

PREČU DROŠUMS EIROPĀ:

Rokasgrāmata korektīvai darbībai, tajā skaitā preču atsaukšanai

- lai palīdzētu uzņēmumiem aizsargāt patērētājus no nedrošām precēm



Ar Eiropas Komisijas subsīdijas atbalstu
Veselības un patērētāju aizsardzības ģenerāldirekcija



Autortiesības

© 2004. gada jūnijs. Šīs rokasgrāmatas pavairošana ir atļauta ar noteikumu, ka tiek norādīts primārais dokuments.

Šī dokumenta autortiesības kopīgi pieder šādām organizācijām:

Beļģija – Beļģijas Federālā vides ministra birojs, Patērētāju aizsardzība un ilgspējīga attīstība – federālā valsts saimniecība, MVU, pašnodarbinātie un enerģija.

www.mineco.fgov.be

Dānija – Dānijas Drošuma tehnoloģiju pārvalde (Sikkerhedsstyrelsen)

www.sikkerhedsstyrelsen.dk

Nīderlande – Veselības, labklājības un sporta ministrija – Pārtikas un patēriņa preču drošuma pārvalde (Voedsel en Waren Autoriteit) www.vwa.nl

Zviedrija – Patērētāju aizsardzības pārvalde (Konsumentverket/KO)

www.konsumentverket.se

AK – Tirdzniecības un rūpniecības departaments, Patērētāju un konkurences politikas direktorāts www.dti.gov.uk/ccp

Teksts ir pieejams arī internetā 19 valodās šādās tīkla vietnēs:

EuroCommerce – Mazumtirdzniecības, vairumtirdzniecības un starptautiskās tirdzniecības pārstāvniecība ES www.eurocommerce.be

UNICE – Eiropas Profesionālo un darba devēju konfederācijas savienība www.unice.org

PROSAFE – Eiropas Preču drošuma veicināšanas forums www.prosafe.org

Intertek RTC – www.intertek-rtc.com

Priekšvārds

Šos izvēles norādījumus korektīvai darbībai preču drošuma veicināšanas nolūkā izstrādāja Intertek Zinātniskās pētniecības un izmēģināšanas centrs AK Patērētāju savienības vārdā sadarbībā ar galveno ieinteresēto pušu organizāciju pārstāvjiem (skat. [IV pielikumu](#)). Projektu atbalstīja 50 % Eiropas Komisijas subsīdija (Veselības un patērētāju aizsardzības ģenerāldirekcija). Rokasgrāmatu atbalsta šādas organizācijas:



Eiropas Preču drošuma veicināšanas forums

PROSAFE kā profesionāla preču drošuma veicināšanas institūcija Eiropā noteikti iesaka izmantot šo rokasgrāmatu. Tajā ir sniegti vislabākie praktiskie ieteikumi labprātīgai korektīvai darbībai patērētāju aizsardzībā, un tas ir vienots metodiskais materiāls uzņēmējdarbībai Eiropā. Rokasgrāmata veido pamatu savstarpējai sadarbībai produkta drošuma jomā Eiropā un veicina saskaņotu tirgus uzraudzību.



Eiropas Profesionālo un darba devēju konfederācijas savienība

Šajā rokasgrāmatā ir apkopota Eiropas uzņēmumu labākā prakse preču drošuma jomā. Tā ietver arī tās ieviešanu un patērētāju pieredzi un zināšanas. UNICE ir pārliecināta, ka tā būs labs atbalsts uzņēmumiem, īpaši mazajiem un vidējiem uzņēmumiem, izstrādājot izvēles korektīvu darbību, lai aizsargātu patērētājus.

Dr. Jirgens Strube (Jürgen Strube), UNICE prezidents



Mazumtirdzniecības, vairumtirdzniecības un starptautiskās tirdzniecības pārstāvniecība ES

Mums ir liels gandarījums par šo visaptverošo, kompakto un praktisko rokasgrāmatu korektīvai darbībai. Soli pa solim norādījumi atbilstīgai rīcībai būs milzu palīdzība tirdzniecības sektoram, īpaši mazajiem uzņēmumiem, kas aizņem 95 % šī sektora. Tā veicinās šo uzņēmumu vislabāko darbību klientu interesēs un sekmēs to preču paaugstinātu drošumu.

Dr Peters Bernerts (Peter Bernert), EuroCommerce prezidents



Eiropas Patērētāju organizācija

BEUC ar prieku sagaida šo rokasgrāmatu, kas palīdzēs uzlabot patērētāju drošumu. Šie norādījumi sniedz specifisku un svarīgu informāciju, kas izmantojama visās nozarēs. Mums ir jānodrošina, lai ikviena nedroša prece tiek izņemta no ES tirgus vai labota iespējami ātri. Galvenais faktors, kas jāpatur prātā, - ražotājiem un izplatītājiem nepieciešamības gadījumā ir jārikojas ātri un nekavējoties jāsniedz patērētājiem pilnīga informācija..

Džims Marejs (Jim Murray), BEUC direktors

Preču drošums Eiropā – Rokasgrāmata korektīvai darbībai, tajā skaitā preču atsaukšanai

SATURS

NODAĻA	LAPPUSE
Priekšvārds	3
IEVADS	7
Šīs rokasgrāmatas nolūks	7
Kompetence	7
Kas ir atbildīgs par korektīvu darbību?	8
1. Korektīvas darbības stratēģijas sagatavošana	11
1.1. Izstrādājat savu politiku	11
1.2. Saskaņojiet savu darbības plānu	11
2. Riska novērtēšana	15
2.1. Identificējiet risku	15
2.2. Novērtējiet riska līmeni	15
2.3. Novērtējiet pieļaujamo riska līmeni	15
2.4. Vispārējs risks	15
3. Korektīvas darbības izpilde	17
3.1. Izlemiet, kāda darbība nepieciešama	17
3.2. Informējiet tirgus uzraudzības iestādes	17
3.3. Izsekojiet preces un to īpašniekus	18
3.4. Izveidojiet saskarsmes programmu	18
3.5. Paziņojums un ko informēt?	18
3.6. Kā sniegt paziņojumu	19
3.7. Risiniet jautājumu ar saviem klientiem	20
3.8. Sazinieties ar citām personām	20
3.9. Veiciet korektīvu darbību	20
3.10. Sekojiet norisei	21
4. Mācīšanās no pieredzes	23
4.1. Kā mēs varam novērst situācijas atkātošanos nākotnē?	23
4.2. Kā mēs varam uzlabot korektīvu darbību nākotnē?	23
I pielikums – Situācijas analīze	25
II pielikums - Korektīvas darbības laba paziņojuma paraugs	29
III pielikums – Eiropas informācijas avoti	31
IV pielikums - Atbalstītāji	33
V pielikums – Riska noteikšana un novērtēšana	35
I papildinājums – Saīsināta rokasgrāmata	41

Preču drošums Eiropā – Rokasgrāmata korektīvai darbībai, tajā skaitā preču atsaukšanai

IEVADS

Šīs rokasgrāmatas nolūks

Ja jūs esat patēriņa preču ražotājs vai šo preču izplatītājs tirdzniecībā Eiropas Savienībā (ES), šie norādījumi sniegs jums vispārējus ieteikumus, kas būtu jā dara, ja jūsu rīcībā ir nonākuši apliecinājumi, ka kāda no jūsu precēm varētu būt nedroša.

Šie ir brīvprātīgi pielietojami norādījumi korektīvu darbību veikšanai preces drošuma nolūkā, ko atbalsta ES dalībvalstu tirgus uzraudzības iestādes, kā arī patērētāju un tirdzniecības organizācijas. Veicot korektīvas darbības, ražotājiem un izplatītājiem ieteicams konsultēties un sadarboties ar uzraudzības iestādēm dalībvalstīs un ievērot visus praktiskās darbības kodeksus, kur tādi ir ieviesti. Jāņem vērā, ka dalībvalstīs šādu pasākumu noteikumos, darba kārtībā un prasībās var būt atšķirības.

Rokasgrāmatas īpašā mērķauditorija ir vadītāji, kas atbildīgi par kvalitātes kontroli, juridiskiem jautājumiem un uzņēmuma sabiedriskām attiecībām. Organizācijām ir nepieciešama sava izstrādāta un dokumentēta korektīvu darbību izpildes kārtība, kas piemērojama tieši vietējiem apstākļiem.

Kompetence

Metodiskais materiāls ietver ražotāju vai izplatītāju visu veidu korektīvas darbības (ne tikai preces atsaukšanu), kuru mērķis ir aizsargāt patērētāju no riska, ko rada nepārtikas prece, kuru tie ievietojuši tirgū.

Korektīvas darbības var ietvert:

- Preces konstrukcijas izmaiņas
- Preču atsaukšanu no izplatīšanas ķēdes
- Informācijas nosūtīšanu patērētājiem un brīdināšanu par preču pareizu lietošanu
- Preču pārveidošanu patērētāju telpās vai citur
- Preču atsaukšanu no patērētājiem to maiņai vai atlīdzināšanai.

Rokasgrāmatas satura kopsavilkums ir sniegts kontroljautājumos 9. lappusē, un shēma, kas rodama 10. lappusē, raksturo darba norisi korektīvu darbību veikšanai. Savukārt I pielikums apraksta situācijas analīzi, kas ataino vairākus no šajā materiālā ietvertajiem principiem.

I PAPILDINĀJUMS ir saīsināts rokasgrāmatas variants, kas paredzēts lasītājiem, kuri pārzina šī materiāla saturu un vēlas īsāku dokumentu ātram ieskatam. Gan pilnīgo norādījumu, gan saīsinātā varianta nodaļas vieglākai uzziņai ir numurētas pēc vienota principa.

Tiesiskie pienākumi

Daudzas no šajā materiālā aprakstītām procedūrām ir pakļautas vietējiem un Eiropas normatīvajiem aktiem. Rokasgrāmata neietver šo tiesisko pienākumu aprakstu, un potenciāli nedrošu preču gadījumos to nevar izmantot kā avotu juridiskam pamatojumam. Plašāku informāciju par EK direktīvām varat rast *1999. gada EK Rokasgrāmatā par Jaunās un Globālās pieejas direktīvu ieviešanu*, un III pielikuma informācijas avotos. Lai gūtu informāciju par konkrētu dalībvalsti, jums ir jāsažinās ar tirgus uzraudzības iestādēm.

Kas ir atbildīgs par korektīvu darbību?

Ražotāju un izplatītāju atbildība par korektīvu darbību mainās atkarībā no apstākļiem. Uzņēmumiem ir nepieciešama vienošanās ar piegādātājiem, kurā definēta attiecīga atbildība par korektīvu darbību. Dažādi atbildības aspekti ir apkopoti turpmākajā tekstā, lai palīdzētu uzņēmumiem lemt, kuras procedūras daļas uz tiem attiecas.

Ražotāji

Preces ražotājam ir jāveic atbilstīga korektīva darbība, lai izvairītos no preces radītiem riskiem.

Korektīvas darbības nolūkā ražotājs ir definēts kā:

- **Preces ražotājs**, ja tas ir dibināts Kopienā;
- **Jebkura cita persona, kas sevi dēvē par ražotāju** (tajā skaitā cits ražotājs), piešķirot precei savu nosaukumu, preču zīmi vai citu pazīšanas zīmi, vai persona, kas pārveido precī;
- **Ražotāja pārstāvis**, ja ražotājs nav dibināts Kopienā; VAI
- Ja nav pārstāvja, kas dibināts Kopienā, - preces **importētājs**;
- **Citi profesionāļi** piegādes ķēdē, ja to darbība ietekmē preces drošumu.

Ieteicams, lai organizācija, kas uzņemas galveno atbildību par korektīvu darbību, tiek noteikta šādi:

- **Precēm, kas ražotas ES un ir marķētas ar ražotāja preču zīmi (zīmolu)**, ražotāja atbildība ir jāuzņemas preces ražotājam.
- **Precēm, kas ražotas ES un ir marķētas ar izplatītāja preču zīmi (zīmolu)**, ražotāja atbildība ir jādala starp ražotāju un izplatītāju.
- **Precēm, kas ražotas ārpus ES un ir marķētas ar ražotāja preču zīmi (zīmolu)**, ražotāja atbildība ir jāuzņemas uzņēmumam, kas importē preces uz ES

(kas var būt ražotāja starpnieks ES). Praksē importētājam kopumā nepieciešams iesaistīt jebkurā korektīvā darbībā ražotāju.

- **Precēm, kas ražotas ārpus ES un ir marķētas ar ES izplatītāja preču zīmi (zīmolu)**, ražotāja pienākumi ir jāuzņemas izplatītājam. Izplatītājs var iesaistīt ražotāju vai tā starpnieku jebkurā korektīvā darbībā.

Izplatītāji

Ja preces izplatītājs (vairumtirgotājs vai mazumtirgotājs) neuzņemas ražotāja pienākumu, tam tomēr ir jāuzņemas šādi pienākumi korektīvas darbības nolūkā:

- Informācijas apkopošana par nedrošām precēm un tās nodošana ražotājam un kompetentām iestādēm.
- Informācijas sniegšana, lai palīdzētu izsekot preču izcelsmi.
- Informācijas sniegšana par preču pircējiem (ja to atļauj datu aizsardzības noteikumi).
- Sadarbība ar ražotājiem un kompetentām iestādēm korektīvā darbībā, piemēram:
 - veicot korektīvu darbību ražotāja vārdā,
 - izolējot un atsaucot preces un atgriežot tās ražotājam,
 - sadarbojoties korektīvas darbības paziņojuma publicēšanā,
 - sazinoties ar preču pircējiem pēc ražotāja pieprasījuma,
 - sadarbojoties preču savākšanā un to atgriešanā ražotājam.

Korektīvas darbības izpildes kārtības kontroljautājumi

Pamatnoteikumi sekmīgai korektīvai darbībai ir
ātra rīcība un efektīva informācijas sniegšana
 No tā var būt atkarīgs patērētāja drošums un jūsu reputācija

1. Plānojiet iepriekš – pirms jums radusies problēma

- Izstrādāriet korektīvas darbības politiku un procedūru.
- Izvērtējiet savu politiku kopā ar saviem tirdzniecības partneriem.
- Izveidojiet korektīvas darbības izpildītāju grupu.
- Sekojiet informācijai par savu preču drošumu.
- Uzturiet piemērotus reģistrus, kas palīdzētu preces izsekot un identificēt klientus un galalietotājus.
- Apkopojiet dokumentus par jūsu preču konstrukciju un drošumu.
- Atjauniniet kontaktinformāciju par galvenajām amatpersonām un organizācijām.

2. Lemiet par darbības nepieciešamību – novērtējiet risku

- Identificējiet risku un tā iemeslu.
- Novērtējiet, cik daudz preču ir ar trūkumiem.
- Nosakiet, ko risks varētu būt skāris.
- Izvērtējiet, cik nopietns ievainojums varētu rasties
- Izvērtējiet šāda ievainojuma iespējamību
- Novērtējiet vispārēju riska pieļaujamību.

3. Ja nepieciešama korektīva darbība – ko darīt?

- Izlemiet, vai korektīvai darbībai ir jāpakļauj:
 - o preces piegādes ķēdē, un, iespējams,
 - o preces patērētāju rīcībā.
- Lemiet, kādu korektīvu darbību nepieciešams veikt.
- Saskaņojiet atbildību un rīcību ar izplatītājiem.
- Informējiet tirgus uzraudzības iestādes.

