Boots má dohody so svojimi dodávateľmi, ktoré definujú mieru ich zodpovednosti za chybné výrobky a príslušné záväzky v prípade potreby nápravného opatrenia.

Po verejnom stiahnutí z obehu pracoval tím PQD spoločne s dodávateľom na prerobení daného výrobku. Nová konštrukcia má pevnejší kĺb medzi rukoväťou a trúbkou a mohla by vydržať otáčanie pri extrémnych teplotách a mimoriadne vysokých krútiacich silách. Testovacie technické podmienky teraz obsahujú požiadavku vydržať ťažné a krútiace sily, ku ktorým by dochádzalo v prípadoch, ak by sa rukoväť používala na zdvíhanie.

Upovedomenie orgánov

Regulačný orgán pre lieky a zdravotnícke výrobky (MHRA) bol informovaný bezprostredne po zistení chyby a potom bol informovaný ešte raz vo chvíli, keď bolo rozhodnuté o vykonaní verejného stiahnutia z obehu. Nepožiadala spoločnosť, aby urobila nejaké ďalšie opatrenia.

Okrem toho bol v rámci dohody s miestnym orgánom, ktorú spoločnosť mala s Koordinátormi regulačných služieb pri miestnych orgánoch vo Veľkej Británii (Local Authorities Coordinators of Regulatory Services - LACORS), čo je národný orgán pre dohľad nad trhom, informovaný aj miestny Úrad obchodných noriem. Uvedený úrad a spoločnosť Boots sa postarali o to, aby bolo oznámenie o stiahnutí z obehu umiestené do oddelenia bezpečnostných upozornení na webovej stránke národnej obchodných noriem www.tradingstandards.gov.uk.

Sledovanie priebehu stiahnutia z obehu

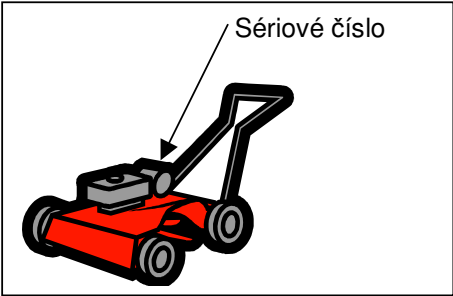
Transakcie, ktoré prebiehali, keď spotrebiteľia vracali výrobky do obchodov, boli zaznamenávané v pokladniach. Pokladne boli naprogramované tak, aby umožnili zaznamenanie dôvodu vrátenia vrátane spôsobu, akým bol zákazník informovaný o stiahnutí z obehu. Zákaznícke oddelenie mohlo s použitím týchto informácií sledovať úspech stiahnutia chybného výrobku z obehu. Počet vrátených výrobkov bol 2 165, čo predstavuje viac ako 40 % z celkového počtu predaných výrobkov, pričom je tento výsledok lepší ako typická odozva na novinové upozornenia týkajúce sa stiahnutí z obehu. Ak zoberieme do úvahy skutočnosť, že sa niektoré výrobky stratia alebo vyhodia a že je pravdepodobné, že mnohí zákazníci sú starší a nemohúci, tak tento výsledok môže byť považovaný za úspešnú odozvu.

Poučenie

- Existencia mechanizmu, ktorý umožnil spoločnosti, aby sledovala pripomienky a sťažnosti zákazníkov, bola kľúčová, pretože umožnila rýchle zistenie problémov s výrobkom.
- List zákazníkom so zákazníckou kartou bol najúčinnější metódou kontaktovania tých, ktorí si výrobok zakúpili.
- Efektívne bolo použitie veľkého písma, ktoré pomohlo starším zákazníkom pri čítaní obsahu listu a oznámenia, ktoré boli umiestené priamo v obchodoch.
- Množstvo vrátených výrobkov by sa u výrobkov tohto druhu v budúcnosti mohol zvýšiť, pokiaľ by boli do celkového prístupu spoločnosti zaradené doplnkové metódy kontaktovania tohto určitého druhu zákazníkov, napr. prostredníctvom lekárskeho ordinácií.
- Pri konštrukcii tohto typu výrobku je dôležité, aby sa nespoliehalo výlučne na požiadavky schválenej normy na určenie technických vlastností. Je dobré snažiť sa predpokladať predvídateľné použitia výrobku, ako je napríklad používanie vychádzkovej paličky na zdvíhanie nákupných tašiek zo zeme a daný výrobok podľa toho skonštruovať.

Dodatok II – Príklad správneho oznámenia nápravného opatrenia

Na ilustráciu hlavných znakov, ktoré by mali byť zahrnuté do správneho oznámenia nápravného opatrenia, bol vytvorený nasledujúci príklad. **Informácie v tomto príklade sa nevzťahujú na žiadny skutočný výrobok alebo spoločnosť.**

<ul style="list-style-type: none"> • Vhodný nadpis • Druh výrobku • Model • Obrázok • Umiestenie sériového čísla • Podrobnosti o probléme a čas, keď bola séria predaná • Nebezpečenstvo • Ako overiť, či sa jedná o postihnutý výrobok • Určenie • Predajne • Vykonanie ďalšieho opatrenia • Ponúkané odškodnenie • Bezplatná linka pomoci • Ospravedlnenia (ak je potrebné) • Spoločnosť zodpovedná za stiahnutie • Podrobnosti o kontakte 	<p>DÔLEŽITÉ</p> <p>BEZPEČNOSTNÉ UPOZORNENIE</p> <p>SEKAČKY NA TRÁVU</p> <p>Model – GG 123</p>
	
	<p>Uvedomili sme si, že niektoré sekačky na trávnu GG123, predané medzi 1. marcom 2002 a 30. júlom 2002, majú výrobnú chybu.</p>
	<p>Táto chyba môže spôsobiť prasknutie rukoväte pri ťažkom namáhaní v mieste spojenia s rámom, čo môže prípadne viesť k vážnemu poraneniu.</p>
	<p>Ak vlastníte sekačku GG123, prosíme, skontrolujte sériové číslo, tak ako je znázornené na obrázku.</p>
	<p>Postihnuté modely majú sériové čísla od X5761 do X5874 alebo Z2376 do Z3199 (vrátane) a boli predávané v týchto predajniach: Smiths Homestores, Barney's Gardenware a tiež prostredníctvom katalógu zásielkového predaja GreenGrass.</p>
	<p>Ak vlastníte postihnutú sekačku, prosíme, prestaňte ju ihneď používať. Prosíme, vráťte ju maloobchodníkovi, u ktorého ste si ju zakúpili, za náhradnú sekačku alebo za úplnú refundáciu vo výške kúpnej ceny.</p>
	<p>Ak máte akékoľvek otázky, prosíme, neváhajte kontaktovať GreenGrass na bezplatnom telefónnom čísle 0800 1234 5678 (24 hod)</p>
	<p>Chceme vám poďakovať za vašu spoluprácu a ospravedlňujeme sa za všetky problémy.</p>
	<p>GreenGrass & Co, 10 Central Rd, Europa Trading Estate, Newchester, United Kingdom WW1 2GG</p>
	<p>www.greengrassmowers.com/productrecall</p>

Dodatok III – Európske informačné zdroje

BEZPEČNOSTNÉ SMERNICE

Všeobecná bezpečnosť výrobkov

- 2001/95/ES - Smernice o všeobecnej bezpečnosti výrobkov
- Všeobecné zásady pri ohlasovaní nebezpečných spotrebiteľských výrobkov, ktoré zasielajú výrobcovia a distribútori kompetentným orgánom v členských štátoch podľa uvedenej smernice o všeobecnej bezpečnosti výrobkov: Generálne riaditeľstvo SANCO 3/04
- Pomocný dokument o vzťahu medzi smernicou o všeobecnej bezpečnosti výrobkov a niektorými sektorovými smernicami s ustanoveniami o bezpečnosti výrobkov. DG SANCO 11/03.

http://EÚropa.EÚ.int/comm/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsd/index_en.htm

BEZPEČNOSTNÉ NORMY

Mali by odkázať na národné organizácie pre štandardy, pokiaľ ide o informácie o normách platných pre vaše výrobky. Podrobnosti o kontaktoch sú uvedené na tejto webovej stránke: -

