

Juhised paremaks riskijuhtimiseks laienenud ELis

Koostöös ajakirja The Economist juures tegutseva uurimiskeskusega (Economist Intelligence Unit)

Tootevastutus

TARBIJAKAITSE on ELi ühtset turgu käsitlevate õigusaktide lahutamatu osa. ELi liikmesriikides tegutsevad ettevõtted peavad täitma 14 direktiivi, mis on mõeldud kaitsma tarbijate õigusi. Eelkõige on tootevastutust käsitlevate õigusaktide eesmärk panna tootjad vastutama tootestandardite järgimise eest ja kandma vastutust kõikide kahjude eest.

ELi tootevastutuse direktiivid on võetud edukalt üle 1. mail 2004. aastal ELiga ühinenud kõikide uute liikmesriikide siseriiklikku õigusesse ja enamik direktiive on juba saanud seaduseks kandidaatriikides Bulgaarias ja Rumeenias.

Ühinemisläbirääkimisi 2005. aastal alustanud Horvaatia on aga teinud õigusaktide vastuvõtmisel vähe edusamme.

Isegi uutes liikmesriikides hakkab laienemine alles avaldama olulist mõju. Uue tooteohutuse direktiivi kasutuselevõtuga 2004. aastal on seaduse nõuded suurenenud. Tarbijate teadlikkus oma õigustest kasvab. Nõrk järelevalvesuutlikkus valitsuse tasandil põhjustab eeskirjade rakendamisel järjekindlustust. Nimetatud tegurid osutavad, et ettevõtted peavad oma tootevastutusega seotud riskid ümber hindama.



Kokkuvõte

Mida ettevõtete juhid peavad teadma

- Tootevastutuse nõuded muutuvad kandidaatriikides üha rangemaks. 1. mail 2004 uutes liikmesriikides jõustunud üldise tooteohutuse direktiiv hakkab Bulgaarias ja Rumeenias kehtima nende ühinemisel ELiga 2007. aastal (või 2008. aastal) ning Horvaatias selle ühinemisel 2009. või 2010. aastal.
- Kõnealune direktiiv laiendab tarbijate hõlmamiseks tootevastutuse ulatust ja suurendab toote turult tagasivõtmise riski. Kahjukannatajad ei pea enam tõendama, et tootjad on hooletud. Selle asemel hakkab kehtima range vastutuse süsteem.
- Kuigi Kesk- ja Ida-Euroopa valitsuste järelevalvesuutlikkus on nõrk, muutuvad tarbijakaitseorganisatsioonid järjest mõjuvõimsamaks. Arvestades teadlikkuse kasvu tarbijakaitse küsimustes, riskivad ettevõtted, kes ei taga kõrgeid tootestandardeid, oma maine kahjustamisega.
- Paljud ELi ettevõtted on toote turult tagasivõtmiseks halvasti ette valmistatud. Toodete tagasivõtmise suurenevast tõenäosusest saab peamine aktuaalne väljakutse nii ettevõtetele kui ka poliitikutele uutes liikmesriikides ja kandidaatriikides, kellel on sellistes küsimustes vähe kogemusi.
- Kõige rohkem on õppida väiksematel kohalikel ettevõtetel. Rahvusvahelistes ettevõtetes on tavaliselt juba olemas ranged sisekontrollimeetmed ja enamik suuremaid kohalikke ettevõtteid on samuti nõuetele vastavuse juba peaaegu saavutanud. Väikeetevõtetetele ja ekspordiga mittetegelevatele ettevõtetele on jäetud vaid kitsas võimaluste valik viia oma standardid nõuetele vastavusse pärast ELiga ühinemist.
- Suutmatus toote kvaliteedi probleeme välja selgitada, hinnata ja lahendada paneb ettevõtte turul ebasoodsasse olukorda. Tootestandarditele Kesk- ja Ida-Euroopas esitatavad nõuded karmistuvad. Siseturul on tarbijad üha enam teadlikud oma õigustest kaitsele. Ning laiemal Euroopa firmade turul peavad ettevõtetel olema terve tarneahela ulatuses sisse seatud nõuetekohased protsessid, kui nad tahavad täita tootevastutuskindlustuse kriteeriume, teha koostööd ELi firmadega ja siseneda ülemaailmsetele turgudele. Laienenud turu võimalused on avatud üksnes nendele firmadele, kes juhivad toodetega seotud riske nõuetekohaselt.
- Tootevastutuskindlustus muutub tõenäoliselt üha kulukamaks, kuigi seda võib osaliselt tasakaalustada uute kindlustusandjate sisenemine turgudele. Kõik eespool esitatud punktid osutavad, et nõudeid hakatakse esitama üha sagedamini ning on aina tõsisemad. Seetõttu näeme lähitulevikus ilmselt Kesk- ja Ida-Euroopa kindlustusturu tingimustes tootevastutuse riskiga seoses olulisi muutusi.
- Tõhusate juhtimisprotseduuride kasutamine, eespool viidatud probleemide lahendamiseks, peaks andma potentsiaalsetele rahvusvahelistele klientidele ja investoritele teie äritegevuse suhtes suurema kindlustunde.