Ja darbība ietver preces, kas ir patērētāju rīcībā, jums ir nepieciešams:

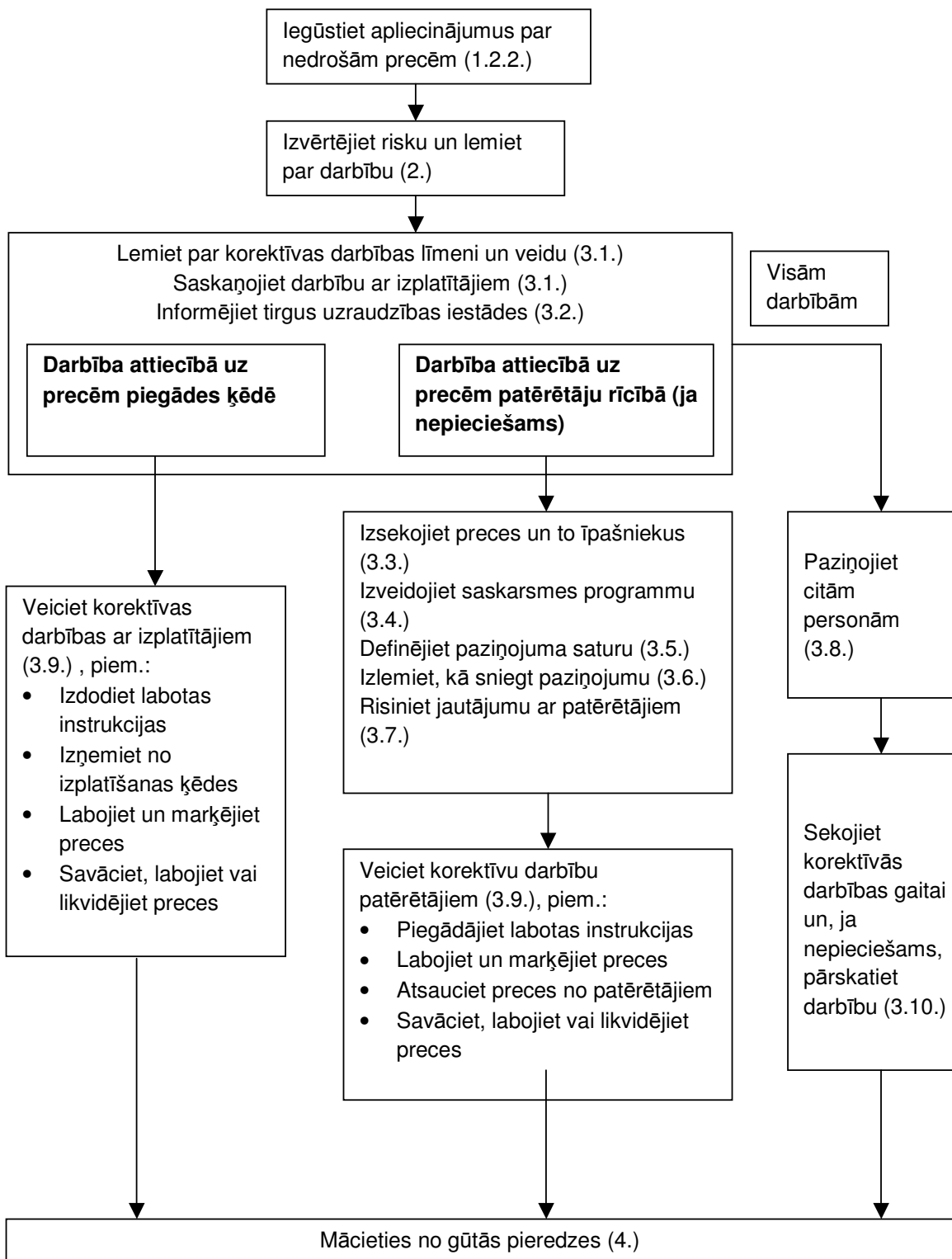
- Izsekot preces un noteikt to īpašniekus.
- Izveidot saskarsmes programmu.
- Jebkuru paziņojumu par korektīvu darbību noformēt skaidri un vienkārši.
- Izlemt, kā izplatīt paziņojumu.
- Risināt jautājumu ar saviem patērētājiem.
- Sniegt informāciju citiem, kam tā ir jāzina.
- Veikt attiecīgām precēm korektīvu darbību.
- Risināt jautājumu par atgrieztām precēm.
- Uzraudzīt korektīvo darbību un lemt, vai nepieciešama turpmāka darbība.

4. Pēc korektīvas darbības – mācieties no gūtās pieredzes

- Pārskatiet konstrukcijas standartus un uzlabojiet kvalitātes sistēmas, lai izvairītos no problēmām nākotnē.
- Izvērtējiet savas korektīvās darbības panākumus un veiciet jebkurus uzlabojumus.
- Nosūtiet komentārus un pateicību galvenajiem līdzdalībniekiem.

Korektīvas darbības izpildes kārtības shēma

Cīpari iekavās norāda attiecīgo rokasgrāmatas nodaļu.



1. Korektīvas darbības stratēģijas sagatavošana

Iepriekšēja plānošana ir svarīga, lai ražotāji un izplatītāji nepieciešamības gadījumā varētu rīkoties ātri. Šajā nodaļā aprakstīta politika, organizācija un plāni, kas jāizstrādā, lai iespējamo korektīvo darbību padarītu efektīvu.

1.1. Izstrādāji savu politiku

Gan ražotājiem, gan izplatītājiem ir nepieciešami korektīvas darbības plāni.

Šādas politikas detaļas var mainīties, taču tai ir jāietver uzņēmuma vadības mērķu formulējums un šādas saistības:

- Veikt ātru korektīvu darbību, lai atjaunotu preces drošumu.
- Nodrošināt visus nepieciešamos resursus, lai veiktu korektīvas darbības.
- Ja nepieciešams, tūlīt un pilnībā informēt patērētājus par veiktajām korektīvām darbībām.

Šāda politika ir jāizstrādā, lai nodrošinātu, ka jūsu uzņēmums:

- Ievēro Eiropas un vietējo likumdošanu attiecībā uz preču drošumu, brīdina par nedrošām precēm un veic korektīvas darbības.
- Iespējami mazina patērētājam radītās neērtības.
- Uzlabo uzņēmuma reputāciju, risinot jautājumu par atbildību pret saviem klientiem.
- Iespējami mazina kaitējumu savu preču reputācijai.

Ikvienam procesā iespējami iesaistītajam ir jāpārzina šī politika.

1.2. Saskaņojiet savu darbības plānu

Jūsu korektīvās darbības plāni un izpildes detaļas būs atkarīgas no jūsu uzņēmējdarbības apjoma un struktūras. Ciktāl iespējams, korektīvās darbības plānam ir jāietver šādas sastāvdaļas:

1.2.1. Korektīvas darbības izpildītāji

Ražotājam ir jāizveido izpildītāju darba grupa, kas pārzina šādas jomas:

- Konstrukcija

- Ražošana
- Preces drošuma/ riska pārvaldība
- Kvalitātes nodrošināšana
- Iegāde
- Izplatīšana
- Mārketinga un klientu apkalpošana
- Uzņēmuma sabiedriskās attiecības
- Juridiskie jautājumi
- Pārskati.

Mazās organizācijās dažas funkcijas var būt vienas personas atbildībā vai arī uzticētas ārējām organizācijām. Vienai personai ir jāuzņemas kopēja atbildība par ārējo komunikāciju. Darba grupas vadība ir jāuztic vadītājam, kas ir pakļauts uzņēmuma valdei vai uzņēmuma vadītājam (vai līdzīgai amatpersonai mazā organizācijā). Uzņēmuma vadītājam vai tā deleģētam pārstāvim ir jāpieņem svarīgākie lēmumi par korektīvu darbību.

Korektīvas darbības izpildītājiem ir jāzina savi pienākumi, un tiem ir jāpārbauda plānotā izpilde praksē, izmantojot modelēšanas vingrinājumus. Tas var ietvert arī ārējas organizācijas.

Izplatītājam arī var būt nepieciešams izveidot šādu grupu ar tādām pašām funkcijām.

1.2.2. Monitoringa pasākumi

Ražotājiem un izplatītājiem ir jāizstrādā preču uzraudzības kārtība. Tas nozīmē, ka jums nepieciešamas savas sistēmas, lai apkopotu un analizētu šādu informāciju:

- Ziņojumi par nelaimes gadījumiem, kas attiecas uz jūsu precēm.
- Klientu sūdzības – saņemtas tieši vai caur mazumtirgotājiem.
- Prasības par garantijas nosacījumu izpildi.

- Apdrošināšanas maksājumu prasības vai tiesiska darbība.
- Neatbilstība, par ko informē uzņēmuma kvalitātes kontroles grupa vai citas organizācijas.
- Preču pārbaudes rezultāti.
- Tehniskās apkalpošanas inženieru sniegta informācija.
- Ziņojumi par atgrieztām sastāvdaļām un precēm.
- Jebkuras liecības par risku, kas izriet no tirdzniecības neplānotām lietotāju grupām.
- Jebkuras liecības par patērētāju nepareizu preces izmantošanu vai lietošanu.
- Jebkuras liecības par ļaunprātīgu rīcību ar precēm.

Šo informāciju nepieciešams regulāri pārskatīt, vai kādai no uzņēmuma precēm nav patērētājiem radīta riska pazīmju. Tas īpaši svarīgi, kad tiek veiktas izmaiņas preces konstrukcijā vai kad tiek izmantoti jauni sastāvdaļu piegādātāji. Ja izplatītāji iegūst šādu informāciju, tiem jāpaziņo tā ražotājiem.

1.2.3. Preces izsekošanas plāns

Klientiem ir jāidentificē preces, kas var būt nedrošas, un jums ir jāspēj atrast klientus, kas tās iegādājušies. Tas nozīmē, ka jums ir jābūt šādām trim sistēmām:

Veidam, kā identificēt preces ar trūkumiem

Lai gan identifikācijas numuru vai marķējuma pievienošana dažām precēm ir sarežģīta vai pat neiespējama, ražotājiem jāsaprot, ka tā trūkums var apgrūtināt vēlāk preču izsekošanu.

- Ideālā gadījumā ražotājiem ir jāmarķē preces ar sērijas numuru, lai atsevišķas preces ar trūkumiem būtu identificējamās. Pretējā gadījumā jums var būt nepieciešams veikt korektīvu darbību lielākam preču daudzumam, nekā tas nepieciešams.
- Dažiem preču veidiem var pietikt ar iespēju identificēt partijas numuru.

- Preču dažādu veidu identificēšanai plaši tiek izmantoti svītru kodi.

Klientu datubāze

Efektīvas korektīvas darbības nolūkā ražotājiem un izplatītājiem ir jāsauglabā reģistrēta informācija par klientiem un to pirkumiem. Šai informācijai ir jāietver:

- Patērētāja vārds/nosaukums, adrese, pasta indekss un tālruņa numurs.
- Preču zīme (zīmols), modeļa numurs un preču pirkuma datums.

Ražotājiem ir jāatzīst, ka datu aizsardzības prasības var ierobežot klientu informācijas apjomu, ko izplatītāji vai kredītkaršu uzņēmumi var sniegt.

Šādas informācijas nolūkā var izmantot vairāku avotu ierakstus:

- Tirdzniecības reģistrus, kur par uzņēmuma klientiem ir jānorāda, kāda prece ir pirktā.
- Mazumtirgotāju veidoto klientu iegādāto preču reģistru.
- Izmantojami arī garantijas vai reģistrācijas taloni.
- Kā informācijas avots par klientu var kalpot apkalpošanas ieraksti.
- Arī tiem uzņēmumiem, kas pārdod preces internetā vai, izmantojot pasta pasūtījumus, ir jāspēj identificēt pircējus.

Ja jūs pārdodat preces ārpus savas valsts, jums ir jāiepazīstas ar citur ieviestām sistēmām.

Piegādātāja datubāze

Ja drošības problēmu ir radījusi piegādātāja ražota sastāvdaļa, jums ir jāspēj identificēt piegādātāja sastāvdaļu, kas pievienotas jūsu precēm, atsaucē numuru.

Jums ir jāsauglabā šie ieraksti paredzēto preces lietošanas laiku.

1.2.4. Tehniskā dokumentācija

Lai risinātu problēmas, kas saistās ar preces drošumu, ražotājiem nepieciešama viegla piekļuve visai dokumentācijai, kas attiecas uz:

- Preču konstrukciju (tajā skaitā materiālu tehniskām specifikācijām), īpaši to, kas saistīts ar preces drošumu.
- Jebkurām izmaiņām, kas veiktas, un attiecīgiem datumiem un/vai sērijas vai partijas numuriem precēm, uz kurām tās attiecas.

Daudzas Eiropas direktīvas nosaka ražotājiem nepieciešamību veidot tehniskos reģistrus, kas apliecina, ka to preces atbilst attiecīgām prasībām.

Ja ražotājs ir ārpus ES, importētājam vai ražotāja pārstāvim ir jā saglabā reģistra kopija.

Jums jāuzglabā šie ieraksti 10 gadus pēc preces ražošanas datuma.

1.2.5. Paziņojumi un kontaktpersonu saraksti

Jums ir nepieciešams uzturēt visu to personu un organizāciju sarakstu, ar kurām var būt nepieciešams sazināties. Svarīgi ir noskaidrot pareizo kontaktpersonu katrā no šīm organizācijām un uzturēt atjaunotu informāciju. Vairumā gadījumu sākotnēji ar personām ir jā sazinās pa tālruni, dažos gadījumos noderīgi iegūt tālruņa numuru, uz kuru zvanīt ārpus darba laika, un iegūt arī šo personu aizvietošanas vārdu un tālruņa numuru. Kontaktpersonu sarakstā ir jāietver:

Kontaktpersonas jūsu uzņēmumā

- Atbildīgais vadītājs.
- Korektīvas darbības izpildītāji.
- Citi atbildīgi darbinieki.
- Ražotāju pārstāvji un citi pārdošanas starpnieki.
- Nolikta.
- Ekspeditori.

Kontaktpersonas citās organizācijās

- Profesionāli klienti.
- Piegādātāji.
- Valsts tirdzniecības apvienības.

- Tirgus uzraudzības iestādes.
- Policija.
- Prese, TV un citi svarīgi plašsaziņas līdzekļi.

Pakalpojuma sniedzēji

- Apkalpojošie uzņēmumi.
- Pārbaudes laboratorijas.
- Citi speciālisti vai konsultanti, piemēram:
 - o juridiskie konsultanti,
 - o riska novērtēšanas konsultanti,
 - o sabiedrisko attiecību konsultanti.
- Apdrošinātāji.
- Telefonisko konsultāciju centri.
- Atkritumu utilizācijas pārvaldes.

Attiecībā uz dažām no šīm kontaktpersonām (īpaši tirgus uzraudzības iestādēm) jums ir jāiepazīstas ar to informācijas prasībām un darba kārtību. Dalībvalstu, kas norādītas [III pielikumā](#), iestādes arī var sniegt informāciju par vietējiem pakalpojumiem.

1.2.6. Riska novērtēšana un korektīvas darbības kārtība

Uzņēmumiem ir jābūt rakstiski noformētai norises kārtībai par to, kā tie veiks riska novērtēšanu un korektīvu darbību attiecībā uz potenciāli nedrošu preci (skat. [2. un 3. nodaļu](#)).

Apdrošināšana

Iespējams, jūs varat sevi apdrošināt korektīvas darbības izmaksu gadījumā un arī jūsu izmaksu gadījumā atbildībā par preču trūkumiem. Apdrošinātājs, domājams, lūgs jūs ieviest noteiktus kvalitātes vadības pasākumus.

Profilaktiska rīcība

Lai gan šī rokasgrāmata pamatā koncentrējas uz to, kā veikt korektīvu darbību, uzņēmumi var veikt arī citus pasākumus, lai, pirmkārt, novērstu nepieciešamību pēc šādas darbības. Ir izstrādāta kvalitātes vadības norises kārtība, lai paredzētu un novērstu risku, kas var rasties ražošanas procesa rezultātā. Norādes informācijas avotiem par drošības prasībām un kvalitātes sistēmu pārvaldību ir sniegtas III pielikumā.

2. Riska novērtēšana

Ja jūsu uzraudzības kārtība liecina, ka kāda no jūsu precēm var radīt risku patērētājiem, jums ir jāizvērtē risks, lai noteiktu, vai nepieciešama korektīva darbība. Tas galvenokārt ir ražotāju pienākums, taču izplatītāji var piegādāt noderīgu informāciju.