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

VŠEOBECNÉ ZÁSADY BEZPEČNOSTI VÝROBKOV

- Návod na vykonávanie smerníc založených na Novom prístupe alebo Globálnom prístupe. Európska komisia 2000

<http://EÚropa.EÚ.int/comm/enterprise/newapproach/legislation/guide/legislation.htm>

POSÚDENIE RIZIKA

- EN 1050:1996 – Bezpečnosť zariadení. Zásady posudzovania rizika
- IEC 300-3-9:1995 – Analýza rizík technologických systémov

MANAŽMENT AKOSTI

- EN ISO 9001:2000 – Systémy manažmentu akosti - požiadavky
- BS 8600:1999 – Systémy riadenia sťažností. Návod pre návrhu a vykonávanie

INFORMAČNÉ ZDROJE v Európskej komisii

- Legislatíva Európskej únie <http://www.EÚropa.EÚ.int/EÚr-lex/en/index.html>
- Generálne riaditeľstvo pre podniky – aktivity <http://EÚropa.EÚ.int/comm/enterprise>
- Generálne riaditeľstvo pre podniky – európska sieť informačných centier <http://eic.cec.EÚ.int> a <http://EÚropa.EÚ.int/comm/enterprise/networks/eic/eic.html>
- Generálne riaditeľstvo pre zdravie a ochranu spotrebiteľov <http://EÚropa.EÚ.int/comm/consumers>
- Generálne riaditeľstvo pre obchod <http://EÚropa.EÚ.int/comm/trade>
- Štandardizácia nového prístupu na vnútornom trhu www.newapproach.org

NÁRODNÉ ORGÁNY DOZORU NAD TRHOM

Organizácie uvedené nižšie sú hlavnými kontaktmi na orgány dozoru nad trhom v každej z príslušných krajín. V niektorých krajinách sú zodpovednosti za určité aspekty dohľadu nad trhom prenesené na regionálne organizácie. Aktualizovaný zoznam kontaktov je možné nájsť na webovej stránke ES www.EÚropa.EÚ.int/comm/consumers

RAKÚSKO	Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit www.bmwa.gv.at
BELGICKO	Federálny úrad pre hospodárnosť verejnej služby, MSP, samostatne zárobkovo činné osoby a energetika www.mineco.fgov.be
CYPRUS	Ministry of Commerce, Industry & Tourism
ČESKÁ REPUBLIKA	Česká obchodní Inspekce www.coi.cz
DÁNSKO	Sikkerhedsstyrelsen http://www.sikkerhedsstyrelsen.dk
ESTÓNSKO	www.consumer.ee
FÍNSKO	<ul style="list-style-type: none"> ○ Kuluttajavirasto - http://www.kuluttajavirasto.fi ○ TUKES – Turvatekniikan keskus www.tukes.fi
FRANCÚZSKO	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ministère de l' Economie, des Finances et de l'Industrie (MINEFI) www.minefi.gouv.fr ○ Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) www.finances.gouv.fr/DGCCRF
NEMECKO	Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (BMWA) www.bmwi.de
GRÉCKO	Ministerstvo rozvoja www.ypan.gr/structure/index_uk.htm
MAĎARSKO	www.fvf.hu
ÍRSKO	Úrad riaditeľa pre záležitosti spotrebiteľov (Office of the Director of Consumer Affairs - ODCA) www.odca.ie
TALIANSKO	Ministero del Attività Produttive www.minindustria.it
LOTYŠSKO	www.ptac.gov.lv
LITVA	www.inspekcija.lt
LUXEMBURSKO	Direction de la Concurrence et de la Protection des consommateurs (DCP) www.eco.public.lu/activites/direction_concurrence/index.html
MALTA	Ministry of Finance and Economic Affairs – Market Surveillance Directorate www.gov.mt
HOLANDSKO	Voedsel en Waren Autoriteit www.vwa.nl
POLSKO	www.uokik.gov.pl
PORTUGALSKO	<ul style="list-style-type: none"> ○ Inspeção-Geral das Actividades Económicas (IGAE) www.igae.pt ○ Instituto do Consumidor www.ic.pt
SLOVENSKO	www.economy.gov.sk
SLOVINSKO	Tržni inšpektorat Republike Slovenije www.tirs.si
ŠPANIELSKO	Instituto Nacional del Consumo (INC) seguridad@consumo-inc.es
ŠVÉDSKO	<ul style="list-style-type: none"> ○ Konsumentverket KO www.konsumentverket.se ○ Elsäkerhetsverket www.elsak.se
VEĽKÁ BRITÁNIA	Koordinátori regulačných služieb pri miestnych orgánoch (Local Authorities Coordinators of Regulatory Services - LACORS) www.lacors.gov.uk

Dodatok IV - Prispievatelia

Tento postup bol vypracovaný na základe projektu financovaného z finančných a naturálnych príspevkov organizácii zastúpených v Riadiacom výbore a z grantu od Európskej komisie (Generálne riaditeľstvo pre zdravie a ochranu spotrebiteľov) na pokrytie 50 % nákladov na projekt. Projekt uskutočnilo Výskumné a testovacie centrum Intertek v mene zväzu spotrebiteľov, pričom doplnujúce materiály dodali Burson Marsteller – poradcovia pre komunikáciu a styk. Projekt sa uskutočnil pod kontrolou Riadiaceho výboru zloženého z zástupcov týchto organizácií:

Národné orgány dozoru nad trhom

Belgicko - Úrad belgického federálneho ministra životného prostredia, ochrany spotrebiteľov a trvale udržateľného rozvoja – Federálny úrad pre hospodárnosť verejnej služby, MSP, samostatne zárobkovo činné osoby a energetiku www.mineco.fgov.be

Dánsko - Dánsky bezpečnostný technologický úrad (Sikkerhedsstyrelsen) www.sikkerhedsstyrelsen.dk

Holandsko - Ministerstvo zdravotníctva, sociálnej starostlivosti a športu – Úrad pre bezpečnosť potravín a spotrebiteľských produktov (Voedsel en Waren Autoriteit VWA) www.vwa.nl

Švédsko - Spotrebiteľská agentúra (Konsumentverket) www.konsumentverket.se

Veľká Británia - Oddelenie obchodu a priemyslu, Riaditeľstvo spotrebiteľskej a konkurenčnej politiky, www.dti.gov.uk/ccp

PROSAFE – Európske fórum na presadzovanie bezpečnosti výrobkov (sieť európskych orgánov zodpovedných za trhovú dohľad nad spotrebným tovarom). www.prosafe.org

EuroCommerce – Maloobchodné, veľkoobchodné a medzinárodné obchodné zastúpenia pri EÚ www.EUrocommerce.be

UNICE – Konfederácia európskych zväzov priemyslu a zamestnávateľov. www.unice.org

BEUC – Európsky výbor spotrebiteľských zväzov (Bureau Européen des Unions de Consommateurs) www.bEÚc.org

Consumers Association – Organizácia spotrebiteľov a vydavateľov časopisu Which vo Veľkej Británii www.which.co.uk

Intertek RTC – Výskumné a testovacie centrum Intertek vo Veľkej Británii uskutočňuje testovacie a poradenské projekty v oblasti bezpečnosti a výkonnosti spotrebiteľských produktov www.intertek-rtc.com

Dodatok V – Odhad a vyhodnotenie rizika

Tento postup je príkladom spôsobu posúdenia rizika, ktorý môžu použiť spoločnosti pri rozhodovaní o tom, či vykonať nápravné opatrenie. Je založený na pokynoch ku smernici ES o všeobecnej bezpečnosti výrobkov. Odporúča sa, aby ho robil malý tím, ktorý má vedomosti a skúsenosti s výrobkom a jeho nebezpečenstvami. Je možné, že odhadcovia budú musieť robiť subjektívne rozhodnutia, pokiaľ nebudú mať k dispozícii objektívne údaje. Tento postup im možno napomôže prijímať konzistentné a odôvodnené rozhodnutia o skutočných a potenciálnych nebezpečenstvách.