Õigusaktide muudatused Kesk- ja Ida-Euroopas

15. JAANUARIL 2004. aastal kasutusele võetud ja muudetud üldise tooteohutuse direktiiv jõustus uutes liikmesriikides alates 2004. aasta maist. Ühenduse tarbijakaitsealase õigustiku osana hakkab direktiiv kehtima Bulgaarias ja Rumeenias nende ühinemisel ELiga 2007. või 2008. aastal. Ühinemisläbirääkimisi alustava Horvaatia puhul tuleb ülevõtmiskuupäevad alles kokku leppida.

Kõnealune direktiiv laiendab tootevastutuse ulatust, hõlmates kõiki tootmis- ja jaotusahelas osalevaid tarnijaid, sealhulgas importijaid, jaemüüjaid, tootekujundajaid ja koostisosade valmistajaid. See kehtib ka ettevõtetele, kes pakuvad toodet teenuse osana, näiteks autorendifirmadele. Muuhulgas toovad uued seadused kaasa järgmist:

- Tõendamiskohustus läheb vigastuste või kahju korral üle vastaspoolele. Kaebuse esitaja ei pea enam hooletust tõendama. Selle asemel nähakse range vastutussüsteemiga ette tootjatepoolset tõendamist, et nad on teinud kõik endast oleneva vigastuse või kahju ohu vältimiseks või vähendamiseks.
- Rangemad nõuded teavitamiseks toodetest, mis on juba turul ja kujutavad tõsist ohtu. Sellistest toodetest mitteteavitavatele ettevõtetele kohaldatakse rangeid trahve.
- Parem teabevahetus liikmesriikide ja Euroopa Komisjoni vahel.
- Parem turujärelevalve selliste süsteemide kaudu nagu tarbekaupade kasutamisest tulenevaid ohte käsitlev kiire teabevahetuse süsteem (RAPEX); sellega teavitatakse siseriiklike asutustega koostöös Euroopa Komisjoni tarbijate tervist tõsiselt ohustavatest toodetest.
- Toodete tagasivõtmise rangemad nõuded, kuna seaduseandjad saavad nüüd nõuda tarneahela ettevõtelt ja lõpptarbijatelt toodete tagasivõtmist, kui selgub, et tooted on ohtlikud. Selle tagajärjel on juba vastavad teated EL-15s ajavahemikul 2003–2004 peaaegu kahekordistunud.

Toodete tagasivõtmine

Toodete tagasivõtmine võib osutada Kesk- ja Ida-Euroopa seaduseandjatele ja kohalikele ettevõtetele keeruliseks ülesandeks, sest neil puuduvad vastavad tagasivõtmiskogemused. Kuid pärast ELiga ühinemist kogetu näitab, et uued liikmesriigid on

väga aktiivselt teatanud ebaseaduslikest toodetest – mis on esimeseks sammuks tagasivõtmise protsessis. RAPEXi 2004. aasta aruande kohaselt esitati EL-15s 242 sellist teadet ja 146 teadet esitati uutes liikmesriikides, kes ühinesid selle süsteemiga alles 2004. aasta mais. Tšehhi, Ungari, Leedu ja Slovakkia on teinud ennetustööd kõige aktiivsemalt. Bulgaaria ja Rumeenia on kuulunud RAPEXisse alates 2005. aasta märtsist.

Toote tagasivõtmise otsesed tagajärjed koos sellega kaasnevate skandaalide, boikottide ja meedia tähelepanuga võivad minna ettevõtetele maksma miljoneid, mõjutada aktsiahinda ja kahjustada paratamatult tootemarki või põhjustada isegi pankroti. Näiteks rehvitootja Bridgestone Firestone kulutas hinnanguliselt 440 miljonit dollarit oma defektsete autorehvide Wilderness AT tagasivõtmiseks 2000. aastal – pärast seda, kui neid seostati Ford Exploreritega toimunud õnnetustega. Püüdes Firestone'ist distantseeruda ja taastada tarbijate hulgas usaldusväärsus, nõudis Ford rehvid tagasi ka teistelt sõidukitelt ja asendas need, mille hinnanguline otsekulu oli 2 miljardit dollarit. Sellele vaatamata kaotasid mõlemad ettevõtted kliente ja turuosa, skandaaliga, millega oli seotud sadu õnnetusi ja üle 200 surmajuhtumi. 2005. aastal polnud mitmed ohvrite algatatud kohtuprotsessid veel lõppenud.