Riska novērtēšana ir jāveic personai vai nelielai grupai, kam ir pieredze attiecībā uz precī un saistīto risku. III pielikums sniedz informācijas avotus riska novērtēšanai, bet V pielikums sniedz plašākus piemērus riska novērtēšanas metodei, kas balstās uz EK Direktīvas par vispārēju preču drošumu (DVDP) norādēm. Piemērotas var būt arī citas metodes, un jūsu metodes izvēle ir atkarīga no jūsu iespējām. Riska novērtēšanai parasti ir vairākas fāzes, kas ietver šādus principus:

2.1. Identificējiet risku

Analizējiet jūsu apkopoto informāciju un mēģiniet atbildēt uz šādiem jautājumiem:

- Kāds ir riska raksturs?
- Kas ir riska iemesls? (gadījuma rakstura preces trūkumi, preces nolietošanās, īpaši izmantošanas nosacījumi, preces nepareiza lietošana, nejauša kļūme u.c.)
- Kāds preču (modeļu) daudzums ir ar trūkumiem?
- Ko risks ir skāris? (lietotāju, riska tuvumā esošo)
- Kādi faktori varētu ietekmēt ievainojuma smagumu vai iespējamību? (lietotāja spējas, preces vecums, lietošanas paņēmieni u.c.)

2.2. Novērtējiet riska līmeni

Kad esat apkopojusi šo informāciju, nosakiet riska līmeni, kas palīdzēs jums izlemt, vai ir nepieciešama darbība. Riska līmeņa noteikšana ir atkarīga no diviem pamata faktoriem:

- Iespējamā ievainojuma personai, kas lieto precī vai citādi ir ar to saskarsmē, **smagums**.
- Varbūtējā ievainojuma **iespējamība**. To ietekmē šādi faktori:
 - o iespējamība, ka prece ir ar trūkumiem vai tāda var kļūt un iespējama bojājuma laiks,
 - o cik bieži lietotājs ir pakļauts riskam,
 - o iespējamība gūt ievainojumu, iestājoties riska apstākļiem.

Smaguma un iespējamības novērtējums tiek apvienoti vispārēja riska novērtēšanas iegūšanai.

Lai palīdzētu jums novērtēt problēmas pakāpi, jums ir nepieciešams apkopot un izvērtēt šādu informāciju:

- Cik daudz preču ar trūkumiem ir nonācis tirgū?
- Cik daudz no pārdotajām precēm varētu joprojām būt lietošanā?

2.3. Novērtējiet pieļaujamo riska līmeni

Lai lemtu, vai jums ir nepieciešams rīkoties, jums arī jāizvērtē, vai riska līmenis ir pieņemams patērētājiem. Noteikti preču veidi (piemēram, rīki vai ierīces ar asiem asmeņiem) ir ar acīmredzamu risku, kas patērētājiem ir pieņemams, ja tie uzskata, ka ražotājs ir veicis nepieciešamos drošības pasākumus. Savukārt par precēm, kas paredzētas mazāk aizsargātām personām (piemēram, bērnu aprūpes preces), jāņem vērā, ka patērētājiem nebūs pieņemams nekas cits kā tikai ļoti zems riska līmenis.

2.4. Vispārējs risks

Izvērtējot visus šos faktoros, jums ir jāveic vispārēja riska novērtēšana, kas var būt definēts vienā no šiem līmeņiem:

- Nopietns risks – nepieciešama ātra rīcība.
- Vidējs risks – nepieciešama noteikta darbība.
- Zems risks – kopumā nav nepieciešama darbība attiecībā uz precēm tirgū.

Preču drošums Eiropā – Rokasgrāmata korektīvai darbībai, tajā skaitā preču atsaukšanai

3. Korektīvas darbības izpilde

Ražotāji uzņemas galveno atbildību par korektīvām darbībām, tomēr arī izplatītājiem var būt savi uzdevumi – skatiet nodaļu „Kas ir atbildīgs par korektīvu darbību” 8. lappusē. Ražotājiem ir jālūdz izplatītāji sadarboties un tos regulāri jāinformē par korektīvu darbību. Dažādi soļi turpmāk aprakstītā darba kārtībā attiecas uz dažādiem korektīvas darbības līmeņiem.

Uz visām darbībām attiecas 3.1., 3.2., 3.8., 3.9. un 3.10. nodaļa.

Ja problēma attiecas tikai uz tām precēm ar trūkumiem, kas ir patērētāju rīcībā, piemērojami 3.3. līdz 3.7. nodaļā minētie norādījumi.

3.1. Izlemiet, kāda darbība nepieciešama

Lēmums par to, kāda veida darbība ir nepieciešama, galvenokārt atkarīgs no vispārējā riska līmeņa, taču var ņemt vērā arī šādus aspektus:

- Kopējais preču/ skarto patērētāju skaits.
- Darbību izpildes praktiskās iespējas.
- Paredzamās rīcības panākumi.
- Tirgus uzraudzības iestādes ieteikumi.
- Plašsaziņas līdzekļu jutīgums pret risku.

Ieteicams gadījumā,

- ja vispārējais riska līmenis tiek novērtēts kā nopietns, korektīvā rīcībā iekļaut preces, kas ir patērētāju rīcībā, un ražotājam ir nekavējoties jārīkojas, lai:
 - informētu tirgus uzraudzības iestādes;
 - izolētu ražotāju pašu krājumus;
 - pieprasītu izplatītājiem izolēt preces ar trūkumiem;
 - informētu piegādātājus par jebkurām sastāvdaļām ar trūkumiem;
 - izveidotu saskarsmes programmu, lai sazinātos ar patērētājiem.

- ja vispārējais riska līmenis tiek novērtēts kā vidējs, korektīvā darbība var tikt ierobežota līdz precēm izplatīšanas ķēdē, un tas var būt pietiekami, lai izņemtu tās no apgrozības un sniegtu iestādēm detalizētu informāciju par paveikto – skat. 3.2. nodaļu.

- ja vispārējais riska līmenis tiek novērtēts kā zems, korektīvā darbība vispārēji var tikt ierobežota līdz tādu izmaiņu

izvērtējumam, kas skar tikai preces ar trūkumiem konstrukciju un ražošanu.

Darbības veids

Iespējamās korektīvās darbības var ietvert:

- Izmaiņas preču konstrukcijā.
- Izmaiņas ražošanas metodē.
- Preču izolēšana un izņemšana no izplatīšanas.
- Preču, kas ir izplatīšanas ķēdē, pārveidošana (šādām precēm ir nepieciešams marķējums).
- Instrukciju, kas piegādātas kopā ar preču, uzlabošana.
- Papildu informācijas nosūtīšana patērētājiem par pareizu preču lietošanu.
- Preču, kas ir patērētāja telpās, pārveidošana (šādām precēm nepieciešams marķējums).
- Patērētāju preču atgriešana pārveidošanai.
- Preču atsaukšana no patērētājiem to maiņai vai atlīdzībai.
- Instrukcijas klientiem par preču likvidēšanu.
- Piedāvājums patērētājiem mainīt vai atlīdzināt no apgrozības izņemtās preces vai preces ar trūkumiem (šī rīcība, iespējams, gūs vislielākos panākumus).

3.2. Informējiet tirgus uzraudzības iestādes

Ražotājiem un izplatītājiem ir jāsniedz iestādēm noteikta iepriekšēja informācija par preces risku, tikko tas tiek apzināts. Ja vispārējais risks tiek novērtēts kā pietiekami nopietns, jums ir jāinformē tirgus

uzraudzības iestādes, sniedzot tām turpmāk norādīto detalizēto informāciju. Saņemot šo informāciju, tirgus uzraudzības iestādes var palīdzēt jums veikt korektīvo darbību efektīvāk.

- Informācija, kas ļauj precīzi identificēt precī vai preču partiju ar trūkumiem.
- Pilns preces ietvertā riska apraksts.
- Visa pieejamā informācija, kas attiecas uz preces izsekošanu.
- Veikto (un plānoto) patērētāju aizsardzības pasākumu apraksts.

Sazināšanās informācija par galvenajām vietējām varas iestādēm, kuras jāinformē par nedrošām precēm, ir sniegtas [III pielikumā](#). Ražotājiem un izplatītājiem ir jāinformē iestādes katrā dalībvalstī, kurā preces tiek pārdotas, ja vien tiem nav drošas liecības, ka iestādi jau ir informējis cits uzņēmums vai iestāde. Dažās valstīs informāciju var ievietot valsts datubāzē, kurā tiek reģistrēta detalizēta informācija par visām korektīvām darbībām.

Jums ir nepieciešams iepazīties ar EK norādēm paziņojumiem (skat. [III pielikumu](#)) un precīzu informāciju par procedūrām valstī, kurai paziņojums adresējams.

3.3. Izsekojiet preces un to īpašniekus

Darbs, kas nepieciešams preču un to īpašnieku izsekošanai, var sākties, tikko jūs esat nolēmuši rīkoties. Šī darbība ir jākoordinē ar jūsu korektīvās darbības izpildītājiem, bet, ja veicat korektīvas darbības dažādās valstīs, daudzas var būt nepieciešams deleģēt vietējam pilnvarotajam.

Preces

Kad konstatēts, kurš modelis vai modeļi ir nedroši, ražotājam ir:

- jānosaka preču ar trūkumiem skaits,
- jāidentificē preces, izmantojot [1.2.3. nodaļā](#) aprakstītās metodes.

Preces jūs varat identificēt, arī aprakstot to konkrētās iezīmes vai, ja piemēroti, noteikta veida sastāvdaļu.

Īpašnieki

Ražotājiem, izmantojot savu klientu datubāzi, ir jānosaka arī personas, kas ir iegādājušās preces ar trūkumiem (skat. [1.2.3. nodaļu](#)). Dažkārt šādam nolūkam iegūt informāciju par precēm, kas ir patērētāju rīcībā, jums var būt nepieciešami citu piegādes ķēdes uzņēmumu reģistri.

3.4. Izveidojiet saskarsmes programmu

Neatkarīgi no tā, vai jums ir kontaktinformācija par jūsu klientiem, jums ir jāizstrādā saskarsmes programma saziņai ar tiem. Efektīva saskarsme ir pamata elements korektīvu darbību programmā. Ātra un efektīva rīcība var pat veicināt jūsu reputāciju jūsu klientu vērtējumā. Saskarsmes programmai ir jāietver šādi elementi:

- Galvenais komunikāciju centrs ar bezmaksas tālruņa numuriem (karstā līnija).
- Personu loks, ar ko jāsazinās.
- Izmantojamo plašsaziņas līdzekļu saraksts.
- Informatīvā materiāla paraugi, kas izmantojami dažādiem plašsaziņas līdzekļiem un personām.

3.5. Paziņojums un ko informēt?

Paziņojums

Paziņojumam ir jābūt skaidram, koncentrētam un viegli saprotamam. Paziņojuma pamatā ir jābūt apstiprinātiem faktiem, un tas nevar ietvert formulējumus, kas uztverami kā tendenciozi vai, iespējams, nav pilnībā pareizi. Pārbaudiet veicināšanas un reklāmas pasākumu norisi, lai tie nebūtu pretrunā korektīvās darbības paziņojumam.

Korektīvas darbības paziņojumam ir jāietver šādi punkti:

- Skaidrs virsraksts, kas pievērš uzmanību paziņojumam, ietverot, piemēram, vārdus: „Brīdinājums par nedrošu preci”.
- Preces norādes informācija (preces nosaukums, partijas numurs, sērijas numurs, svītru kods, krāsa, izmērs un nedrošās preces attēls vai zīmējums).
- Skaidrs preces trūkumu apraksts.
- Detalizēta informācija par drošuma risku vai potenciālu drošuma risku.
- Informācija par ieteikto korektīvo darbību un, ja piemērojams, piedāvāto atbildību vai preces maiņu.
- Skaidras norādes par to, ko darīt ar preci (piemēram, vai un kurp to nogādāt vai nosūtīt atpakaļ un kā kārtot remonta jautājumu).
- Interneta mājas lapas adrese vai karstās līnijas tālruņa numurs papildu informācijai.
- Ja iespējams, atvainošanās par sagādātām neērtībām.

Korektīvās darbības paziņojums parasti sasniedz sabiedrību šādās formās:

- Privāta vēstule, tālruņa zvans vai e-pasta vēstule patērētājiem (tieša saziņa, lūdzot patērētāju rīkoties – faktiskā un informatīva).
- Informācija plašsaziņas līdzekļiem (pamata paziņojums preseī – īss un faktiski).
- Korektīvas darbības paziņojums plašsaziņas līdzekļiem (paziņojums, lūdzot patērētāju rīkoties, - faktiski un informatīvi).
- Materiāli tirdzniecības vietās (ja piemērojams).

Korektīvas darbības piemērs ir sniegts [II pielikumā](#). Ja preces ģeogrāfiskā izplatība ietekmē dažus patērētājus vai risks nav nopietns, korektīvās darbības izpildītāji var nolemt nesniegt paziņojumu preseī, taču

ieteicams šādu paziņojumu sagatavot gadījumam, ja situācija pasliktinās.

Ir nepieciešams sagatavot Jautājumu un atbilžu dokumentu, kas būtu izmantojams kā palīglīdzeklis lai sniegtu konsekventas atbildes uz sarežģītiem patērētāju un preču izplatītāju jautājumiem. Šo dokumentu korektīvās darbības laikā nepieciešams regulāri atjaunot.

Ko informēt?

Jāinformē šādas personas:

- Patērētāji (skat. [3.7. nodaļu](#))
- Savi darbinieki.
- Galvenie komerc klienti, izplatītāji un piegādātāji.
- Tirdzniecības iestādes (skat. [3.2. nodaļu](#)).

Lai gan dažādu personu informēšanā jāievēro zināma priekšrocība, tām visām ir jāsaņem vienāds paziņojums īsā laikā, īpaši, ja risks ir nopietns.

3.6. Kā sniegt paziņojumu

Jūsu uzņēmuma prestižam ir svarīgi, lai jūs kontrolētu veidu, kādā informācija par korektīvu darbību sasniedz patērētājus. Ideāli, ja mēģināt sazināties ar patērētājiem tieši. Ja tas nav iespējams, izvēlieties vispiemērotāko saziņas veidu atkarībā no šādiem apstākļiem:

- Kurš no plašsaziņas līdzekļiem vislabāk aptver skarto patērētāju ģeogrāfisko izplatību?
- Kāds ir efektīvākais un savlaicīgākais veids patērētāju informēšanai?

Iespējamie sazināšanās veidi

Saskarsmes ar klientu konsultanti var palīdzēt jums izvēlēties kādu no šādiem plašsaziņas līdzekļiem:

- Paziņojums laikrakstā.
- Patērētāju tālruņa līnijas pakalpojums (karstais tālrunis, informācijas tālrunis, bezmaksas tālruņu līnijas).
- Informācija tirdzniecības vietās (informatīvas lapiņas, nelieli plakāti).

- Radio/TV ziņas un patērētājiem adresētas programmas.
- Radio/TV paziņojumi.
- Preses dienests (tīkla vietne, preses telpa vai speciāla preses tālruņa līnija(s)), kas saistīts ar valsts un rajonu dienas laikrakstu redaktoriem.
- Tīkla vietnes (dažkārt sauktas „tumšās mājas lapas”), kas tiek sagatavotas iepriekš un aktivizētas, kad jums tās nepieciešamas).

Preču atsaukšanas paziņojumi presē jāizvieto katrā valstī vispiemērotākajos laikrakstos, lai tie sasniegtu jūsu mērķauditoriju.

Jums ir nepieciešams apmācīts preses sekretārs, kas spēj padarīt korektīvu darbību par prioritāti un atbildēt uz jebkuriem plašsaziņas līdzekļu korespondentu jautājumiem. Svarīgi ir ātri un kompetenti reaģēt uz citu (dažkārt satraucošu) informāciju plašsaziņas līdzekļos. Tas palīdz izvairīties no baumām un saglabāt kontroli pār sabiedrības saņemto informāciju.