Odhadca by mal analyzovať nazhromaždené informácie a používať **tabuľku na posudzovanie rizika (strana 38)** takto:

- 1 Použite Tabuľku A na odhad úrovne rizika podľa závažnosti a pravdepodobnosti možného úrazu osoby, ktorá používa, alebo inak prichádza do kontaktu s výrobkom (viď poznámky nižšie).
- 2 Použite Tabuľku B na určenie úrovne rizika, ktorá je prijateľná pre uvedený výrobok. Závisí to na takých faktoroch ako typ používateľa a pre normálnych dospelých na tom, či výrobok má príslušné varovania a ochrany a či je nebezpečenstvo dostatočne zrejmé (viď poznámky nižšie).
- 3 Celkové posúdenie – porovnajete odhadovanou úroveň rizika z tabuľky A s prijateľnými úrovňami v tabuľke B, aby ste rozhodli o celkovej závažnosti rizika, ktorá ovplyvní úroveň požadovaného nápravného opatrenia (viď kapitola 3.1 postupu).

1 Tabuľka A – Odhad rizika

V Tabuľke A sú zlúčené dva hlavné faktory, ktoré majú vplyv na odhad - závažnosť a pravdepodobnosť. Za účelom pomoci pri vyberaní príslušných hodnôt boli vypracované nasledujúce definície.

1.1 Závažnosť úrazu

V tejto tabuľke sú uvedené definície na klasifikáciu závažnosti s príkladmi typických poranení.

Mierne	Vážne	Veľmi vážne
Menej ako 2% neschopnosť Obvykle vratné a obvykle nevyžaduje nemocničné ošetrovanie.	2 – 15% neschopnosť obvykle nevratné vyžadujúce nemocničné ošetrovanie	Viac ako 15% neschopnosť Nevratné vyžadujúce nemocničné ošetrovanie
		Smrť
Nepatrné porezania	Vážne porezania	Vážne poranenia vnútorných orgánov
Veľmi malé zlomeniny	Väčšie zlomeniny, strata prstu na rukách alebo na nohách	Strata končatín
	Poškodenie zraku	Strata zraku
	Poškodenie sluchu	Strata sluchu
Menšie popáleniny	Nevelké popáleniny	Vážne popáleniny (viac ako 25%)
Vyvrtnutia	Miernu neschopnosť	Vážna trvalá neschopnosť
		Vážna duševná porucha alebo dlhotrvajúce hlboké bezvedomie

Pre mnohé nebezpečenstvá je možné predvídať nepravdepodobné okolnosti, ktoré by mohli viesť k veľmi vážnemu úrazu, napr. potknutie o kábel, ktoré spôsobí pád alebo ranu do hlavy vedúcu k smrti. Ďaleko pravdepodobnejší je však menej závažný dôsledok. Z tohto dôvodu by sa mala závažnosť poranení zvolená pre dané nebezpečenstvo zakladať na primeranom dôkaze toho, že by poranenie pripisované výrobku mohlo nastať pri predvídateľnom použití. To by mohol byť najhorší prípad z úrazov, ktoré sa vyskytli u podobných výrobkov.

Ak je možné, aby sa niekoľko ľudí poranilo jedným jediným výrobkom (napr. oheň alebo otrava plynom), zvýši to závažnosť rizika. Pokiaľ sa poranenia môžu stať zrejmy až po dlhej dobe, posúdenie by malo vziať do úvahy predpokladané oneskorenie.

1.2 Celková pravdepodobnosť

Celková pravdepodobnosť poranenia zlučuje všetky pravdepodobnosti, ktoré k nemu prispievajú, ako napríklad:

- Pravdepodobnosť, že vzorka výrobku je, alebo sa stane chybným následkom nepredvídateľných porúch (ak majú všetky výrobky chybu, potom táto pravdepodobnosť bude 100%). U chýb, ktoré vzniknú počas životnosti výrobku, by pravdepodobnosť mala zohľadňovať predpokladaný čas zlyhania.
- Pravdepodobnosť poranenia za rok u osoby, ktorá používa chybný výrobok (pre typ(y) používateľov, ktorí zamýšľajú byť, alebo budú pravdepodobne vystavení výrobku). Pritom by sa mal brať ohľad na:
 - o typické vystavenie bežného používateľa výrobku nebezpečnej situácii.
 - o pravdepodobnosť poranenia osoby(osôb) vystavenej(ých) nebezpečnej situácii.

Tieto pravdepodobnosti sa zlučujú v nasledujúcej tabuľke a spolu udávajú celkovú pravdepodobnosť, ktorá je uvedená v Tabuľke A.

Celková pravdepodobnosť úrazu

		Pravdepodobnosť chybovosti výrobku		
		1%	10%	100% (celý)
Pravdepodobnosť úrazu za rok pri pravidelnom vystavení nebezpečnému výrobku	Nebezpečenstvo je vždy prítomné a k poraneniu pravdepodobne dôjde pri pravidelnom bežnom používaní	Stredná	Vysoká	Veľmi vysoká
	Nebezpečenstvo je občas prítomné a k poraneniu pravdepodobne dôjde	Nízka	Stredná	Vysoká
	Nebezpečenstvo je občas prítomné a poranenie je možné.	Veľmi nízka	Nízka	Stredná
	Nebezpečenstvo je prítomné príležitostne a/alebo poraneniu je nepravdepodobné	Extrémne nízka	Veľmi nízka	Nízka

Pri týchto posúdeniach by sa mali brať do úvahy nasledujúce informácie:

- Štatistické údaje (ak sú k dispozícii) o
 - o zlyhaní tohto alebo podobného výrobku
 - o typickom použití druhu výrobku
 - o nehody, ktoré sa vyskytli u týchto alebo podobných výrobkov
- Prognózy založené na znalosti
 - o spôsoboch zlyhania výrobku
 - o typického vystavenia používateľov danému typu výrobku
 - o správania sa používateľov, ktoré môže viesť ku nehodám

Väčšina prípadov posúdenia rizika sa bude pravdepodobne zakladať na kombinácii vyššie uvedených informačných zdrojov. Súčasne sa uznáva, že správnosť posúdenia bude závisieť na kvalite štatistických údajov a posudkov odhadcu(ov). Tieto posúdenia závažnosti a celkové pravdepodobnosti úrazu sú zlúčené v Tabuľke A za účelom vytvorenia odhadu úrovne rizika.

2 Tabuľka B – Vyhodnotenie rizika

Ďaleko vyššie riziká sú prijateľné za špecifických okolností, napríklad pre autá, v porovnaní s inými prípadmi, napríklad pre detské hračky. Tabuľka B ukazuje úrovne rizika, ktoré sú prijateľné za rôznych okolností. Hlavnými faktormi, ktoré ovplyvňujú prijateľnosť, sú:

- zraniteľnosť typu postihnutej osoby
- u normálnych dospelých to, či má výrobok odpovedajúce upozornenia a ochrany a to, či je nebezpečenstvo dostatočne zrejmé

2.1 Zraniteľné osoby

Ak je výrobok určený pre zraniteľné osoby, alebo ho tieto osoby budú veľmi pravdepodobne používať, úroveň rizika, ktorá je prijateľná, by sa mala stanoviť na veľmi nízkej hodnote. Nižšie sú uvedené dve kategórie zraniteľných osôb s príkladmi:

Veľmi zraniteľné	Zraniteľné
Slepí	Čiastočne vidiaci
Vážne postihnutí	Čiastočne postihnutí
Veľmi starí alebo slabí	Starší s určitým obmedzením svojich fyzických alebo duševných schopností.
Veľmi mladí (mladší ako 5 rokov)	Mladí (5 – 11 rokov)

2.2 Normálni dospelí

U takých výrobkov ako sú nože, domáce potreby a záhradnícke potreby, ktoré nie sú určené, alebo je pravdepodobne nebudú používať zraniteľné osoby, môžu spotrebiteľia prijať určitú úroveň rizika v závislosti na tom, či:

- je nebezpečenstvo zrejmé a nevyhnutné na použitie výrobku
- má výrobok primerané upozornenie
- má výrobok odpovedajúce ochrany a/alebo je vybavený osobnými ochrannými pomôckami

3 Celkové posúdenie

Celková závažnosť rizika sa určuje porovnaním odhadovanej úrovne rizika s prijateľnými úrovňami rizika.

Tabuľka B ukazuje 3 úrovne celkového rizika:

- Vážne riziko – vyžadujúce rýchle opatrenie
- Mierne riziko – vyžadujúce nejaké opatrenie
- Nízke riziko – všeobecne nevyžadujúce opatrenie pre výrobky na trhu

Tento postup vyhodnocuje závažnosť rizika pre jednotlivých používateľov výrobku a je to práve toto riziko, ktoré by malo byť hlavným faktorom pri rozhodovaní o tom, či vykonať nápravné opatrenie. Výrobca však môže chcieť pri rozhodovaní o druhu opatrenia, ktoré má vykonať, vziať do úvahy aj iné faktory (ako napríklad celkový počet postihnutých spotrebiteľov), ako je uvedené v kapitole 3.1 postupu.

Tabuľka pre posúdenie rizika

Posúdenie rizika výrobkov pre účely smernice o všeobecnej bezpečnosti výrobkov

Tento postup má pomôcť výrobcom a distribútorom pri rozhodovaní o tom, či riziko, ktoré predstavuje spotrebný výrobok, je natoľko vážne, aby vyžadovalo nápravné opatrenie. Tabuľka sa používa na určenie toho, či je konkrétne riziko merne, vyžaduje nejaké opatrenie alebo je vážne.

Tabuľka A - Odhad rizika

	Závažnosť poranenia		
	Lahká	Vážna	Veľmi vážna
Pravdepodobnosť poranenia		Veľmi vysoká	Vysoká
	Veľmi vysoká	Vysoká	Stredná
	Vysoká	Stredná	Nízka
	Stredná	Nízka	Veľmi nízka
	Nízka	Veľmi nízka	
	Veľmi nízka		

Tabuľka B - Vyhodnotenie rizika

Úroveň rizika	Zraniteľné osoby		Normálni dospelí				Odpovedajúce upozornenia a ochrany? Zrejme nebezpečenstvá?
	Veľmi zraniteľné	Zraniteľné	Nie	Áno	Nie	Áno	
Veľmi vysoká	VÁŽNÉ RIZIKO - JE POTREBNÉ RÝCHLE OPATRENIE						
Vysoká							
Mierna	MIERNE RIZIKO - JE POTREBNÉ NEJAKÉ OPATRENIE						
Nízka							
Veľmi nízka	NÍZKE RIZIKO - OPATRENIE NEPRÁVDEPODOBNÉ						
Extrémne nízka							

Príklad (vo vzťahu ku šípkam)

Tabuľka A – Ak je závažnosť možného poranenia **veľmi vážna** a pravdepodobnosť **veľmi nízka**, úroveň rizika je **nízka**

Tabuľka B – prijateľnosť rizika závisí na type používateľa (napr. normálny dospelý) a u normálnych dospelých na tom, či má výrobok odpovedajúce upozornenia a ochrany (**Nie**) a na tom, či je nebezpečenstvo zrejmé a nevyhnutné na fungovanie výrobku (**Nie**)

Celkové posúdenie: Z vyššie uvedeného vyplýva, že celková úroveň rizika je **mierna** a je potrebné nejaké opatrenie.

4 Príklady

Na ilustráciu tejto metódy uvádzame nasledujúce príklady:

1) Plynový ražeň

Plynový ražeň nemá odpovedajúce varovanie na používanie výrobku v uzatvorených priestoroch a nemá tepelnú poistku, ktorá by bránila úniku plynu a spôsobeniu nebezpečenstva, pokiaľ by sa ražeň používal v uzatvorenom priestore.

- **Tabuľka A** – Poranenie môže byť **veľmi vážne** (smrť), avšak pravdepodobnosť poranenia sa považuje za **veľmi nízku**, z čoho vyplýva **nízka** úroveň rizika.
- **Tabuľka B** – Ražeň je určený na používanie pre normálnych dospelých, nemá odpovedajúce upozornenie (**Nie**) a nebezpečenstvo nie je zrejmé (**Nie**), takže celková úroveň tohto rizika by bola **mierna**.

		Závažnosť poranenia			Úroveň rizika	Zraniteľné osoby		Normálni dospelí				Odpov. upozornenia a ochrany? Zrejmé nebezpeč.?
		Lahká	Vážna	Veľmi vážna		Veľmi zraniteľné	Zraniteľné	Nie	Áno	Nie	Áno	
Pravdepodobnosť poranenia	Veľmi vysoká		Veľmi vysoká	Vysoká	Veľmi vysoká			Nie	Áno	Nie	Áno	
	Vysoká		Vysoká	Stredná	Vysoká			Nie	Nie	Áno	Áno	
	Stredná		Stredná	Nízka	Mierna			Nie	Nie	Áno	Áno	
	Nízka		Nízka	Veľmi nízka	Nízka			Nie	Nie	Áno	Áno	
	Veľmi nízka		Veľmi nízka		Veľmi nízka			Nie	Nie	Áno	Áno	
	Veľmi nízka				Extrémne nízka			Nie	Nie	Áno	Áno	

2) Reťazová píla

Používateľ reťazovej píly utrpí vážne porezanie do ruky. Zistí sa, že reťazová píla nemá odpovedajúcim spôsobom skonštruovaný ochranný kryt, čo umožnilo, aby sa ruka používateľa pošmykla dopredu a dotkla sa reťaze.

- **Tabuľka A** Posúdenie pravdepodobnosti je **vysoké**, pretože nebezpečenstvo je prítomné pri všetkých výrobkoch a môže za určitých podmienok nastať. Posúdenie závažnosti je **vážne**, takže celková úroveň rizika je **vysoká**.
- **Tabuľka B** Reťazová píla je určená pre normálnych dospelých, má zrejmé nebezpečenstvo (**Áno**), nemá však odpovedajúce ochrany (**Nie**), takže celková úroveň tohto rizika by bola **vážna**.

		Závažnosť poranenia			Úroveň rizika	Zraniteľné osoby		Normálni dospelí				Odpov. upozornenia a ochrany? Zrejmé nebezpeč.?
		Lahká	Vážna	Veľmi vážna		Veľmi zraniteľné	Zraniteľné	Nie	Áno	Nie	Áno	
Pravdepodobnosť poranenia	Veľmi vysoká		Veľmi vysoká	Vysoká	Veľmi vysoká			Nie	Áno	Nie	Áno	
	Vysoká		Vysoká	Stredná	Vysoká			Nie	Nie	Áno	Áno	
	Stredná		Stredná	Nízka	Mierna			Nie	Nie	Áno	Áno	
	Nízka		Nízka	Veľmi nízka	Nízka			Nie	Nie	Áno	Áno	
	Veľmi nízka		Veľmi nízka		Veľmi nízka			Nie	Nie	Áno	Áno	
	Veľmi nízka				Extrémne nízka			Nie	Nie	Áno	Áno	

3) Vianočné elektrické sviečky

Vodiče, ktoré privádzajú prúd do vianočných elektrických sviečok, je možné vytiahnuť z objímky žiarovky, čím sa odkryje vodič pod napätím a môže dôjsť ku zabitiu elektrickým prúdom.

- **Tabuľka A** Existuje riziko **veľmi vážneho** poranenia (zabitie elektrickým prúdom). Pravdepodobnosť uvedeného rizika závisí na percente výrobkov, u ktorých je možné očakávať výskyt chyby a na pravdepodobnosti kombinácie okolností, ktoré sú potrebné pre vážne poranenie. Pokiaľ sa len pre 1 % výrobkov očakáva, že sa uvoľní a smrť nastane len, ak je splnených niekoľko podmienok, potom celková pravdepodobnosť môže byť **veľmi nízka**. Z toho by takisto vyplynula **nízka** úroveň rizika.
- **Tabuľka B** Celková úroveň tohto rizika by pre normálnych dospelých bola **mierna**, pretože nebezpečenstvo nie je zrejmé (**Nie**) a upozornenie by nebolo užitočné. Ak sú sviečky dostupné veľmi malým deťom (**veľmi zraniteľné**), celková úroveň rizika by bola **vážna**.