3.7. Risiniet jautājumu ar saviem klientiem

Personīgs kontakts ar patērētājiem kopumā ir labākais veids, kā nodrošināt efektīvu korektīvu darbību. Ja jums ir patērētāju kontaktinformācija, jums jānosūta personīga vēstule vai e-pasta vēstule vai jāpiezvana, informējot par korektīvu darbību. Tomēr jums ir jāņem vērā, ka dažiem patērētājiem būs mainīta adrese vai prece var būt jau nodota kādam citam.

Jūsu informācijas dienesta darbiniekiem ir jābūt ļoti lakoniskiem un jāspēj atbildēt uz zvaniem jebkurā dienas laikā. Ja zvana tikai komercklienti, uz zvaniem var atbildēt jūsu esošie darbinieki. Taču, ja paredzams liels ienākošo zvanu skaits, jāpārdomā iespēja izmantot telefonisko konsultāciju centru. Ja nepieciešams sazināties ar patērētājiem ārvalstīs, varat šo pienākumu uzticēt savam

pārstāvim un vietējiem izplatītājiem konkrētā valstī.

Jūs varat palīdzēt darbiniekiem, kas atbildīgi par sazināšanos ar patērētājiem:

- Nosūtot tiem vēstuli, e-pastu vai faksu un izskaidrojot, kāda rīcība no tiem tiek gaidīta, un informējot, kā sazināties ar korektīvās darbības izpildītājiem, lai atbildētu uz jautājumiem un risinātu problēmas.
- Korektīvas darbības kopums, kas ietver visu tehnisko informāciju. (Tam jābūt gatavam pielietojumam vienlaikus ar korektīvās darbības paziņojumu vai drīz pēc tam.)
- Plašs Jautājumu un atbilžu dokuments.
- Apmācība, kā sniegt paziņojumus un kā risināt problēmas.

3.8. Sazinieties ar citām personām

Tāda pati informācija jums iespējami ātri ir jāsniedz visiem saviem darbiniekiem un jālemj par sabiedrības informēšanu kopumā.

3.9. Veiciet korektīvu darbību

Jums ir jāveic korektīvās darbības, kas norādītas 3.1. nodalā attiecībā uz precēm, kas ir patērētāju rīcībā un piegādes ķēdē katrā iesaistītā valstī. Jebkura atlīdzināšana, remonts vai maiņa ir jānodrošina iespējami ātri un efektīvi. Arī šajā gadījumā jums var būt nepieciešams izmantot pārstāvjus dažādās valstīs. Ar precēm jārikojas šādi:

Savāciet preces

Ja preces ir jāatgriež ražotājam, jums būs nepieciešams:

- Noorganizēt to savākšanu no izplatītājiem.
- Lūgt patērētājus atgriezt preci savam tuvākajam izplatītājam vai mazumtirgotājam, ja prece ir pārvietojama.
- Noorganizēt to paņemšanu no patērētāja, ja preces nav pārvietojamas.

Nedrošas preces ir skaidri jāidentificē un krājuma pārvietošana atbilstīgi jāreģistrē.

Izplatītājam ir jāpārbauda preces identiskums un jākompensē patērētājam, mainot to vai atļūdzinot vērtību.

Praktiskā darbība šajā procesā ir atkarīga no konkrētās valsts, kur tas tiek veikts. Jums var būt nepieciešams izmantot vietējos transporta uzņēmumus, pārstāvjus vai izplatītājus. Konkrētās dalībvalsts iestādes sniegs jums plašāku informāciju.

Labojiet preces

Ja esat piedāvājuši veikt patērētāja preces labošanu vai remontu, jūs varat:

- uzticēt to veikt pārstāvim vai izplatītājam viņa telpās, vai
- nosūtīt tehniķi uz patērētāja dzīves vietu, lai veiktu labošanu tur.

Pārveidotas preces ir skaidri jāmarķē.

Jums ir jālemj, ko darīt ar precēm, kuras ir atsauktas. Izvērtējamās iespējas:

- Veikt darbu, pārveidojot precī tā, ka tā atbilst standartam, kas pieļauj to tālākpārdošanu. Preces, kurām veikta labošana, ir skaidri jāmarķē, un tās pavadošie dokumenti, iespējams, atbilstīgi jākorģē.
- Pārstrādāt dažus sastāvdaļu materiālus, kas ļauj tās izmantot citos precēs.

Nav pieļaujams pārdot vai tālāk nodot patērētājiem nelabotas preces.

Nedrošu preču (t.i., pārveidošanai pakļautu) atkārtotai eksportēšanai ir ierobežojumi, un jums būs jāpārbauda juridiskās prasības konkrētās valstīs, kur to vēlaties darīt.

Preču utilizēšana

Preces utilizēšanai ir skaidri jāidentificē un jāuzglabā drošībā. Jūsu mērķis ir atbrīvoties no tām droši, ņemot vērā iespējamo risku videi, kas varētu rasties. Jums var būt nepieciešams izmantot speciālu atkritumu izvietošanu pakalpojumu. Vietējā tirgus uzraudzības iestādes var sniegt jums plašāku informāciju par atbilstīgiem nedrošu preču utilizācijas veidiem.

3.10. Sekojiet norisei

Pirms uzsākat korektīvo darbību, noderīgi ir izvirzīt atbildes līmeņa mērķi katrā valstī. Iestādes konkrētās valstīs var sniegt jums informāciju par iespējamo atbildes līmeni. Jūs varat izvirzīt atšķirīgus mērķus izplatītāju atbildei un patērētāju atbildei. Tas ir sarežģīts jautājums, un grūti ir definēt stingrus noteikumus, taču mērķim ir jāatbilst riska nopietnība. Jūsu mērķis var būt atkarīgs arī no jūsu klientu uzskaites kvalitātes.

Atbildes uz korektīvo darbību līmenis būs atkarīgs no šādiem faktoriem:

- Preces veids.
- Cik ilgi prece ir tirgū.
- Paredzamais preces lietošanas laiks. Tas var palīdzēt noteikt, kāds procentuālais daudzums no kopējā preces apjoma joprojām ir lietošanā.
- Piedāvātās korektīvās darbības veids.
- Paziņojumam izmantotie plašsaziņas līdzekļi.
- Vietējie apstākļi konkrētā valstī.

Kad korektīvā darbība ir uzsākta, jums ir jāuzrauga atbildes līmenis. Jums ir jābūt sistēmai, lai reģistrētu, cik daudz klientu ar jums ir sazinājušies, un atgriezto, savākto, laboto un utilizēto preču skaitu. Šī informācija ir jāanalizē un jāuzrauga vairākas nedēļas, un, ja mērķis nav sasniegts, var būt nepieciešama papildu rīcība. Ja saņemat informāciju par turpmākiem starpgadījumiem vai ievainojumiem patērētājiem, jums var būt nepieciešams pārskatīt jūsu korektīvās darbības efektivitāti.

Ja sasniežat savu mērķi, korektīvā darbība oficiāli var tikt izbeigta, taču jums joprojām ir jārisina jautājums par precēm, kas tiek atgrieztas turpmāk.

Preču drošums Eiropā – Rokasgrāmata korektīvai darbībai, tajā skaitā preču atsaukšanai

4. Mācīšanās no pieredzes

Pēc korektīvās darbības jums nepieciešams paraudzīties uz to, kas šo problēmu radīja, lai tā neatkārtotos turpmāk. Visbeidzot jums ir jāizvērtē korektīvās darbības sekmes, lai mēģinātu to uzlabot nākotnē.

4.1. Kā mēs varam novērst situācijas atkārtošanos nākotnē?

Šai pārskata daļai ir jākoncentrējas uz šādiem jautājumiem:

- izmantotie standarti un konstrukcijas standarti, un
- jūsu kvalitātes garantijas efektivitāte un preces drošuma/riska vadības sistēmas. Jāizpēta tās sistēmas daļas, kas nepalīdzēja novērst problēmu, un jāizvērtē uzlabojumi.

4.2. Kā mēs varam uzlabot korektīvo darbību nākotnē?

Jāpārskata katras korektīvās darbības daļa, lai noteiktu, vai to iespējams uzlabot.

Piemēram, jums:

- jāizanalizē izmantoto saziņas metožu efektivitāte (iespējams, veicot aptauju)

un, ja nepieciešams, sava politika jāpielāgo apstākļiem;

- jānovērtē jūsu iekšējās korektīvās darbības izpildes kārtība un jāizvērtē nepieciešamība veikt izmaiņas politikā vai apmācība.
- jāizveido pilns ziņojums par visiem pasākumiem un risinātajiem jautājumiem veiktās darbības laikā.

Pateicības vēstules

Kad korektīvā darbība ir pabeigta, visiem tās pamata dalībniekiem un galvenajām iesaistītajām personām ir jānosūta pateicības vēstules, informācija par gūtajiem rezultātiem un ieteikumi uzlabojumiem.

Preču drošums Eiropā – Rokasgrāmata korektīvai darbībai, tajā skaitā preču atsaukšanai

I pielikums – Situācijas analīze

Korektīvas darbības situācijas analīze

Boots



Uzņēmums

Boots ir liela AK centra aptieka un veselības un skaistumpreču mazumtirgotājs. Uzņēmumam ir 1400 veikalu AK un Īrijas Republikā, un 2002./03. gadā tā tirdzniecība sasniedza 4,2 miljardus mārciņu. Uzņēmums pārdod daudz dažādu preču, un tas ir pazīstams kā augstas kvalitātes un drošu preču tirgotājs. Tam ir izveidota centrālā klientu apkalpošanas nodaļa Notingemā, kas izskata uzņēmuma galvenajā birojā saņemtās klientu sūdzības. Speciālistu grupas uzdevums ir sekot kontaktiem ar klientiem un sūdzībām un *analizēt* tās, kā arī pārbaudīt klientu atgrieztās preces. Uzņēmums ir dokumentāli izstrādājis darba kārtību šīs informācijas uzraudzībai, riska novērtēšanai un, ja piemērojams, korektīvas darbības izpildei.

Prece

Spieķis ar liektu rokturi



Prece, kam tika piemērota korektīva darbība, bija viegls, saliekams spieķis. Prece bija ražota Taivānā, un to pārdeva lielākajā daļā Boots veikalu; cena bija 21 mārciņa. Spieķis tika klasificēts kā medicīnas prece, un tas bija pakļauts Medicīnas un veselības aprūpes produktu reglamentējošas pārvaldes (MHRA) prasībām. Kopš tā parādīšanās tirdzniecībā 2001. gada oktobrī līdz problēmas konstatēšanai bija pārdoti aptuveni 5000 spieķu.

Problēma

Tika iesniegtas vairākas sūdzības, ka koka rokturis atdalās no alumīnija caurules, kas rada bīstamību, ka spieķa lietotājs var krist un gūt ievainojumu.

Konstatējums

Līdz 2002. gada decembrim atgrieztu preču analīze liecināja, ka klienti ir atgriezuši 19 spieķus, un divi veikali uzskatīja šo problēmu par pietiekami nopietnu, lai nosūtītu ziņojumu klientu apkalpošanas nodaļai. Preces bija ar kodētu partijas numuru, kas ļāva defektu sašaurināt līdz noteiktām preču partijām.

Pēc sapulces, kurā tika veikta riska novērtēšana, uzņēmums piekrita izņemt šo precī no tirdzniecības un uzraudzīt tās atgriešanu. Janvārī un februārī tika saņemtas vēl četras sūdzības, tajā skaitā dažas, kas bija uzskatāmas kā „gandrīz nelaimes gadījums” - ar iespējamu lietotāja ievainojumu.

Riska novērtēšana

Tikko tika paziņots par pirmo preču partiju ar trūkumiem, tika aizsākta *Boots* problēmas risināšana. Darbība sākās ar riska novērtēšanas grupas sanākumi, kas aptvēra Preces kvalitātes pilnveidošanas nodaļas (PKP), Iepirkumu, Juridiskā dienesta, Klientu apkalpošanas, Sabiedrisko attiecību un Medicīnas pakalpojumu nodaļu pārstāvjus. Šī grupa saņēma ziņojumu no PKP par sākotnējo riska nopietnības izvērtējumu, kam pamatā bija ievainojumu iespējamības un ievainojuma smaguma novērtējums, ņemot vērā lietotāju aizsargātību. PKP grupa arī pārbaudīja, vai prece atbilst tehniskajiem datiem, kas ietvēra savienojuma starp rokturi un cauruli izturības pārbaudi. Šīs pārbaudes neatklāja nekādu kvalitātes problēmu, un pārbaudītāji nespēja šajā posmā modelētā preces izmantošanā konstatēt trūkumus. Secinājums liecināja, ka prece atbilst visām attiecīgām Lielbritānijas Standarta prasībām.

Kad tika saņemtas vēl klientu sūdzības, Klientu apkalpošanas darbinieki uzdeva klientiem precīzākus jautājumus, kas vairāk varētu palīdzēt problēmas konstatēšanā. Pēc tam PDP analizēja apkopoto informāciju un veica papildu pārbaudes februārī, lai mēģinātu atdarināt defektu. Izmantojot krasu temperatūras izmaiņu iedarbības, vērpes spēka un preces izmantošanas par āķi, lai paceltu iepirkuma somas, apvienojumu, izpildītāji spēja modelēt defektu. Kad bija iegūti šo jauno pārbaudžu rezultāti, atkal tika sasaukta riska novērtēšanas grupas sanākums.

Lēmums par korektīvu darbību


Sākotnējā novērtējuma rezultātā riska vadības grupa nolēma izņemt precī no veikaliem un turpināt novērot tās atgriešanu. Atsaukšana tiek veikta, nosūtot elektroniskā pasta paziņojumus visiem veikaliem, un visiem veikaliem tiek nosūtīts arī *atsauktu preču svītru kods*, kas neļauj pārdot no tirdzniecības izņemtās preces. Viss izņemtais krājums tiek atgriezts centrālajā noliktavā.

Februāra sanāksmē riska novērtēšanas grupa nolēma veikt vispārēju preces izņemšanu no apgrozības, t.i., pilnībā atsaukt to no visiem klientiem. Klientiem tika piedāvāts mainīt šo precī pret cita modeļa spieķi vai saņemt atlīdzību.

Paziņojumi

Boots savā darbā izmanto uzticības kartes shēmu, ko lieto liela daļa tā klientu. Šādā veidā bija iespējams identificēt 43 % no preces pircējiem. Dažās dienās pēc lēmuma izsludināt vispārēju preces atsaukšanu pieņemšanas klientiem tika nosūtīta vēstule (skat. attēlu), uz kuras aploksnes bija sarkans brīdinājums, tādējādi uzsverot tās satura svarīgumu. Vienlaikus brīdinājumi (skat. attēlu) tika nosūtīti visiem *Boots* veikaliem, kuri, ņemot vērā to lielo pastāvīgo klientu skaitu, bija jāizliek labi redzamās vietās. Bez tam daži *Boots* veikalu vadītāji saņēma atļauju izvietot brīdinājumus vietējos ārstu kabinetos. Brīdinājums tika ievietots arī *Boots* interneta mājas lapā.

Klientu informēšana



Boots Customer Service
PO Box 5300
NOTTINGHAM
NG90 1AA

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

Mrs A Customer
101 Trent Road
Anytown
AB1 1CD

Dear Mrs Customer

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

I am writing to tell you that w
problem with the above walk
during use.

Because our customers' safet
removed this product from sa

If you have one of the walkin
nearest Boots store for a full
have purchased this product f
know about this as soon as po

If you have any queries, pleas
store team or call Boots Cust


United Kingdom	0800
Republic of Ireland	1800

I am very sorry for any incon

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 alternative walking stick. If you know someone else who has one would you please ask them to return it to us.

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

United Kingdom	0800 915 0004
Republic of Ireland	1800 509 115

We apologise for any inconvenience caused.

Recall Number: 99995503 Recall notice issued: March 2

Korektīvu darbību izpilde

Klienti atgriezta veikalos 2165 preces, kuru vietā tiem tika piedāvāta cita prece vai atlīdzība.