Tabuľka A - Odhad rizika			Tabuľka B - Vyhodnotenie rizika						
Pravdepodobnosť poranenia	Závažnosť poranenia			Úroveň rizika	Zraniteľné osoby		Normálni dospelí		Odpov. upozornenia a ochrany? Zrejme nebezpeč.?
	Lahká	Vážna	Veľmi vážna		Veľmi zraniteľné	Zraniteľné	Nie	Áno	
	Veľmi vysoká	Vysoká	Stredná		Nie	Nie	Áno	Áno	
Veľmi vysoká	Veľmi vysoká	Vysoká	Veľmi vysoká	Veľmi vysoká	Veľmi zraniteľné	Zraniteľné	Nie	Áno	Zrejme nebezpeč.?
Vysoká	Stredná	Nízka	Vysoká	Mierna	Veľmi zraniteľné	Zraniteľné	Nie	Áno	
Stredná	Nízka	Veľmi nízka	Mierna	Nízka	Veľmi zraniteľné	Zraniteľné	Nie	Áno	
Nízka	Veľmi nízka		Nízka	Veľmi nízka	Veľmi zraniteľné	Zraniteľné	Nie	Áno	
Veľmi nízka			Veľmi nízka	Veľmi nízka	Veľmi zraniteľné	Zraniteľné	Nie	Áno	
			Extrémne nízka	Extrémne nízka	Veľmi zraniteľné	Zraniteľné	Nie	Áno	

4) Detská hračka

Medvedík má oči a gombíky, ktoré sú ľahko odstrániteľné a mohli by predstavovať nebezpečenstvo udusenia alebo vdýchnutia.

- **Tabuľka A** Existuje riziko udusenia, ktoré by mohlo viesť k **veľmi vážnemu** poraneniu. Všetky výrobky sú postihnuté, pravdepodobnosť udusenia však závisí na veľkosti gombíka a jednoduchosti jeho odstránenia, takže musí byť splnených niekoľko podmienok. Pokiaľ by sa pravdepodobnosť považovala za **nízku**, viedlo by to k **miernej** úrovni rizika.
- **Tabuľka B** Vzhľadom na to, že výrobok je určený pre veľmi malé deti (**veľmi zraniteľné**), celková úroveň rizika by bola **vážna**.

Tabuľka A - Odhad rizika			Tabuľka B - Vyhodnotenie rizika						
Pravdepodobnosť poranenia	Závažnosť poranenia			Úroveň rizika	Zraniteľné osoby		Normálni dospelí		Odpov. upozornenia a ochrany? Zrejme nebezpeč.?
	Lahká	Vážna	Veľmi vážna		Veľmi zraniteľné	Zraniteľné	Nie	Áno	
	Veľmi vysoká	Vysoká	Stredná		Nie	Nie	Áno	Áno	
Veľmi vysoká	Veľmi vysoká	Vysoká	Veľmi vysoká	Veľmi vysoká	Veľmi zraniteľné	Zraniteľné	Nie	Áno	Zrejme nebezpeč.?
Vysoká	Stredná	Nízka	Vysoká	Mierna	Veľmi zraniteľné	Zraniteľné	Nie	Áno	
Stredná	Nízka	Veľmi nízka	Mierna	Nízka	Veľmi zraniteľné	Zraniteľné	Nie	Áno	
Nízka	Veľmi nízka		Nízka	Veľmi nízka	Veľmi zraniteľné	Zraniteľné	Nie	Áno	
Veľmi nízka			Veľmi nízka	Veľmi nízka	Veľmi zraniteľné	Zraniteľné	Nie	Áno	
			Extrémne nízka	Extrémne nízka	Veľmi zraniteľné	Zraniteľné	Nie	Áno	

Bezpečnosť výrobkov v Európe – Postup pre nápravné opatrenia vrátane stiahnutia z obehu

PRÍLOHA I – Skrátенý postup

Toto je skrátенá verzia úvodu a kapitol 1 až 4 úplného postupu, ktorý by sa malo používať pre podrobnejšie informácie. Čísla kapitol v tejto verzii sú rovnaké ako čísla v úplnom postupe.

ÚVOD

Cieľ tohto postupu

Ak ste výrobcom alebo distribútorom spotrebiteľských produktov, ktoré sú na predaj v Európskej únii (EÚ), tento postup vám všeobecne poradí v tom, čo by ste mali urobiť v prípade, že máte dôkazy, že jeden z vašich výrobkov môže byť nebezpečný.

Rozsah

Tento postup obsahuje všetky druhy nápravných opatrení (nielen stiahnutie výrobkov z obehu), ktoré vykonávajú výrobcovia alebo distribútori s cieľom odstrániť bezpečnostné riziko vyplývajúce z nepotravinového výrobku, ktorý uviedli na trh.

Nápravné opatrenia môžu zahŕňať

- zmenu konštrukcie výrobkov
- stiahnutie výrobkov z distribučného reťazca
- zasielanie informácií a upozornení týkajúcich sa správneho používania výrobkov spotrebiteľom
- úpravu výrobkov u spotrebiteľov, prípadne kdekoľvek inde
- odobratie výrobkov od spotrebiteľov k náhrade alebo refundácii

Kto je zodpovedný za nápravné opatrenie?

Zodpovednosť výrobcov a distribútorov za nápravné opatrenie sa líši podľa okolností. Spoločnosti musia mať zmluvy so svojimi

dodávateľmi, ktoré definujú ich vlastné záväzky týkajúce sa nápravného opatrenia.

Tieto záväzky sú zhrnuté nižšie tak, aby pomohli spoločnostiam v rozhodovaní v tom, aké časti postupu sa na nich vzťahujú.

Výrobcovia

Výrobca výrobku musí mať hlavnú zodpovednosť za nápravné opatrenie. Pre účely nápravného opatrenia sa výrobca definuje ako:

- **Zhotoviteľ výrobku**, pokiaľ sídli v Spoločenstve.
- **Každá ďalšia osoba, ktorá sa predstavuje ako zhotoviteľ** (vrátane iného výrobcu) tým, že pripája k výrobku svoje meno, obchodnú značku alebo inú rozlišovaciu značku, alebo osoba, ktorá opravuje výrobok;
- **Zástupca zhotoviteľa**, pokiaľ zhotoviteľ nesídlí v Spoločenstve alebo
- pokiaľ v Spoločenstve nesídlí žiadny zástupca, **dovozca** výrobku;
- **Iní kvalifikovaní pracovníci** v dodávateľskom reťazci, pokiaľ ich činnosti ovplyvňujú bezpečnosť výrobku.

Distribútori

Aj keď distribútor výrobku (veľkoobchodný alebo maloobchodný) na seba neberie zodpovednosť výrobcu, mal by aj tak spolupracovať s výrobcom pri vykonávaní nápravného opatrenia.

Kontrolný zoznam postupu nápravných opatrení

Rozhodujúcimi faktormi pre uskutočnenie úspešného nápravného opatrenia sú
rýchle jednanie a efektívne komunikácie

Bezpečnosť spotrebiteľov a povest' vašej spoločnosti môže závisieť na nasledujúcom

1. Plánujte dopredu – skôr, ako máte problém

- Vytvorte si stratégiu a postup pre nápravné opatrenie
- Prerokujte svoju stratégiu so svojimi obchodnými partnermi
- Založte tím pre nápravné opatrenia
- Sledujte informácie o bezpečnosti svojich výrobkov
- Vedte riadne záznamy, ktoré vám uľahčia vysledovanie výrobkov a identifikáciu spotrebiteľov a konečných používateľov
- Zhromažďujte doklady o konštrukcii a bezpečnosti svojho výrobku
- Aktualizujte informácie o kontaktoch na kľúčové osoby a organizácie

2. Rozhodnite sa, či máte urobiť opatrenie – posúďte riziko

- Zistite nebezpečenstvo a jeho príčinu
- Odhadnite, koľko výrobkov je postihnutých
- Zistite, kto môže byť postihnutý
- Zvážte závažnosť úrazu, ktorá z toho plynie
- Posúďte pravdepodobnosť tohto úrazu
- Vyhodnoťte prijateľnosť celkového rizika.

3. Ak je potrebné nápravné opatrenie – čo je potrebné urobiť?

- Rozhodnite, či sa má nápravné opatrenie týkať:
 - o výrobkov v dodávateľskom reťazci a eventuálne
 - o výrobkov v rukách spotrebiteľov
- Rozhodnite, aké nápravné opatrenia je potrebné vykonať
- Dohodnite sa na záväzkoch a opatreniach s distribútormi
- Informujte orgány dozoru nad trhom.

Pokiaľ sa opatrenie týka výrobkov v rukách spotrebiteľov, musíte:

- Vysledovať výrobky a ich vlastníkov
- Pripraviť komunikačný program
- Jasne a jednoducho zostaviť správu o nápravnom opatrení
- Rozhodnúť sa, akým spôsobom správu odovzdáte
- Jednať so svojimi zákazníkmi
- Komunikovať s ostatnými, ktorí o tom majú vedomosť
- Vykonať nápravné opatrenie pre dané výrobky
- Zaoberať sa výrobkami, ktoré boli vrátené
- Sledovať reakciu na nápravné opatrenie a rozhodnúť sa, či je potrebné ďalšie opatrenie

4. Po nápravnom opatrení – poučte sa zo skúsenosti

- Preskúmajte konštrukčné normy a zlepšite systémy akosti, aby ste sa vyhli ďalším problémom
- Vyhodnoťte úspech svojho postupu pre nápravné opatrenie a urobte všetky vylepšenia.
- Zašlite pripomienky a poďakujte kľúčovým účastníkom

1 Príprava vašej stratégie nápravného opatrenia

Plánovanie dopredu je nevyhnutne potrebné na to, aby výrobcovia a distribútori mohli v prípade potreby jednať rýchlo.

1.1 Vytvorte si stratégiu

Ako výrobcovia, tak aj distribútori potrebujú stratégiu nápravných opatrení.

1.2 Dohodnite sa na akčnom pláne

Hlavné časti plánu nápravného opatrenia sú uvedené nižšie:

1.2.1 Tím nápravných opatrení

Výrobca by mal dať dohromady tím ľudí so znalosťou nasledujúcich funkcií:

- Konštrukcia
- Výroba
- Bezpečnosť výrobkov / riadenie rizika
- Zabezpečovanie akosti
- Nákup
- Distribúcia
- Uvádzanie na trh a služby zákazníkom
- Styk s verejnosťou a podnikmi
- Právne záležitosti
- Účtovníctvo

1.2.2 Monitorovacie postupy

Výrobcovia a distribútori musia mať postupy na sledovanie problémov s ich výrobkami. To znamená, že potrebujete mať systémy na zber a analýzu nasledujúcich informácií:

- Správy o úrazoch, ktoré sa týkajú vašich výrobkov
- Sťažnosti od zákazníkov, priamo alebo prostredníctvom maloobchodníkov
- Záručné nároky
- Poistné nároky alebo súdne žaloby
- Nesúlady, nahlásené na základe postupov spoločnosti pre kontrolu akosti alebo inými organizáciami
- Výsledky testovania výrobkov
- Informácie od servisných technikov
- Správy o vrátených súčiastkach a výrobkoch
- Všetky dôkazy o nebezpečenstvách, ktoré vyplávajú z predaja neočakávaným skupinám používateľov
- Všetky dôkazy o zneužití alebo nesprávnom použití výrobku spotrebiteľom

- Všetky dôkazy o zlomyseľnom svojoľnom manipulovaní s výrobkami.

1.2.3 Plán sledovania výrobku

Spotrebitelia musia byť schopní určiť výrobky, ktoré môžu byť nebezpečné, a vy musíte byť schopní vysledovať zákazníkov, ktorí si ich kúpili. To znamená, že by ste mali mať:

Spôsob určenia postihnutých výrobkov

- V ideálnom prípade je potrebné, aby výrobcovia označovali výrobky sériovým číslom tak, aby bolo možné identifikovať jednotlivé postihnuté výrobky. Inak je možné, že budete musieť vykonať nápravné opatrenie pre viac výrobkov, ako je potreba.
- Pre niektoré typy výrobkov môže postačovať, ak budete schopný zistiť sériové číslo.
- Čiarové kódy sa často používajú na identifikáciu a vysledovanie rôznych typov výrobku.

Databáza zákazníkov

Pre potreby účinného nápravného opatrenia by mali výrobcovia a distribútori viesť záznamy o zákazníkoch a ich nákupoch.

Tieto informácie by mali zahŕňať:

- meno, adresu, poštové smerovacie číslo a telefónne číslo zákazníka.
- značku, číslo modelu a dátum zakúpenia výrobkov

Nasledujúce záznamy môžu byť zdrojom týchto informácií:

- Záznamy o odbytoch pre obchodných klientov by mali určovať, ktoré výrobky boli dodané.
- Záznamy vedené maloobchodníkmi o výrobkoch, ktoré zakúpili spotrebitelia.
- Záručné alebo registračné karty môžu tiež pomôcť.
- Servisné záznamy môžu byť takisto zdrojom informácií o zákazníkoch

- Spoločnosti, ktoré predávajú svoje výrobky prostredníctvom internetu alebo poštovej objednávky, by takisto mali byť schopné definovať zákazníka.

Databáza dodávateľov

Pokiaľ problém s bezpečnosťou spôsobila súčiastka od dodávateľa, musíte byť schopní zistiť referenčné číslo na súčiastkach, ktorými sú vybavené vaše výrobky.

1.2.4 Technická dokumentácia

Výrobcovia musia mať na riešenie problémov týkajúcich sa bezpečnosti daného výrobku ľahký prístup ku všetkým dokumentom, ktoré sa vzťahujú na:

- konštrukciu ich výrobkov (vrátane materiálových požiadaviek), najmä tých, ktoré sa týkajú bezpečnosti výrobkov.
- všetky zmeny, ktoré boli vykonané a dátumom a/alebo sériovým číslom alebo číslom šarže výrobkov, na ktoré sa vzťahujú.

1.2.5 Zoznamy kontaktov

Musíte viesť zoznam všetkých ľudí a organizácií, ktoré pravdepodobne bude nutné kontaktovať. Zoznam kontaktov by mal obsahovať:

Kontakty vo vašej spoločnosti

- zodpovedný výkonný manažment
- členovia tímu nápravných opatrení
- iní dôležití zamestnanci
- zástupcovia výrobcov a obchodní zástupcovia
- skladníci
- prepravcovia

Kontakty v iných organizáciách

- odborní zákazníci
- dodávatelia
- národné obchodné asociácie
- orgány dozoru nad trhom
- polícia
- tlač, TV a iné dôležité média

Poskytovatelia služieb

- servisné spoločnosti
- testovacie laboratória
- iní odborníci a poradcovia, napríklad
 - o právni poradcovia
 - o poradcovia v oblasti posudzovania rizík
 - o poradcovia v oblasti styku s verejnosťou
- poisťovatelia
- telefónne agentúry
- organizácie zaoberajúce sa likvidáciou odpadu.

1.2.6 Postupy posudzovania rizík a nápravné opatrenia

Spoločnosti by mali mať písaný postup spôsobu, akým by sa malo vykonávať posudzovanie rizík a previesť nápravné opatrenie pre potenciálne nebezpečný výrobok. (Vid' [kapitoly 2 a 3](#))

2 Posúdenie rizika

Pokiaľ vaše monitorovacie postupy rizík naznačujú, že jeden z vašich výrobkov môže predstavovať riziko pre spotrebiteľa, musíte posúdiť riziko, aby ste sa rozhodli, či je potrebné nápravné opatrenie. Jedná sa hlavne o povinnosť výrobcu, distribútori však môžu byť schopní poskytnúť informácie, ktoré pomôžu.

Posúdenie rizika musí vykonať osoba alebo malý tím so skúsenosťami s výrobkom a prípadnými nebezpečenstvami. Dodatok III uvádza informačné zdroje týkajúce sa posudzovania rizika a Dodatok V udáva podrobné informácie o príklade metódy posudzovania rizika, ktorá sa zakladá na pokynoch smernice ES o všeobecnej bezpečnosti výrobkov. Vhodné môžu byť aj iné metódy, pričom vaša voľba metódy môže závisieť na zdrojoch. Posúdenie rizika má zvyčajne niekoľko fáz, ktoré obsahujú tieto zásady:

2.1 Zistite nebezpečenstvo

Analyzujte informácie, ktoré ste zhromaždili, a pokúste sa odpovedať na tieto otázky:

- Aká je povaha nebezpečenstva?
- Čo je príčinou nebezpečenstva?
(príležitostná porucha výrobku, zníženie kvality výrobku, neobvyklé prevádzkové podmienky, nesprávne používanie výrobku, náhodná porucha, atď.)
- Ktorá séria výrobkov (modelov) je zasiahnutá?
- Koho nebezpečenstvo postihuje?
(používateľ, pozorovateľ)
- Aké faktory by mohli ovplyvniť závažnosť a pravdepodobnosť úrazu? (spôsobilosť používateľa, vek výrobku, spôsob použitia, atď.)