Boots ir vienošanās ar saviem piegādātājiem, kas nosaka to atbildības apmēru par precēm ar trūkumiem, kā arī to atbilstīgus pienākumus gadījumā, ja nepieciešama korektīva darbība.

PKP grupa strādāja ar piegādātāju, lai precei pēc tās atsaukšanas pārveidotu konstrukciju. Jaunajai konstrukcijai bija ciešāks savienojums starp rokturi un cauruli, un spieķis varēja izturēt krasas temperatūras maiņas un spēcīgu vērpes spēka iedarbību. Pārbaudes tehniskie normatīvi tagad ietvēra arī prasību izturēt vilces un vērpes spēku iedarbību, kādam rokturis tiek pakļauts, izmantojot to pacelšanas nolūkā.

Brīdinājums uzraudzības iestādēm

MVAPP brīdinājums tika nosūtīts nekavējoties pēc trūkuma atklāšanas, un brīdinājums tika nosūtīts vēlreiz pēc lēmuma par vispārēju atsaukšanu pieņemšanas. Pārvalde nelūdza uzņēmumu veikt kādus papildu pasākumus.

Kā daļa vietējās „iekšzemes iestāžu” vienošanās, kas uzņēmumam bija ar Vietējām varas iestādēm tirgus uzraudzības jomā AK (LACORS), kas ir nacionālā tirgus uzraudzības iestāde, bija arī nacionālās tirdzniecības asociācijas informēšana. Tās vienojās atsaukšanas brīdinājumu ievietot drošuma brīdinājumu sadaļā nacionālā tirdzniecības standartu interneta mājas lapā www.tradingstandards.gov.uk.

Atsaukšanas monitorings

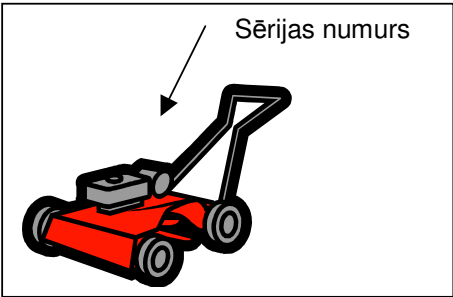
Kad klienti atgriezta preces veikalos, darījumi tika reģistrēti kases aparātos. Kases aparāti bija programmēti tā, lai varētu ierakstīt atgriešanas iemeslu, tajā skaitā to, kā klients saņēma informāciju par atsaukšanu. Izmantojot šo informāciju, atsaukšanas rezultātus varēja uzraudzīt klientu apkalpošanas nodaļā. Atgriezto preču skaits sasniedza 2165, kas ir vairāk nekā 40 % no kopējā pārdotā apjoma un pārsniedz parastu atbildi uz atsaukšanas brīdinājumiem laikrakstos. Ņemot vērā, ka dažas preces ir pazaudētas vai jau nolietotas un ka daudzi klienti, visticamāk, ir gados un nespēcīgi, šī ir uzskatāma par sekmīgu atbildi.

legūtā mācība

- Struktūras izveidošana, kas ļauj uzņēmumam sekot klientu komentāriem un sūdzībām, ir pamats iespējai ātri atklāt ar precī saistītās problēmas.
- Vēstules uzticības kartes klientiem bija visefektīvākais sazināšanās ar pircējiem veids.
- Lieli burti noderēja, informējot vecākus ļaudis, atvieglojot tiem vēstules teksta un veikalā izliktā paziņojuma lasīšanu.
- Atgriezto preču daudzums šāda veida precēm nākotnē varētu tikt uzlabots, izmantojot papildu sazināšanās ar klientu iespējas, piemēram, iekļaujot uzņēmuma patērētājiem paredzētās informācijas izvietojumam arī ārstu darba kabinetus.
- Attiecībā uz šāda veida precēm svarīgi ir pajauties ne tikai uz apstiprinātā Standarta prasībām, lai noteiktu tehnisko raksturojumu. Jātiecas paredzēt iespējamu preces lietošanu, piemēram, spieķi izmantojot iepirkuma somu pacelšanai no grīdas, atbilstīgi pielāgojot konstrukciju šādam nolūkam.

II pielikums - Korektīvas darbības laba paziņojuma paraugs

Šis paraugs ir izveidots, lai ilustrētu galvenās iezīmes, kas jāietver labā korektīvas darbības paziņojumā. Šajā piemērā sniegtā informācija nav attiecināma uz kādu reālu preci vai uzņēmumu.

<ul style="list-style-type: none"> • Piemērots virsraksts • Preces veids • Modelis • Attēls • Sērijas numura izvietojums • Problēmas apraksts un kad partija tika pārdota • Risks • Kā pārbaudīt preci ar trūkumiem • Identifikācija • Tirdzniecības vietas • Turpmākā rīcība • Piedāvātā kompensācija • bezmaksas palīdzības līnija • Atvainošanās (ja piemērojams) • Par atsaukšanu atbildīgais uzņēmums • Kontaktinformācija 	<div style="text-align: center;"> <h3>UZMANĪBU</h3> <h2>BRĪDINĀJUMS PAR DROŠUMU</h2> <h3>GREENGRASS ZĀLES PĻAUJMAŠĪNAS</h3> <p>Modelis – GG 123</p> </div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p>Mēs esam atklājuši, ka dažām modeļa GG123 zāles pļaujmašīnām, kas pārdotas no 2002. gada 1. marta līdz 2002. gada 30. jūlijam, ir ražošanas trūkumi.</p> <p>Šo trūkumu rezultātā rokturis lielas slodzes apstākļos var lūzt savienojuma ar rāmi vietā, kas var radīt nopietnu ievainojumu.</p> <p>Ja jums ir modeļa GG123 zāles pļāvējs, lūdzu, pārbaudiet sērijas numuru vietā, kas norādīta attēlā.</p> <p>Trūkumi konstatēti modeļiem ar sērijas numuriem no X5761 līdz X5874 vai no Z2376 līdz Z3199 (ietverot), kas pārdoti Smiths Homestores, Barney's Gardenware veikalā un arī izmantojot GreenGrass preču pa pasta pasta sūtījumu katalogu.</p> <p>Ja jums ir šāds zāles pļāvējs, lūdzu, nekavējoties pārtrauciet tā lietošanu. Atgrieziet to tirdzniecības vietā, kur nopirkāt, lai to apmainītu vai lai saņemtu pirkuma cenas atlīdzību.</p> <p style="text-align: center;">Ja jums ir jautājumi, lūdzu, sazinieties ar GreenGrass pa bezmaksas tālruni 0800 1234 5678 (24 stundas diennaktī)</p> <p>Pateicamies par jūsu sadarbību un atvainojamies par radītajām neērtībām.</p> <p style="text-align: center;">GreenGrass & Co, 10 Central Rd, Europa Trading Estate, Newchester, United Kingdom WW1 2GG www.greengrassmowers.com/productrecall</p>
---	--

Preču drošums Eiropā – Rokasgrāmata korektīvai darbībai, tajā skaitā preču atsaukšanai

III pielikums – Eiropas informācijas avoti

DROŠUMA DIREKTĪVAS

Vispārējs preču drošums

- 2001/95/EK - Direktīva par vispārējo preču drošumu (DVPD)
- Norādījumi par ražotāju un izplatītāju brīdinājuma par nedrošām patēriņa precēm paziņošanu kompetentām varas iestādēm dalībvalstīs saskaņā ar Direktīvu par vispārēju preču drošumu DG SANCO 3/04
- Metodiskie norādījumi par saistību starp Direktīvu par vispārējo preču drošumu (DVPD) un noteiktām nozares direktīvām ar noteikumiem preču drošumam. DG SANCO 11/03.
http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_safe/prod_safe/DVPD/index_en.htm

DROŠUMA STANDARTI

Nepieciešama atsauce uz nacionālām standartu organizācijām informācijai par standartiem, kas piemērojami jūsu precēm. Kontaktinformācija ir sniegta šādā interneta mājas lapā:

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

NORĀDĪJUMI PAR PREČU DROŠUMU

- Norādījumi direktīvu, kam pamatā ir jauna pieeja vai globāla pieeja, ievērošanai. Eiropas Komisija 2000
<http://europa.eu.int/comm/enterprise/newapproach/legislation/guide/legislation.htm>

RISKA NOVĒRTĒŠANA

- EN 1050:1996 – Mehānismu drošums. Riska novērtēšanas principi
- IEK 300-3-9:1995 – Tehnoloģisko sistēmu riska analīze

KVALITĀTES VADĪBA

- EN ISO 9001:2000 – Kvalitātes vadības sistēmas - Prasības
- BS 8600:1999 – Sūdzību vadības sistēmas. Norādījumi izveidei un ieviešanai

INFORMĀCIJAS AVOTI Eiropas Komisijā

- Eiropas Savienības tiesību akti <http://www.europa.eu.int/eur-lex/en/index.html>
- Uzņēmumu ģenerāldirekcija – Pasākumi <http://europa.eu.int/comm/enterprise>
- Uzņēmumu ģenerāldirekcija – Eiropas Informācija centra tīkls <http://eic.cec.eu.int> UN <http://europa.eu.int/comm/enterprise/networks/eic/eic.html>
- Veselības un patērētāju aizsardzības ģenerāldirekcija <http://europa.eu.int/comm/consumers>
- Tirdzniecības ģenerāldirekcija <http://europa.eu.int/comm/trade>
- Jaunas pieejas standartizācija iekšējā tirgū www.newapproach.org

NACIONĀLĀ TIRGUS UZRAUDZĪBAS IESTĀDES

Zemāk norādītās organizācijas ir galvenās kontaktpersonas tirgus uzraudzībā katrā norādītā valstī. Dažās valstīs atbildība par noteiktiem tirgus uzraudzības aspektiem ir deleģēta reģionālām organizācijām. Jaunākā kontaktinformācija ir atrodamā EK tīkla vietnē www.europa.eu.int/comm/consumers

AUSTRIJA	Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit www.bmwa.gv.at
BEIĻĶIJA	FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie www.mineco.fgov.be
KIPRA	Ministry of Commerce, Industry & Tourism
ČEHIJAS REPUBLIKA	Česká obchodní Inspekce www.coi.cz
DĀNIJA	Sikkerhedsstyrelsen http://www.sikkerhedsstyrelsen.dk
IGAUNIJA	www.consumer.ee
SOMIJA	<ul style="list-style-type: none"> ○ Kuluttajavirasto - http://www.kuluttajavirasto.fi ○ TUKES – Turvatekniikan keskus www.tukes.fi
FRANCIJA	<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
VĀCIJA	Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (BMW) www.bmwi.de
GRIEKIJA	Ministry of Development www.ypan.gr/structure/index_uk.htm
UNGĀRIJA	www.fvf.hu
ĪRIJA	Office of the Director of Consumer Affairs (ODCA) www.odca.ie
ITĀLIJA	Ministero del Attività Produttive www.minindustria.it
LATVIJA	www.ptac.gov.lv
LIETUVA	www.inspekcija.lt
LUKSEMBURGA	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
NĪDERLANDE	Voedsel en Waren Autoriteit www.vwa.nl
POLIJA	www.uokik.gov.pl
PORTUGĀLE	<ul style="list-style-type: none"> ○ Inspeção-Geral des Actividades Económicas (IGAE) www.igae.pt ○ Instituto do Consumidor www.ic.pt
SLOVĀKIJA	www.economy.gov.sk
SLOVĒNIJA	Tržni inšpektorat Republike Slovenije www.tirs.si
SPĀNIJA	Instituto Nacional del Consumo (INC) seguridad@consumo-inc.es
ZVIEDRIJA	<ul style="list-style-type: none"> ○ Konsumentverket KO www.konsumentverket.se ○ Elsäkerhetsverket www.elsak.se
APVIENOTĀ KARALISTE	Local Authorities Coordinators of Regulatory Services (LACORS) www.lacors.gov.uk

IV pielikums - Atbalstītāji

Šī rokasgrāmata ir izveidota, pateicoties projektam, ko finansiāli un materiāli atbalsta organizācijas, kas pārstāvētas Rīcības komitejā, un Eiropas Komisijas (Veselības un patērētāju aizsardzības ģenerāldirekcijas) subsīdija 50 % apmērā no projekta izmaksām. Projektu Patērētāju asociācijas vārdā īstenoja Intertek Zinātniskās pētniecības un izmēģināšanas centrs, papildu materiālu saņemot no Burson Marsteller – saskarsmes ar klientu konsultantiem. Projekts tika īstenots Rīcības komitejas vadībā, kurā bija pārstāvji no šādām organizācijām:

Nacionālā tirgus uzraudzības iestādes

Beļģija – Beļģijas Federālais vides, patērētāju aizsardzības un ilgspejīgas attīstības ministrs – Federālais valsts ekonomikas dienests, mazie un vidējie uzņēmumi, pašnodarbinātie un enerģija www.mineco.fgov.be

Dānija – Dānijas Drošuma tehnoloģiju pārvalde (Sikkerhedsstyrelsen) www.sikkerhedsstyrelsen.dk

Nīderlande – Veselības, labklājības un sporta ministrija – Pārtikas un patēriņa preču drošuma pārvalde (Voedsel en Waren Autoriteit VWA) www.vwa.nl

Zviedrija – Patērētāju birojs (Konsumentverket) www.konsumentverket.se

AK - Tirdzniecības un rūpniecības departaments, Patērētāju un konkurences politikas direktorāts www.dti.gov.uk/ccp

PROSAFE – Eiropas Preču drošuma veicināšanas forums (Eiropas iestāžu, kas atbildīgas par patēriņa preču tirgus uzraudzību, tīkls). www.prosafe.org

EuroCommerce – ES Mazumtirdzniecības, vairumtirdzniecības un starptautiskās tirdzniecības pārstāvniecība www.eurocommerce.be

UNICE – Eiropas Rūpniecības un darba devēju konfederāciju apvienība www.unice.org

BEUC – Eiropas Patērētāju savienība (Bureau Européen des Unions de Consommateurs) www.beuc.org

Consumers Association – AK patērētāju savienība un žurnāla *Which* izdevēji www.which.co.uk

Intertek RTC – Intertek Zinātniskās pētniecības un izmēģināšanas centrs AK īsteno patēriņa preču pārbažu un konsultāciju projektus www.intertek-rtc.com

Preču drošums Eiropā – Rokasgrāmata korektīvai darbībai, tajā skaitā preču atsaukšanai

V pielikums – Riska noteikšana un novērtēšana

Šī darba kārtība ir riska novērtēšanas metodes paraugs, ko uzņēmumi var izmantot un kas palīdzēs tiem izlemt, vai korektīva darbība ir nepieciešama. Tās pamatā EK DVDP ir norādījumi. To ieteicams veikt nelielai darba grupai, kam ir zināšanas par precī un tās iespējamo radīto risku un pieredze šajā jomā. Ja nav pieejami objektīvi dati un ja ir cerība, ka šāda rīcība palīdzēs veikt atbilstīgu un pamatotu faktisko vai potenciālo risku novērtēšanu, vērtētāji var izteikt subjektīvus spriedumus.

Vērtētājam ir jāanalizē apkopotā informācija un jāizmanto **Riska novērtēšanas tabula (skat. 38. lappusē)** šādā veidā:

- 1 Izmantojiet tabulu A, lai novērtētu riska līmeni atkarībā no varbūtējā ievainojuma smaguma vai iespējamības personai, kas izmanto vai citādi nonāk saskarsmē ar precī (skat. piezīmes turpmāk).
- 2 Izmantojiet tabulu B, lai noteiktu riska līmeni, kāds šai precei pieļaujams. Tas atkarīgs no tādiem faktoriem kā lietotāja veids un parastiem pieaugušajiem - vai precei ir atbilstīgi brīdinājumi un aizsargaprīkojums un vai bīstamība ir pietiekami acīmredzama (skat. piezīmes turpmāk).
- 3 Vispārējs novērtējums – salīdziniet izvērtēto riska līmeni tabulā A ar pieļaujamo līmeni tabulā B, lai lemtu par vispārējo riska nopietnību, kas ietekmēs nepieciešamās korektīvās darbības līmeni (skat. norādījumus 3.1. nodaļā).