2.2 Odhadnite úroveň rizika

Potom, ako zhromaždíte tieto informácie, by ste mali odhadnúť úroveň rizika, ktorá by vám pomohla pri rozhodovaní o tom, či je potrebné nápravné opatrenie. Posudzovanie rizika závisí na dvoch hlavných faktoroch:

- na **závažnosti** možného úrazu osoby, ktorá používa, alebo iným spôsobom prichádza do kontaktu s daným výrobkom
- na **pravdepodobnosti** možného úrazu.
Na to majú vplyv nasledujúce faktory:
 - o pravdepodobnosť, že výrobok je, alebo sa stane chybným a čas zlyhania.
 - o častosť, s akou je používateľ vystavený nebezpečenstvu.

Pravdepodobnosť úrazu v prípade vystavenia sa nebezpečenstvu

Na získanie celkového odhadu rizika sa odhady závažnosti a pravdepodobnosti zlučujú.

Aby ste si pomohli pri vyhodnotení celého rozsahu problému, musíte takisto zozbierať a vyhodnotiť tieto informácie:

- Koľko chybných výrobkov je na trhu?
- Koľko predaných výrobkov sa pravdepodobne ešte používa?

2.3 Posúďte prijateľnosť rizika

Aby ste sa mohli rozhodnúť, či musíte vykonať nápravné opatrenie, je takisto potrebné, aby ste posúdili, či je alebo nie je úroveň rizika pre spotrebiteľov prijateľná. Niektoré druhy výrobkov (ako je náradie alebo stroje s ostrými čepeľami) predstavujú jasné nebezpečenstvá, ktoré spotrebiteľia akceptujú, ak zväžia, že výrobcu učinil príslušné bezpečnostné opatrenia. Pre výrobky, ktoré budú pravdepodobne používať zraniteľnejšie osoby (napríklad výrobky starostlivosti o dieťa), budú spotrebiteľia akceptovať len veľmi nízku úroveň rizika.

2.4 Celkové riziko

Po vyhodnotení všetkých týchto faktorov by ste mali urobiť zhodnotenie celkového rizika, ktoré môže byť vyjadrené ako jedna z týchto úrovní:

- Vážne riziko – vyžadujúce rýchle opatrenie
- Mierne riziko – vyžadujúce nejaké opatrenie
- Nízke riziko – vo všeobecnosti nevyžadujúce žiadne opatrenie pre výrobky na trhu.

3 Vykonanie nápravného opatrenia

Za vykonanie nápravných opatrení sú zodpovední hlavne výrobcovia, distribútori však takisto môžu zohrať svoju úlohu – vid' „Kto je zodpovedný za nápravné opatrenie“ na [strane 8](#). Výrobcovia by mali požiadať distribútorov, aby spolupracovali a informovali ich počas celej doby vykonávania nápravného opatrenia.

Rôzne kroky v nižšie uvedenom postupe sa vzťahujú na rôzne úrovne nápravného opatrenia.

[Kapitoly 3.1, 3.2, 3.8, 3.9, 3.10](#) sa vzťahujú na všetky opatrenia.

[Kapitoly 3.3 až 3.7](#) sa uplatňujú len v prípade, že problém postihuje výrobky, ktoré sú v rukách spotrebiteľov.

3.1 Rozhodnite sa, aké opatrenie je potrebné

Rozhodnutie o druhu opatrenia, ktoré sa má vykonať, bude závisieť hlavne na celkovej úrovni rizika, ale takisto sa môže brať ohľad na:

- Celkový počet postihnutých výrobkov / spotrebiteľov
- Reálnosť uskutočnenia opatrenia
- Predpokladaný úspech vykonania opatrenia
- Rady orgánov dozoru nad trhom
- Citlivosť médií na nebezpečenstvo

Odporúča sa:

Ak je celková úroveň rizika ohodnotená ako vážna, nápravné opatrenie sa bude pravdepodobne týkať výrobkov v rukách spotrebiteľov a výrobca by mal prijať okamžité opatrenia, aby:

- informoval orgány dozoru nad trhom
- oddelil svoje vlastné zásoby výrobku
- požiadal distribútorov, aby vyčlenili postihnuté výrobky
- informoval dodávateľov o všetkých postihnutých súčiastkach
- vytvoril komunikačné pravidla za účelom kontaktovania zákazníkov.

Ak je celková úroveň rizika ohodnotená ako mierna, nápravné opatrenie sa môže obmedzovať na výrobky v distribučnom reťazci a môže postačovať, keď sa stiahnu z obehu, pričom sa príslušným orgánom oznámi, aké opatrenia sa uskutočňujú - vid' [kapitola 3.2](#).

Ak je celková úroveň rizika ohodnotená ako nízka, nápravné opatrenie sa môže všeobecne obmedziť na zváženie zmien, ktoré by ovplyvnili konštrukciu a výrobu výrobku.

Druh opatrenia

Možné nápravné opatrenie môžu zahŕňať:

- Zmenu konštrukcie výrobku
- Zmenu výrobného postupu
- Oddelenie a stiahnutie výrobkov z distribúcie
- Úpravu výrobkov v distribučnom reťazci (tieto výrobky sa nemusia označovať)
- Zlepšenie pokynov dodávaných s výrobkom
- Zaslanie doplňujúcich informácií spotrebiteľom o správnom používaní výrobkov
- Úprava výrobkov priamo u spotrebiteľov (tieto výrobky sa nemusia označovať)
- Spotrebiteľia vracajú výrobky na úpravu
- Vzatie výrobkov späť od spotrebiteľov na výmenu alebo refundáciu
- Pokyn pre spotrebiteľov na zničenie výrobkov
- Ponúknutie náhrady alebo odplaty za stiahnuté alebo vyhodené výrobky spotrebiteľom (tento krok pravdepodobne urobí opatrenie úspešnejším)

3.2 Informujte orgány dozoru nad trhom

Výrobcovia a distribútori by mali poskytnúť týmto orgánom určité predbežné informácie o riziku, ktoré výrobok predstavuje, a to

pokiaľ možno vo chvíli, keď si ho uvedomia. Ak je celkové riziko ohodnotené ako dosť vážne, mali by ste uviesť orgány dozoru nad trhom, pokiaľ nezistíte, že uvedený orgán už informovala iná spoločnosť alebo orgán.

3.3 Vysleduje výrobky a ich vlastníkov

Tieto činnosti popísané v [kapitole 1.2.3](#) by mal koordinovať váš tím nápravných opatrení, pokiaľ však vykonávate nápravné opatrenia v rôznych krajinách, je možné, že budete musieť poveriť mnohými z nich miestneho zástupcu.

3.4 Vytvorte komunikačné pravidlá

Bez ohľadu na to, či máte informácie o kontaktoch na vašich zákazníkov, je potrebné, aby ste vytvorili komunikačné pravidlá, prostredníctvom ktorých ich môžete kontaktovať. Komunikačné pravidla by mali obsahovať tieto prvky:

- ústredné komunikačné centrum s bezplatným telefónnym číslom (horúca linka)
- zoznam skupín ľudí, ktorých je potrebné kontaktovať
- zoznam oznamovacích prostriedkov, ktoré sa majú využiť
- návrhy správ pre rôzne oznamovacie prostriedky a rôzne skupiny ľudí

3.5 Správa a koho kontaktovať?

|Správa

Oznámenie o nápravnom opatrení by malo obsahovať:

- Jednoznačný nadpis, ktorý priťahuje pozornosť k oznámeniu, obsahujúci slová ako „Dôležité bezpečnostné upozornenie“
- Podrobné informácie určujúce výrobok (názov výrobku, číslo skupiny, sériové číslo, čiarkový kód, farbu, veľkosť a fotku alebo perokresbu nebezpečného výrobku)
- Zrozumiteľný popis toho, čo je s výrobkom v neporiadku

- Podrobnosti o bezpečnostnom riziku alebo potenciálnom bezpečnostnom riziku
- Informácie o druhu navrhovaného nápravného opatrenia a o každej refundácii alebo výmene
- Jasné pokyny na to, čo sa má s výrobkom robiť (napr. či a kam sa má výrobok priniesť alebo zaslať naspäť alebo akým spôsobom sa má zariadiť oprava)
- Adresa webovej stránky alebo horúcej linky pre ďalšie informácie
- Ak to je na vhodné, ospravedlnenie sa za všetky problémy

Príklad oznámenia nápravného opatrenia je uvedený v [dodatku II](#).

Koho kontaktovať?

- zákazníkov (viď [kapitola 3.7](#))
- interných zamestnancov,
- najdôležitejších obchodných klientov, distribútorov a dodávateľov
- orgány dozoru nad trhom (viď [kapitola 3.2](#))

Môže byť takisto potrebné, aby existovalo určité prednostné poradie pri informovaní rôznych skupín. Všetky tieto skupiny musia dostať rovnakú správu v krátkom časovom úseku, najmä v prípadoch, ak je riziko vážne.

3.6 Ako odovzdať správu

V ideálnom prípade by ste sa mali pokúsiť kontaktovať spotrebiteľa priamo. Ak to nie je možné, zvolte si najvhodnejší oznamovací kanál v závislosti na nasledujúcom:

- Aké druhy oznamovacích prostriedkov najlepšie slúžia zemepisnému rozšíreniu postihnutých spotrebiteľov?
- Aký je najúčinnější a najvhodnejší spôsob informovania spotrebiteľov?

Možné oznamovacie kanály

Poradcovia pre komunikáciu a styk vám môžu pomôcť s výberom z týchto oznamovacích prostriedkov:

- Novinové inzeráty

- Telefónne služby pre spotrebiteľov (horúce linky, informačné linky, bezplatné linky)
- Informácie o výpredaji (letáky, malé plagáty)
- Rozhlas / televízne správy a spotrebiteľské vysielania
- Rozhlas / televízna reklama
- Tlačové služby (webové stránky, mediálna miestnosť a telefónne linky určené pre médiá) zamerané na vydavateľov celoštátnych a regionálnych denníkov
- Webové stránky (niekedy nazývané „temné stránky“ (*dark sites*), ktoré boli vopred pripravené a môžu byť v prípade potreby aktivované)

Oznámenia o stiahnutí z obehu v tlači by mali byť umiestňované do najvhodnejších novín v každej krajine, aby sa dostali k potrebnej cieľovej skupine čitateľov.

3.7 Jednajte so svojimi zákazníkmi

Osobný kontakt so zákazníkmi je všeobecne tým najlepším spôsobom, ako zaistiť účinnosť nápravného opatrenia. Ak máte kontakty na zákazníkov, mali by ste im zaslať osobný list alebo email, prípadne zatelefonovať s tým, že uvediete informácie uvedené v oznámení nápravného opatrenia. Musíte však zobrať do úvahy, že niektorí zákazníci zmenia adresu, alebo dajú výrobok niekomu inému.

3.8 Komunikujte s ostatnými ľuďmi

Tie isté informácie by ste mali odovzdať všetkým vašim zamestnancom a zväziť informovanie širokej verejnosti čo najskôr, ako je to možné.

3.9 Vykonať nápravné opatrenie

Je potrebné, aby ste vykonali nápravné opatrenie prijaté v [kapitole 3.1](#), týkajúce sa výrobkov v rukách spotrebiteľov a výrobkov v dodávateľskom reťazci, a to v každej príslušnej krajine. Všetky refundácie, opravy alebo náhrady je potrebné vykonať pokiaľ

možno čo najrýchlejšie a najefektívnejšie. Znovu je pravdepodobné, že budete musieť využiť zástupcov v rôznych krajinách. S výrobkami je potrebné zaobchádzať týmito spôsobmi:

Zhromaždite výrobky

Ak výrobky majú byť vrátené výrobcovi, budete musieť:

- Zorganizovať ich odobratie od distribútorov
- Požiadat' spotrebiteľov, aby daný výrobok doručili svojmu najbližšiemu distribútorovi alebo maloobchodníkovi, ak je prenosný
- Zorganizovať ich prevzatie od spotrebiteľov, ak nie sú prenosné

Nebezpečné výrobky by mali byť jasne rozlíšené a pohyby zásob riadne zdokumentované. Distribútor by mal skontrolovať totožnosť výrobku a vyrovnat' sa so spotrebiteľom prostredníctvom náhrady alebo refundácie.

Opravte výrobky

Pokiaľ ste sa ponúkli, že opravíte alebo dáte do poriadku výrobok spotrebiteľa, je možné, že budete potrebovať:

- aby to vykonal zástupca alebo jednatel' na pôde svojej prevádzkarne alebo
- poslať technika ku spotrebiteľovi domov, aby urobil úpravu.

Upravené výrobky by mali byť zreteľne označené.

Musíte sa rozhodnúť, čo robiť s výrobkami, ktoré boli stiahnuté z obehu.

Pravdepodobne bude prijateľné, ak:

- vykonáte prácu, ktorá vráti výrobok na prijateľnú úroveň pre opätovný predaj. Výrobky, ktoré boli opravené, musia byť zreteľne označené, pričom doklady, ktoré ich sprevádzajú, budete možno musieť aktualizovať.
- Prepracujte niektoré materiály alebo súčiastky, aby ste umožnili ich opätovné využitie u iných výrobkov.

Predávať alebo odovzdávať neopravené výrobky spotrebiteľom je neprípustné. Ak ich nie je možné opraviť alebo prerobiť, budete musieť zaistiť bezpečnú likvidáciu týchto výrobkov.

3.10 Sledujte priebeh

Pred zahájením nápravného opatrenia zistíte, že je užitočné stanoviť si cieľ týkajúci sa úrovne odozvy v každej krajine. Orgány v jednotlivých krajinách vám možno budú vedieť poskytnúť informácie o pravdepodobnej úrovni odozvy. Môžete si stanoviť rôzne ciele týkajúce sa odozvy od distribútorov a odozvy od spotrebiteľov.

Keď ste začali s vykonávaním nápravného opatrenia, musíte sledovať úroveň odozvy počas týždňov, pričom je možné, že bude potrebné ďalšie opatrenie, ak nebude dosiahnutý daný cieľ. Ak daný cieľ dosiahnete, nápravné opatrenie môže byť formálne skončené, ale stále musíte byť schopní zaoberať sa výrobkami, ktoré sa vám vrátia neskôr.

4 Poučenie sa zo skúsenosti

Po vykonaní nápravného opatrenia budete musieť preskúmať počiatočnú príčinu problému, aby ste sa pokúsili zabrániť jej opakovaniu. Nakoniec by ste mali vyhodnotiť úspech vášho postupu pre nápravné opatrenie, aby ste ho vylepšili pre budúce potreby.

4.1 Ako môžeme zabrániť tomu, aby sa to zopakovalo?

Táto časť prieskumu sa bude pravdepodobne sústreďovať na preskúmanie

- noriem a konštrukčných zásad, ktoré používate a
- účinnosti vášho zabezpečovania akosti a systému riadenia bezpečnosti / rizikivosti výrobkov

Je potrebné preštudovať tie časti systému, ktoré nezabránili problému a zvážiť vykonanie niektorých vylepšení.

4.2 Ako môžeme vylepšiť svoj postup nápravných opatrení?

Malo by sa preskúmať fungovanie každej časti postupu pre nápravné opatrenie, aby sa zistilo, či je možné ho vylepšiť. Napríklad by ste mali:

- Sledovať účinnosť použitých spôsobov komunikácie (napríklad prostredníctvom prieskumu verejnej mienky) a prispôsobiť vašu stratégiu tam, kde je to potrebné.
- Vyhodnotiť svoje vnútorné postupy pre nápravné opatrenie a posúdiť potrebu zmien v stratégii alebo školení.
- Vypracovať súhrnnú správu o všetkých uskutočnených opatreniach a problémoch, ktoré boli vyriešené v priebehu opatrenia.