1. Tabula A – Riska noteikšana

Tabulā A ir apvienoti divi galvenie faktori, kas ietekmē riska novērtēšanu – ievainojuma smagums un iespējamība. Lai palīdzētu izvēlēties atbilstīgu novērtējumu, izveidotas šādas nopietnības un iespējamības definīcijas.

1.1. Ievainojuma smagums

Šajā tabulā ir sniegtas smaguma klasifikācijas definīcijas ar raksturīgo ievainojumu piemēriem.

Viegls	Nopietns	Ļoti nopietns
Mazāk nekā 2% darbnespējas. Parasti izzūdoša un bez nepieciešamības ārstēties slimnīcā.	2 – 15% darbnespējas. Parasti neizzūdoša, kam nepieciešama ārstēšanās slimnīcā.	Vairāk nekā 15% darbnespējas. Neizzūdoša, kam nepieciešama ārstēšanās slimnīcā.
		Nāve
Nelieli iegriezumi	Nopietni iegriezumi	Nopietns iekšējo orgānu bojājums
Ļoti nelieli kaulu lūzumi	Lieli lūzumi, rokas vai kājas pirksta zaudējums	Locekļu zaudējums
	Bojājums redzei	Redzes zudums
	Bojājums dzirdei	Dzirdes zudums
Nelieli apdegumi	Vidēji smagi apdegumi	Nopietni apdegumi (vairāk nekā 25 %)
Sastiepumi	Vidēji smaga invaliditāte	Smaga nezūdoša invaliditāte
		Nopietni garīgi traucējumi vai ilgstoša koma

Lielai daļai risku ir iespējams paredzēt maz ticamus apstākļus, kas varētu radīt ļoti nopietnu ievainojumu, piemēram, aizķeršanās aiz vada, kam seko kritiens un galvas sasitums, kā rezultātā

Preču drošums Eiropā – Rokasgrāmata korektīvai darbībai, tajā skaitā preču atsaukšanai

var iestāties nāve. Taču biežāk sastopams mazāk nopietns iznākums. Šī iemesla dēļ ievainojuma smagumam, kas izraudzīts konkrētam riskam, ir jābalstās uz pamatotas liecības, ka precei piedēvējamais ievainojums varētu rasties paredzamā tās lietošanā. Šis varētu būt sliktākais no ievainojuma gadījumiem, ko izraisījušas līdzīgas preces.

Ja pastāv iespējamība, ka viena prece var ievainot vairākas personas (piem., ugunsgrēks vai saindēšanās ar gāzi), tas palielina riska nopietnību. Ja ievainojumi atklājas ilgā laikā, novērtēšanā jāņem vērā paredzamā kavēšanās.

1.2. Vispārēja iespējamība

Ievainojuma vispārēja iespējamība apvieno visas piemērojamas iespējamības, piemēram:

- Iespējamība, ka preces modelis ir ar trūkumiem vai iegūst trūkumus neparedzamas kļūmes rezultātā (ja visām precēm ir trūkums, tad iespējamība ir 100 %). Trūkumiem, kas veidojas preces lietošanas laikā, ir jāņem vērā paredzētais kļūmes laiks.
- Ievainojuma iespējamība kādam, kas lieto precī ar trūkumiem, gada laikā (lietotāju veidiem, kam paredzēta prece vai kas var tikt riskam pakļauti). Te jāņem vērā:
 - o parastā preces regulāra lietotāja pakļautība bīstamai situācijai;
 - o personas(u), kas pakļauta(s) bīstamai situācijai, ievainojuma iespējamība.

Šī iespējamības ir apvienotas turpmākā tabulā, lai sniegtu vispārēju iespējamības ainu, kas ir redzama tabulā A.

Vispārēja ievainojuma iespējamība

		Iespējamība, ka prece ir ar trūkumiem		
		1%	10%	100% (Visas)
Ievainojuma iespējamība gadā regulārā saskarsmē ar nedrošo precī	Risks pastāv vienmēr un ievainojums iespējams regulārā normālā lietošanā	Vidēja	Augsta	Ļoti augsta
	Risks nepastāv vienmēr un ievainojums ir iespējams	Zema	Vidēja	Augsta
	Risks nepastāv vienmēr un ievainojums ir varbūtējs	Ļoti zema	Zema	Vidēja
	Risks pastāv dažkārt un/vai ievainojuma iespējamība ir maz ticama	Ārkārtīgi zema	Ļoti zema	Zema

Šajā novērtējumā ir jāņem vērā šāda informācija:

- Statistika (kur pieejama):
 - o par šīs vai līdzīgas preces kļūmēm,
 - o parasto preces modeļa lietošanu,
 - o nelaimes gadījumiem, kas bijuši saistībā ar šo vai līdzīgām precēm.
- Prognozes, kuru pamatā ir izpratne par:
 - o preces bojājuma veidiem,
 - o parasto risku šāda modeļa preces lietotājiem,
 - o lietotāju uzvedību, kas var izraisīt nelaimes gadījumus.

Lielākā daļa risku novērtēšanas, domājams, balstās uz iepriekšminēto informācijas avotu apvienojuma, un ir konstatēts, ka novērtēšanas precizitāte ir atkarīga no statistiskās informācijas kvalitātes un vērtētāja(u) sprieduma. Šī ievainojuma smaguma un vispārējas iespējamības novērtēšana ir apvienota tabulā A, lai sniegtu riska līmeņi izvērtējumu.

2. Tabula B – Riska novērtēšana

Dažos apstākļos, piemēram, auto vadīšanā, pieļaujams daudz augstāka riska līmenis nekā, piemēram, attiecībā uz bērnu rotaļlietām. Tabulā B redzami dažādos apstākļos pieļaujami riska līmeņi. Galvenie faktori, kas ietekmē riska pieļaujamību, ir:

- Skartās personas aizsargātība, un
- Parasti pieaugušiem – vai precei ir atbilstīgi brīdinājumi un aizsargaprīkojums un vai bīstamība ir pietiekami acīmredzama.

2.1. Neaizsargātas personas

Ja prece ir paredzēta neaizsargātām personām vai ja iespējams, ka tās varētu precī lietot, pieļaujamajam riska līmenim ir jābūt zemākam. Tabulā ar piemēriem ir raksturotas divas neaizsargātu personu kategorijas:

Ļoti neaizsargāti	Neaizsargāti
Neredzīgie	Personas ar daļēju redzes zudumu
Personas ar smagu invaliditāti	Personas ar daļēju invaliditāti
Ļoti veci vai nespēcīgi cilvēki	Gados veci cilvēki ar vājākām fiziskām vai garīgām spējām.
Mazi bērni (jaunāki par 5 g.)	Bērni (5 – 11 g.)

2.2. Parasti pieaugušie (kas nav neaizsargāto personu kategorijā)

Tādām precēm kā naži, amatnieku rīki vai dārza darbarīki, kas nav paredzētas vai pieļaujamas lietošanai neaizsargātām personām, patērētāji var pieņemt noteiktu riska līmeni, kas atkarīgs no tā, vai:

- risks ir acīmredzams un nepieciešams preces lietošanai,
- precei ir atbilstīgi brīdinājumi,
- precei ir atbilstīgi aizsargi un/vai tā ir nodrošināta ar personīgās aizsardzības aprīkojumu.

3. Vispārējs novērtējums

Vispārējo riska nopietnību nosaka, salīdzinot riska novērtēto līmeni ar riska pieļaujamo līmeni.

Tabula B ataino 3 vispārēja riska līmeņus:

- Nopietns risks – nepieciešama ātra rīcība.
- Vidējs risks – nepieciešama noteikta darbība.
- Zems risks – attiecībā uz tirgū esošajām precēm kopumā nekāda darbība nav nepieciešama.

Šī procedūra izvērtē riska nopietnību attiecībā uz atsevišķu preces lietotāju, un šim riskam ir jābūt galvenajam faktoram, lemjot par nepieciešamību veikt korektīvu darbību. Tomēr ražotājs, lemjot par to, kāda rīcība ir nepieciešama, kā norādīts rokasgrāmatas 3.1. nodaļā, var ņemt vērā citus faktorus (piemēram, kopējo skarto patērētāju skaitu).

Riska novērtēšanas tabula

Riska novērtēšana patēriņa precēm saskaņā ar DVPD

Šī kārtība ir paredzēta, lai palīdzētu ražotājiem un izplatītājiem lemt, vai patēriņa preces risks ir pietiekami nopietns, lai būtu nepieciešamas korektīvas darbības. Tabula tiek izmantota, lai noteiktu, vai vispārējais risks ir vidējs, kam nepieciešama kāda noteikta darbība, vai nopietns, kam nepieciešama ātra rīcība.

Tabula A - Riska noteikšana

	Ievainojuma smagums		
	Viegls	Smags	Ļoti smags
	Ievainojuma iespējamība	Ļoti augsta	Augsta
	Ļoti augsta	Augsta	Vidēja
	Augsta	Vidēja	Zema
	Vidēja	Zema	Ļoti zema
	Zema	Ļoti zema	
	Ļoti zema		

Riska līmenis
Ļoti augsts
Augsts
Vidējs
Zems
Ļoti zems
Ārkārtīgi zems

Tabula B - Riska novērtēšana

Riska līmenis	Neaizsargāti patērētāji		Parasti pieaugušie		Atbilstīgi brīdinājumi un aizsardzība? bīstamība?
	Ļoti neaizsargāti	Neaizsargāti	Nē	Jā	
Ļoti augsts	NOPIETNS RISKS - NEPIECIEŠAMA ĀTRA RĪCĪBA				Jā
Augsts					Jā
Vidējs	VIDĒJS RISKS - NEPIECIEŠAMA NOTEIKTA RĪCĪBA				Jā
Zems					Nē
Ļoti zems	ZEMS RISKS - RĪCĪBA VAR NEBŪT				Jā
Ārkārtīgi zems					Nē

38

Piemērs (ar norādītām bultiņām)

Tabula A - Ja iespējamā ievainojuma smagums ir **ļoti smags** un varbūtība ir **ļoti zema**, riska līmenis ir **zems**.

Tabula B - Riska līmeņa pieļaujamība ir atkarīga no lietotāja veida (piem., parasts pieaugušais), bet parastiem pieaugušajiem - no tā, vai precei ir atbilstīgi brīdinājumi un aizsardzība (**Nē**) un vai bīstamība ir acīmredzama un nepieciešama precei, to izmantojot (**Nē**).

Vispārējs novērtējums - No iepriekšminētā izriet, ka riska līmenis ir **vidējs** un ir nepieciešama noteikta rīcība.

4. Piemēri

Turpmākie piemēri pievienoti šīs metodes ilustrācijai:

1) Gāzes restes gaļas cepšanai

Gāzes restēm gaļas cepšanai ir nepilnīgs brīdinājums par preces lietošanu iekštelpās, un tām nav drošības aprīkojuma liesmas zuduma gadījumā, kas novērstu gāzes izplūšanu, lai neradītu risku, lietojot ierīci telpās.

- **Tabula A** – Ievainojums varētu būt **loti smags** (nāve), taču ievainojuma varbūtība tiek novērtēta kā **loti zema**, tādējādi veidojot **zemu** riska līmeni.
- **Tabula B** – Restes gaļas cepšanai ir paredzētas normāliem pieaugušajiem, tām ir neatbilstīgs brīdinājums (**Nē**) un risks, kas nav acīmredzams (**Nē**), tādējādi vispārējais šī riska līmenis būtu **vidējs**.

Tabula A - Riska novērtējums				Tabula B - Riska novērtējums						
Ievainojuma smagums				Neaizsargātas personas		Parasti pieaugušie		Atbilstīgi brīdinājumi un aizsargaprīkojums		
				Ļoti neaizsargātas	Neaizsargātas	Nē	Jā			
Ievainojuma iespējamība	Viegls	Smags	Loti smags	Riska līmenis	Ļoti augsts	Nē	Jā	Acīmredzams risks?		
	Loti augsta	Augsta	Vidēja			NOPIETNS RISKS - NEPIECIEŠAMA ĀTRA DARBĪBA	Nē		Jā	
	Augsta	Vidēja	Zema				VIDĒJS RISKS - NEPIECIEŠAMA NOTEIKTĀ DARBĪBA		Nē	Jā
	Vidēja	Zema	Loti zema			ZEMS RISKS - DARBĪBA VAR NEBŪT			Nē	Jā
	Zema	Loti zema					Ļoti zems		Arkārtīgi zems	
	Loti zema									

2) Ķēdes zāģis

Ķēdes zāģa lietotājs ir guvis smagu iegriezumu rokā. Konstatēts, ka ķēdes zāģim ir neatbilstīgs konstrukcijas aizsargaprīkojums, kā rezultātā lietotāja roka var slīdēt uz priekšu, skarot zāģa ķēdi.

- **Tabula A** Iespējamības novērtējums ir **augsta**, jo risks attiecas uz visām precēm un var rasties noteiktos apstākļos. Ievainojuma smaguma novērtējums ir **smags**, līdz ar to vispārējais riska līmenis ir **augsts**.
- **Tabula B** Ķēdes zāģis ir paredzēts parastu pieaugušo cilvēku lietošanai, tam ir acīmredzama bīstamība (**Jā**), taču ir neatbilstīgs aizsargaprīkojums (**Nē**), līdz ar to vispārējais riska līmenis ir **nopietns**.

Tabula A - Riska noteikšana				Tabula B - Riska novērtēšana						
Ievainojuma smagums				Neaizsargāti patērētāji		Parasti pieaugušie		Atbilstīgi brīdinājumi un aizsardzība?		
				Ļoti neaizsargāti	Neaizsargāti	Nē	Jā			
Ievainojuma iespējamība	Viegls	Smags	Loti smags	Riska līmenis	Ļoti augsts	Nē	Jā	Acīmredzams risks?		
	Loti augsta	Augsta	Vidēja			NOPIETNS RISKS - NEPIECIEŠAMA ĀTRA RĪCĪBA	Nē		Jā	
	Augsta	Vidēja	Zema				VIDĒJS RISKS - NEPIECIEŠAMA NOTEIKTĀ RĪCĪBA		Nē	Jā
	Vidēja	Zema	Loti zema			ZEMS RISKS - RĪCĪBA VAR NEBŪT			Nē	Jā
	Zema	Loti zema					Ļoti zems		Arkārtīgi zems	
	Loti zema									

3) Ziemassvētku eglītes lampiņas

Vadiņi, kas savieno Ziemassvētku lampiņas, ir izvelkami no lampiņas patronas, atklājot vaļējus vadus zem sprieguma un radot nāvējoša strāvas triecienu risku.

- **Tabula A** Pastāv **ļoti smaga** ievainojuma risks (strāvas trieciens). Šī riska varbūtība ir atkarīga no preces proporcionālā daudzuma, kas, iespējams, var radīt kļūmi, apvienojumā ar apstākļiem, kas var veicināt smagu ievainojumu. Ja paredzams, ka tikai 1% no precēm var būt šādi atklāti vadi zem sprieguma un nāve iestājas tikai tādā gadījumā, ja ir vairāku apstākļu sakritība, tad vispārējā varbūtība varētu būt **ļoti zema**. Tas veido **zemu** riska līmeni.
- **Tabula B** Vispārējais riska līmenis parastiem pieaugušajiem būtu **vidējs**, jo risks nav acīmredzams (**Nē**) un brīdinājums būtu neatbilstīgs. Ja lampiņas ir pieejamas maziem bērniem (**ļoti neaizsargāti**), vispārējais riska līmenis būtu **nopietns**.

40

Tabula A - Riska noteikšana				Tabula B - Riska novērtējums													
Ievainojuma smagums				Riska līmenis	Neaizsargātas personas		Parasti pieaugušie		Atbilstīgi brīdinājumi un Acīmredzams risks?								
Viegls	Smags	Ļoti smags			Ļoti neaizsargāts	Neaizsargāts	Nē	Yes		Nē	Jā						
		Ļoti augsta	Augsta	Ļoti augsts	NOPIETNS RISKS - NEPIECIEŠAMA ĀTRA DARBĪBA	NOPIETNS RISKS - NEPIECIEŠAMA ĀTRA DARBĪBA	Nē	Yes	Nē	Jā	Atbilstīgi brīdinājumi un Acīmredzams risks?						
		Loti augsta	Augsta	Augsts			VIDĒJS RISKS - NEPIECIEŠAMA DARBĪBA	VIDĒJS RISKS - NEPIECIEŠAMA DARBĪBA	Nē	Nē		Nē	Jā				
		Augsta	Vidēja	Vidējs					NOTEIKTAS DARBĪBAS	NOTEIKTAS DARBĪBAS		Nē	Nē	Jā	Jā		
		Vidēja	Zema	Zems								ZEMS RISKS - DARBĪBAS VAR	ZEMS RISKS - DARBĪBAS VAR	Nē	Nē	Jā	Jā
		Zema	Ļoti zema	Ļoti zems										Ļoti zems	Ļoti zems	Nē	Nē
		Ļoti zema		Ļoti zems	Arkārtīgi zems	Arkārtīgi zems	Nē	Nē	Jā	Jā							

4) Bērnu rotaļlieta

Rotaļu lācim ir acis un pogas, kas viegli atdalās, ar ko bērns aizrīties vai kas var iekļūt elpošanas ceļos.

- **Tabula A** Pastāv risks, ka bērns var aizrīties, kas var radīt **ļoti smagu ievainojumu**. Tam ir pakļautas visas šīs preces, taču aizrīšanas varbūtība ir atkarīga no pogas lieluma un tā, cik viegli to noraut, līdz ar to jāievēro daži nosacījumi. Ja varbūtība tiktu vērtēta kā **zema**, tas veido **vidēju** riska līmeni.
- **Tabula B** Tā kā prece ir paredzēta lietošanai maziem bērniem (**ļoti neaizsargāti**), vispārējais riska līmenis varētu būt **nopietns**.

Tabula A - Riska noteikšana				Tabula B - Riska novērtēšana													
Ievainojuma smagums				Riska līmenis	Neaizsargāti patērētāji		Parasti pieaugušie		Atbilstīgi brīdinājumi un aizsardzība? bīstamība?								
Viegls	Smags	Ļoti smags			Ļoti neaizsargāti	Neaizsargāti	Nē	Jā		Nē	Jā						
		Ļoti augsta	Augsta	Ļoti augsts	NOPIETNS RISKS - NEPIECIEŠAMA ĀTRA RĪCĪBA	NOPIETNS RISKS - NEPIECIEŠAMA ĀTRA RĪCĪBA	Nē	Jā	Nē	Jā	Atbilstīgi brīdinājumi un aizsardzība? bīstamība?						
		Loti augsta	Augsta	Augsts			VIDĒJS RISKS - NEPIECIEŠAMA RĪCĪBA	VIDĒJS RISKS - NEPIECIEŠAMA RĪCĪBA	Nē	Nē		Nē	Jā				
		Augsta	Vidēja	Vidējs					NOTEIKTA RĪCĪBA	NOTEIKTA RĪCĪBA		Nē	Nē	Jā	Jā		
		Vidēja	Zema	Zems								ZEMS RISKS - RĪCĪBA VAR NEBŪT	ZEMS RISKS - RĪCĪBA VAR NEBŪT	Nē	Nē	Jā	Jā
		Zema	Ļoti zema	Ļoti zems										Ļoti zems	Ļoti zems	Nē	Nē
		Ļoti zema		Ļoti zems	Arkārtīgi zems	Arkārtīgi zems	Nē	Nē	Jā	Jā							

Preču drošums Eiropā – Saīsināta rokasgrāmata korektīvai darbībai, tajā skaitā preču atsaukšanai

I papildinājums – Saīsināta rokasgrāmata

Šis ir saīsināts levada un 1. līdz 4. nodaļas, kur varat meklēt plašāku informāciju, rokasgrāmatas materiāls. Nodaļu numuri saīsinātajā variantā ir saglabāti atbilstīgi pilnīgajam materiālam.

IEVADS

Šī metodiskā materiāla nolūks

Ja jūs esat patēriņa preču ražotājs vai šo preču izplatītājs tirdzniecībā Eiropas Savienībā (ES), šie norādījumi sniegs jums vispārējus ieteikumus, kas būtu jādara, ja jūsu rīcībā ir nonākuši apliecinājumi, ka kāda no jūsu precēm varētu būt nedroša.

Kompetence

Metodiskais materiāls ietver ražotāju vai izplatītāju visu veidu korektīvas darbības (ne tikai preces atsaukšanu), kuru mērķis ir aizsargāt patērētāju no riska, ko rada nepārtikas prece, kuru tie ievietojuši tirgū.

Korektīvas darbības var ietvert:

- Preču konstrukcijas izmaiņas
- Preču atsaukšana no izplatīšanas ķēdes
- Informācijas nosūtīšanas patērētājiem un brīdināšana par preču pareizu lietošanu
- Preču pārveidošana patērētāju telpās vai citur
- Preču atsaukšana no patērētājiem to maiņai vai atlīdzināšanai.

Kas ir atbildīgs par korektīvu darbību?

Ražotāju un izplatītāju atbildība par korektīvu darbību mainās atkarībā no apstākļiem. Uzņēmumiem ir nepieciešama vienošanās ar piegādātājiem, kurā definēta

attiecīga atbildība par korektīvu darbību.

Dažādi atbildības aspekti ir apkopoti turpmākajā tekstā, lai palīdzētu uzņēmumiem lemt, kuras procedūras daļas uz tiem attiecas.

Ražotāji

Preces ražotājam ir jāuzņemas galvenā atbildība par korektīvo darbību. Korektīvas darbības nolūkā ražotājs ir definēts kā:

- **Preces ražotājs**, ja tas ir dibināts Kopienā;
- **Jebkura cita persona, kas sevi dēvē par ražotāju**, piešķirot precei savu nosaukumu, preču zīmi vai citu pazīšanas zīmi, vai persona, kas pārveido precī;
- **Ražotāja pārstāvis**, ja ražotājs nav dibināts Kopienā; vai
- Ja nav pārstāvja, kas dibināts Kopienā, - preces **importētājs**;
- **Citi profesionāļi** piegādes ķēdē, ja to darbība ietekmē preces drošumu.

Izplatītāji

Arī tad, ja preces izplatītājs (vairumtirgotājs vai mazumtirgotājs) neuzņemas ražotāja atbildību, tam tomēr ir jāsadarbjas ar ražotāju, veicot korektīvas darbības.

Korektīvas darbības izpildes kārtības kontroljautājumi

Pamatnoteikumi sekmīgai korektīvai darbībai ir
ātra rīcība un efektīva informācijas sniegšana
No tā var būt atkarīgs patērētāja drošums un jūsu reputācija

1. Plānojiet iepriekš – pirms jums ir radusies problēma

- Izstrādājiet korektīvas darbības politiku un darba kārtību.
- Izvērtējiet savu politiku kopā ar saviem tirdzniecības partneriem.
- Izveidojiet korektīvas darbības izpildītāju grupu.
- Sekojiet informācijai par savu preču drošumu.
- Uzturiet piemērotus reģistrus, kas palīdzētu preces izsekot un identificēt klientus un galalietotājus.
- Apkopojiet dokumentus par jūsu preces konstrukciju un drošumu.
- Atjauniniet kontaktinformāciju par galvenajām amatpersonām un pamata organizācijām.

2. Lemiet par darbības nepieciešamību – novērtējiet risku

- Identificējiet risku un tā iemeslu..
- Novērtējiet, cik daudz preču ir ar trūkumiem.
- Nosakiet, kas riskam varētu būt pakļauts.
- Izvērtējiet, cik smags ievainojums varētu rasties.
- Izvērtējiet šāda ievainojuma iespējamību.
- Novērtējiet vispārēja riska pieļaujamību.

3. Ja nepieciešama korektīva darbība – ko darīt?

- Izlemiet, vai korektīvai darbībai ir jāpakļauj:
 - o preces piegādes ķēdē un, iespējams,
 - o preces patērētāju rīcībā.
- Lemiet, kādu korektīvu darbību nepieciešams veikt.
- Saskaņojiet atbildību un rīcību ar izplatītājiem.
- Informējiet tirgus uzraudzības iestādes.

Ja darbība ietver preces, kas ir patērētāju rīcībā, jums ir nepieciešams:

- Izsekot preces un noteikt to īpašniekus.
- Izveidot saskarsmes programmu.
- Jebkuru paziņojumu par korektīvu darbību noformēt skaidri un vienkārši.
- Izlemt, kā izplatīt paziņojumu.
- Risināt jautājumu ar saviem patērētājiem.
- Sniegt informāciju citiem, kam tā ir jāzina.
- Veikt attiecībā uz precēm korektīvu darbību.
- Risināt jautājumu par atgrieztām precēm.
- Uzraudzīt korektīvo darbību un lemt, vai nepieciešama turpmāka darbība.

4. Pēc korektīvas darbības – mācieties no gūtās pieredzes

- Pārskatiet konstrukcijas standartus un uzlabojiet kvalitātes sistēmas, lai izvairītos no problēmām nākotnē.
- Izvērtējiet savas korektīvās darbības panākumus un veiciet jebkurus uzlabojumus.
- Nosūtiet komentārus un pateicību galvenajiem līdzdalībniekiem.

1. Korektīvas darbības stratēģijas sagatavošana

Plānošana iepriekš ir svarīga, lai ražotāji un izplatītāji nepieciešamības gadījumā varētu rīkoties ātri.

1.1. Izstrādāriet savu politiku

Gan ražotājiem, gan izplatītājiem ir nepieciešami korektīvas darbības plāni.

1.2. Saskaņojiet savu darbības plānu

Galvenās rīcības plāna sastāvdaļas ir aprakstītas turpmāk:

1.2.1. Korektīvas darbības izpildītāji

Ražotājam ir jāizveido izpildītāju darba grupa, kas pārzina šādas ar precī saistītas jomas:

- Konstrukcija
- Ražošana
- Preces drošuma/riska pārvaldība
- Kvalitātes nodrošināšana
- Iegāde
- Izplatīšana
- Mārketingu un klientu apkalpošana
- Uzņēmuma sabiedriskās attiecības
- Juridiskie jautājumi
- Pārskati.

1.2.2. Monitoringa pasākumi

Ražotājiem un izplatītājiem ir jāizstrādā preču uzraudzības kārtība. Tas nozīmē, ka jums ir nepieciešamas savas sistēmas, lai apkopotu un analizētu šādu informāciju:

- Ziņojumi par nelaiemes gadījumiem, kas attiecas uz jūsu precēm.
- Klientu sūdzības – saņemtas tieši vai caur mazumtirgotājiem.
- Prasības par garantijas nosacījumu izpildi.
- Apdrošināšanas maksājumu prasības vai tiesiska darbība.
- Neatbilstība, par ko informē uzņēmuma kvalitātes kontroles grupa vai citas organizācijas.
- Preču pārbaudes rezultāti.
- Tehniskās apkalpošanas inženieru sniegta informācija.
- Ziņojumi par atgrieztām sastāvdaļām un precēm.

- Jebkuras liecības par risku, kas izriet no tirdzniecības neplānotām lietotāju grupām.
- Jebkuras liecības par patērētāju nepareizu preces izmantošanu vai lietošanu.
- Jebkuras liecības par ļaunprātīgu rīcību ar precēm.

1.2.3. Preces izsekošanas plāns

Klientiem ir jāidentificē preces, kas var būt nedrošas, un jums ir jāspēj atrast klientus, kas tās iegādājušies. Tas nozīmē, ka jums ir jābūt:

Veidam, kā identificēt preces ar trūkumiem

- Ideālā gadījumā ražotājiem ir jāmarķē preces ar sērijas numuru, lai atsevišķas preces ar trūkumiem būtu identificējamās. Pretējā gadījumā jums var būt nepieciešams veikt korektīvu darbību lielākam preču daudzumam, nekā tas nepieciešams.
- Dažiem preču veidiem var pietikt ar iespēju identificēt partijas numuru.
- Preču dažādu veidu identificēšanai plaši tiek izmantoti svītru kodi.

Klientu datubāze

Efektīvas korektīvas darbības nolūkā ražotājiem un izplatītājiem ir jāsaņem reģistrēta informācija par klientiem un to pirkumiem. Šai informācijai ir jāietver:

- Patērētāja vārds/nosaukums, adrese, pasta indekss un tālruna numurs.
- Preču zīme (zīmols), modeļa numurs un preču pirkuma datums.

Šādas informācijas nolūkā var izmantot vairāku avotu ierakstus:

- Tirdzniecības reģistrus, kur par uzņēmuma klientiem ir jānorāda, kāda prece ir pirktā.
- Mazumtirgotāju veidoto klientu iegādāto preču reģistru.

- Izmantojami arī garantijas vai reģistrācijas taloni.
- Kā informācijas avots par klientu var kalpot apkalpošanas ieraksti.
- Arī tiem uzņēmumiem, kas pārdod preces internetā vai, izmantojot pasta pasūtījumus, ir jāspēj identificēt pircējus.

Piegādātāja datubāze

Ja drošības problēmu ir radījusi piegādātāja ražota sastāvdaļa, jums ir jāspēj identificēt piegādātāja sastāvdaļu, kas pievienotas jūsu precēm, atsaucē numuru.

1.2.4. Tehniskā dokumentācija

Lai risinātu problēmas, kas saistās ar preces drošumu, ražotājiem nepieciešama viegla piekļuve visai dokumentācijai, kas attiecas uz:

- Preču konstrukciju (tajā skaitā materiālu tehniskām specifikācijām), īpaši to, kas saistīts ar preces drošumu.
- Jebkurām izmaiņām, kas veiktas, un attiecīgiem datumiem un/vai sērijas vai partijas numuriem precēm, uz kurām tās attiecas.

1.2.5. Paziņojumi un kontaktpersonu saraksti

Jums ir nepieciešams uzturēt visu to personu un organizāciju sarakstu, ar kurām var būt nepieciešams sazināties.

Kontaktpersonu sarakstā ir jāietver:

Kontaktpersonas jūsu uzņēmumā

- Atbildīgais vadītājs.
- Korektīvās darbības izpildītāji.
- Citi atbildīgi darbinieki.
- Ražotāju pārstāvji un citi pārdošanas starpnieki.
- Nolikta.
- Ekspeditori.

Kontaktpersonas citās organizācijās

- Profesionāli klienti.
- Piegādātāji.
- Valsts tirdzniecības apvienības.
- Tirgus uzraudzības iestādes.
- Policija.
- Prese, TV un citi svarīgi plašsaziņas līdzekļi.

Pakalpojuma sniedzēji

- Apkalpojošie uzņēmumi.
- Pārbaudes laboratorijas.
- Citi speciālisti vai konsultanti, piemēram:
 - o juridiskie konsultanti,
 - o riska novērtēšanas konsultanti,
 - o sabiedrisko attiecību konsultanti.
- Apdrošinātāji.
- Telefonisko konsultāciju centri.
- Atkritumu utilizācijas pārvaldes.

1.2.6. Riska novērtēšana un korektīvas darbības kārtība

Uzņēmumiem ir jābūt rakstiski noformētai norises kārtībai par to, kā tie veiks riska novērtēšanu un korektīvu darbību attiecībā uz potenciāli nedrošu preci (skat. 2. un 3. nodaļu).

2. Riska novērtēšana

Ja jūsu uzraudzības kārtība liecina, ka kāda no jūsu precēm var radīt risku patērētājiem, jums ir jāizvērtē risks, lai noteiktu, vai nepieciešama korektīva darbība. Tas galvenokārt ir ražotāju pienākums, taču izplatītāji var piegādāt noderīgu informāciju.

Riska novērtēšana ir jāveic personai vai nelielai grupai, kam ir pieredze attiecībā uz precī un saistīto risku. III pielikums sniedz informācijas avotus riska novērtēšanai, bet V pielikums sniedz plašākus piemērus riska novērtēšanas metodei, kas balstās uz EK Direktīvas par vispārējo preču drošumu (DVDP) norādēm. Piemērotas var būt arī citas metodes, un jūsu metodes izvēle ir atkarīga no jūsu iespējām. Riska novērtēšanai parasti ir vairākas fāzes, kas ietver šādus principus:

2.1. Identificējiet risku

Analizējiet jūsu apkopoto informāciju un mēģiniet atbildēt uz šādiem jautājumiem:

- Kāds ir riska raksturs?
- Kas ir riska iemesls? (gadījuma rakstura preces trūkumi, preces nolietojšanās, īpaši izmantošanas nosacījumi, preces nepareiza lietošana, nejauša kļūme u.c.)
- Kāds preču (modeļu) daudzums ir ar trūkumiem?
- Ko risks ir skāris? (lietotāju, riska tuvumā esošo)
- Kādi faktori varētu ietekmēt ievainojuma smagumu vai iespējamību? (lietotāja spējas, preces vecums, lietošanas paņēmiens u.c.)

2.2. Novērtējiet riska līmeni

Kad esat apkopojusi šo informāciju, nosakiet riska līmeni, kas palīdzēs jums izlemt, vai ir nepieciešama darbība. Riska līmeņa noteikšana ir atkarīga no diviem pamata faktoriem:

- Iespējamā ievainojuma personai, kas lieto preci vai citādi ir ar to saskarsmē, smagums.
- Varbūtējā ievainojuma iespējamība. To ietekmē šādi faktori:
 - o Iespējamība, ka prece ir ar trūkumiem vai tāda var kļūt un iespējams bojājuma laiks.
 - o Cik bieži lietotājs ir pakļauts riskam
 - o Iespējamība gūt ievainojumu, iestājoties riska apstākļiem.

Smaguma un iespējamības novērtējums tiek apvienoti vispārēja riska novērtēšanas iegūšanai.

Lai palīdzētu jums novērtēt problēmas pakāpi, jums ir nepieciešams apkopot un izvērtēt šādu informāciju:

- Cik daudz preču ar trūkumiem ir nonācis tirgū?
- Cik daudz no pārdotajām precēm varētu joprojām būt lietošanā?

2.3. Novērtējiet pieļaujamo riska līmeni

Lai lemtu, vai jums ir nepieciešams rīkoties, jums arī jāizvērtē, vai riska līmenis ir pieņemams patērētājiem. Noteikti preču veidi (piemēram, rīki vai ierīces ar asiem asmeņiem) ir ar acīmredzamu risku, kas patērētājiem ir pieņemams, ja tie uzskata, ka ražotājs ir veicis nepieciešamos drošības pasākumus. Savukārt par precēm, kas paredzētas mazāk aizsargātām personām (piemēram, bērnu aprūpes preces), jāņem vērā, ka patērētājiem nebūs pieņemams nekas cits kā tikai ļoti zems riska līmenis.

2.4. Vispārējs risks

Izvērtējot visus šos faktoros, jums ir jāveic vispārēja riska novērtēšana, kas var būt definēts vienā no šiem līmeņiem:

- Nopietns risks – nepieciešama ātra darbība
- Vidējs risks – nepieciešama noteikta rīcība
- Zems risks – kopumā nav nepieciešama darbība attiecībā uz precēm tirgū

3. Korektīvas darbības izpilde

Ražotāji uzņemas galveno atbildību par korektīvām darbībām, tomēr arī izplatītājiem var būt savi uzdevumi – skatiet nodaļu „Kas ir atbildīgs par korektīvu darbību” levadā. Ražotājiem ir jālūdz izplatītāji sadarboties un tos regulāri jāinformē par korektīvu darbību.

Dažādi soļi turpmāk aprakstītā darba kārtībā attiecas uz dažādiem korektīvas darbības līmeņiem. Uz visām darbībām attiecas 3.1., 3.2., 3.8., 3.9. un 3.10. nodaļa.

Ja problēma attiecas tikai uz tām precēm ar trūkumiem, kas ir patērētāju rīcībā, piemērojami tikai 3.3. līdz 3.7. nodaļā minētie norādījumi.

3.1. Izlemiet, kāda darbība nepieciešama

Lēmums par to, kāda veida darbība ir nepieciešama, galvenokārt ir atkarīgs no vispārējā riska līmeņa, taču var ņemt vērā arī šādus aspektus:

- Kopējais skarto patērētāju skaits.
- Darbību izpildes praktiskās iespējas.
- Paredzamās rīcības panākumi.
- Tirgus uzraudzības iestādes ieteikumi.
- Plašsaziņas līdzekļu jutīgums pret risku.

Ieteicams gadījumā,

- **ja vispārējais riska līmenis tiek novērtēts kā nopietns**, korektīvā rīcībā iekļaut preces, kas ir patērētāju rīcībā, un ražotājam ir nekavējoties jārīkojas, lai:
 - informētu tirgus uzraudzības iestādes;
 - izolētu ražotāju pašu krājumus;
 - pieprasītu izplatītājiem izolēt preces ar trūkumiem;
 - informētu piegādātājus par jebkurām sastāvdaļām ar trūkumiem;
 - izveidotu saskarsmes programmu, lai sazinātos ar patērētājiem.

- **ja vispārējais riska līmenis tiek novērtēts kā vidējs**, korektīvā darbība var tikt ierobežota līdz precēm izplatīšanas ķēdē, un tas var būt pietiekami, lai izņemtu tās no apgrozības un sniegtu iestādēm detalizētu informāciju par paveikto – skat. 3.2. nodaļu.

- **ja vispārējais riska līmenis tiek novērtēts kā zems**, korektīvā darbība

vispārēji var tikt ierobežota līdz tādu izmaiņu izvērtējumam, kas skar tikai preces ar trūkumiem konstrukciju un ražošanu.

Darbības veids

Iespējamās korektīvās darbības var ietvert:

- Izmaiņas preču konstrukcijā.
- Izmaiņas ražošanas metodē.
- Preču izolēšana un izņemšana no izplatīšanas.
- Preču, kas ir izplatīšanas ķēdē, pārveidošana (šādām precēm ir nepieciešams marķējums).
- Instrukciju, kas piegādātas kopā ar preču, uzlabošana.
- Papildu informācijas nosūtīšana patērētājiem par pareizu preču lietošanu.
- Preču, kas ir patērētāja telpās, pārveidošana (šādām precēm nepieciešams marķējums).
- Patērētāju preču atgriešana pārveidošanai.
- Preču atsaukšana no patērētājiem to maiņai vai atlīdzībai.
- Instrukcijas klientiem par preču likvidēšanu.
- Piedāvājums patērētājiem mainīt vai atlīdzināt no apgrozības izņemtās preces vai preces ar trūkumiem (šī rīcība, iespējams, gūs vislielākos panākumus).

3.2 Informējiet tirgus uzraudzības iestādes

Ražotājiem un izplatītājiem ir jāsniedz iestādēm noteikta iepriekšēja informācija par preces risku, tikko tas tiek apzināts. Ja

vispārējais risks tiek novērtēts kā pietiekami nopietns, jums ir nekavējoties jāinformē tirgus uzraudzības iestādes, ja vien neesat pārliecināti, ka tās jau ir informējis cits uzņēmums vai iestāde.

3.3. Izsekojiet preces un to īpašniekus

Darbības, kas aprakstītas 1.2.3. nodaļā, ir jāaskaņo ar jūsu korektīvo darbību izpildītājiem, bet, ja veicat korektīvas darbības dažādās valstīs, daudzi no pienākumiem būs jādeleģē vietējiem pārstāvjiem.

3.4. Izveidojiet saskarsmes programmu

Neatkarīgi no tā, vai jums ir kontaktinformācija par jūsu klientiem, jums ir jāizstrādā saskarsmes programma saziņai ar tiem. Tai ir jāietver šādi elementi:

- Galvenais komunikāciju centrs ar bezmaksas tālruņa numuriem (karstā līnija).
- Personu loks, ar ko jāsazinās.
- Izmantojamo plašsaziņas līdzekļu saraksts.
- Informatīvā materiāla paraugi, kas izmantojami dažādiem plašsaziņas līdzekļiem un personām.

3.5. Paziņojums un ko informēt?

Paziņojums

Korektīvas darbības paziņojumam ir jāietver šādi punkti:

- Skaidrs virsraksts, kas pievērš uzmanību paziņojumam, ietverot, piemēram, vārdus: „Brīdinājums par nedrošu preci”.
- Preces norādes informācija (preces nosaukums, partijas numurs, sērijas numurs, svītru kods, krāsa, izmērs un nedrošās preces attēls vai zīmējums).
- Skaidrs preces trūkumu apraksts.
- Detalizēta informācija par drošuma risku vai potenciālu drošuma risku.
- Skaidras norādes par to, ko darīt.

- Interneta mājas lapas adrese vai karstās līnijas tālruņa numurs papildu informācijai.
- Ja piemērojams, atvainošanās par sagādātām neērtībām

Korektīvas darbības piemērs ir sniegts II pielikumā.

Ko informēt?

Jāinformē šādas personas:

- Patērētāji (skat. 3.7. nodaļu)
- Savi darbinieki.
- Galvenie komerc klienti, izplatītāji un piegādātāji.
- Tirgus uzraudzības iestādes (skat. 3.2. nodaļu).

Lai gan dažādu personu informēšanā jāievēro zināma priekšrocība, tām visām ir jāsaņem vienāds paziņojums tsā laikā, īpaši, ja risks ir nopietns.

3.6. Kā sniegt paziņojumu

Ideāli, ja mēģināt sazināties ar patērētājiem tieši. Ja tas nav iespējams, izvēlieties vispiemērotāko saziņas veidu atkarībā no šādiem apstākļiem:

- Kurš no plašsaziņas līdzekļiem vislabāk aptver skarto patērētāju ģeogrāfisko izplatību?
- Kāds ir efektīvākais un savlaicīgākais veids patērētāju informēšanai?

Iespējamie sazināšanās veidi

Saskarsmes ar klientu konsultanti var palīdzēt jums izvēlēties kādu no šādiem plašsaziņas līdzekļiem:

- Paziņojums laikrakstā.
- Patērētāju tālruņa līnijas pakalpojums (karstais tālrunis, informācijas tālrunis, bezmaksas tālruņu līnijas).
- Informācija tirdzniecības vietās (informatīvas lapiņas, nelieli plakāti).
- Radio/TV ziņas un patērētājiem adresētas programmas.
- Radio/TV paziņojumi.
- Preses dienests (tīkla vietne, preses telpa vai speciāla preses tālruņa

līnija(s)), kas saistīts ar valsts un rajonu dienas laikrakstu redaktoriem.

- Tīkla vietnes (dažkārt sauktas „tumšās mājas lapas”), kas tiek sagatavotas iepriekš un aktivizētas, kad jums tās nepieciešamas).

Preču atsaukšanas paziņojumi presē jāizvieto katrā valstī vispiemērotākajos laikrakstos, lai tie sasniegtu jūsu mērķauditoriju.

3.7. Risiniet jautājumu ar saviem klientiem

Personīgs kontakts ar patērētājiem kopumā ir labākais veids, kā nodrošināt efektīvu korektīvo darbību. Ja jums ir patērētāju kontaktinformācija, jums jānosūta personīga vēstule vai e-pasta vēstule vai jāpiezvana, informējot par korektīvo darbību. Tomēr jums ir jāņem vērā, ka dažiem patērētājiem būs mainīta adrese vai prece var būt jau nodota kādam citam.

3.8. Sazinieties ar citām personām

Tāda pati informācija jums iespējami ātri ir jāsniedz visiem saviem darbiniekiem un jālemj par sabiedrības informēšanu kopumā.

3.9. Veiciet korektīvu darbību

Jums iespējami ātri un efektīvi ir jāveic korektīvās darbības, kas norādītas [3.1. nodaļā](#) attiecībā uz visām precēm ar trūkumiem un katrā iesaistītā valstī. Ar precēm jārīkojas šādi:

Savāciet preces

Ja preces ir jāatgriež ražotājam, jums būs nepieciešams:

- Noorganizēt to savākšanu no izplatītājiem.
- Lūgt patērētājus atgriezt precī savam tuvākajam izplatītājam vai mazumtirgotājam, ja prece ir pārvietojama.
- Noorganizēt to paņemšanu no patērētāja, ja preces nav pārvietojamas.

Nedrošas preces ir skaidri jāidentificē un krājuma pārvietošana atbilstīgi jāreģistrē. Izplatītājam ir jāpārbauda preces identiskums un jākompensē patērētājam, mainot to vai atlīdzinot vērtību.

Labojiet preces

Ja esat piedāvājuši veikt patērētāja preces labošanu vai remontu, jūs varat:

- uzticēt to veikt pārstāvim vai izplatītājam viņa telpās, vai
- nosūtīt tehniķi uz patērētāja dzīves vietu, lai veiktu labošanu tur.

Pārveidotas preces ir skaidri jāmarķē.

Jums ir jālemj, ko darīt ar precēm, kuras ir atsauktas. Izvērtējamās iespējas:

- Veikt darbu, pārveidojot precī tā, ka tā atbilst standartam, kas pieļauj to tālākpārdošanu. Preces, kurām veikta labošana, ir skaidri jāmarķē, un tās pavadošie dokumenti, iespējams, atbilstīgi jākorrigē.
- Pārstrādāt dažus sastāvdaļu materiālus, kas ļauj tās izmantot citos precēs.

Nav pieļaujams pārdot vai tālāk nodot patērētājiem nelabotas preces. Ja preces nav labojamas vai pārveidojamas, jums ir jānodrošina, lai tās tiktu droši utilizētas.

3.10. Sekojiet norisei

Pirms uzsākat korektīvo darbību, noderīgi ir izvirzīt atbildes līmeņa mērķi katrā valstī. Iestādes konkrētās valstīs var sniegt jums informāciju par iespējamo atbildes līmeni. Jūs varat izvirzīt atšķirīgus mērķus izplatītāju atbildei un patērētāju atbildei.

Kad korektīvā darbība ir uzsākta, jums ir jāuzrauga atbildes līmenis pa nedēļām un, ja mērķis netiek sasniegts, jums var būt nepieciešama papildu darbība. Ja jūs sasniedzat mērķi, korektīvā darbība oficiāli var tikt izbeigta, taču jums jārisina jautājums par precēm, kuri jums tiek atgrieztas vēlāk.

4. Mācīšanās no pieredzes

Pēc korektīvās darbības jums ir jāizvērtē iemesls, kas šo problēmu radīja, lai tā neatkārtotos turpmāk. Visbeidzot jums ir jāveic korektīvās darbības rezultātu analīze, lai censtos to uzlabot nākotnē.

4.1 Kā mēs varam novērst situācijas atkārtosanos nākotnē?

Šai pārskata daļai ir jākoncentrējas uz šādiem jautājumiem:

- izmantotie standarti un konstrukcijas normatīvi, un
 - jūsu kvalitātes garantijas efektivitāte un preces drošuma/riska vadības sistēmas.
- Jāizpēta tās sistēmas daļas, kas nepalīdzēja novērst problēmu, un jāizvērtē uzlabojumi.

4.2 Kā mēs varam uzlabot korektīvo darbību nākotnē?

Jāpārskata katras korektīvās darbības daļa, lai noteiktu, vai to iespējams uzlabot.

Piemēram, jums:

- jāizanalizē izmantoto saziņas metožu efektivitāte (iespējams, veicot aptauju) un, ja nepieciešams, sava politika jāpielāgo apstākļiem;
- jānovērtē jūsu iekšējās korektīvās darbības izpildes kārtība un jāizvērtē nepieciešamība veikt izmaiņas politikā vai apmācība.
- jāizveido pilns ziņojums par visiem pasākumiem un risinājumiem jautājumiem veiktās darbības laikā.