Äritegevuse jätkuvuse kavad, milles on esitatud tegevusplaan sellise kriisi korral, on olulised kõikidele ettevõtetele, mis võivad sellise riskiga kokku puutuda. Tootevastutuskindlustus üksinda ei kata tagasivõtmise kulusid. Täiendav kindlustuskaitse Euroopas võib olla väga kallis ning ei ole lubatud isegi tooteid USAsse eksportivatele ettevõtetele. Hea suhtekorraldusstrateegia ja tagasivõtmise kava viivad ettevõtte kulud miinimumini.

MILLE SUHTES TULEB VEEL VALVAS OLLA ...

ELi uus määrus kemikaalide registreerimise, hindamise, kasutusse lubamise ja piiramise kohta (REACH), mille üle peetakse Brüsselis konsultatsioone 2003. aastast saadik. Kõnealune eelnõu nõuab kemikaalide tootjatelt ja importijatelt, kelle toodangumaht on üle ühe tonni aastas, andmete esitamist ainete omaduste, ohtude ja kasutusvõimaluste kohta enne loa saamist Euroopa Kemikaalide Ametilt. Ettepanekul on kolm võimalikku mõjuvaldkonda.

- Registreerimisega seotud olulised kulud.
- Potentsiaalsed piirangud kemikaalide kasutamisel.
- Suurema vastutuse ja tagasivõtmise kulud seoses mittenõuetekohaselt registreeritud või ohtuoks peetud kemikaalidega.

Lõplik eelnõu võidakse vastu võtta 2006. aastal, kuigi tõenäoliselt tehakse mõningaid järeleandmisi, eriti väikeettevõtete osas. KPMG läbiviidud hiljutises uurimuses leiti, et REACH oleks ebaproportsionaalselt kulukas väikese ja keskmise suurusega ettevõtetele, kellel on vaja registreerida palju aineid. Kuid sellel võib olla ka mõningaid plusse. Aruande jaoks küsitletud suuremad ettevõtted mainisid REACHi potentsiaalseid eeliseid, näiteks juurdepääsu teabele ainete omaduste kohta ja paremat riskijuhtimist.

Toiduainete sektor

Ühel sektoril on ümberkorralduste tegemiseks rohkem aega – teatud litsentseeritud toiduainetööstuse ettevõtete puhul võimaldas EL uutele liikmesriikidele üleminekuajaperioodi kuni 2007. aastani ning Bulgaariale ja Rumeeniale 2009. aastani. Nõuetele mittevastavad ettevõtted suletakse. Üleminekuajaperioodi saanud ettevõtted võivad oma tooteid müüa ainult oma riigis; need tooted peavad olema selgesti märgistatud.

Toiduainetööstuses on järelevalve eriti range, osaliselt Lääne-Euroopa kõrgeenenud ettevaatlikkuse tõttu ohtude puhul nagu hullu lehma tõbi ning suu- ja sõrataud. Valdkond on eriti probleemne Rumeenias ja Bulgaarias, kus loomade tervis jääb ELi standarditest tunduvalt maha. Liha- ja piimatoodete eksportijate suhtes kohaldatakse põhjalikku järelevalvesüsteemi, mida nimetatakse enesekontrollisüsteemiks (HACCP) – sellela ei saa tootjad ekspordisertifikaati.

Toiduainete pakkimine ja märgistamine on ELis samuti väga rangelt reguleeritud ja see režiim nõuab uutelt liikmesriikidelt hulga muudatuste tegemist. Nõuete täitmine on vajalik, kuid ei ole sageli piisav ELi jaemüüjate nõudmistele vastamiseks: kui Kesk- ja Ida-Euroopast pärit toiduainetarnijad tahavad oma toodetega jõuda Lääne-Euroopa kaupluste lettidele, peavad nad järgima ELi minimaalseid õiguslikke nõudeid ületavaid kvaliteedistandardeid.

Järelevalvesuutlikkus

SEADUSTE KASUTUSELEVÕTMINE

on kõige lihtsam osa – nende järelevalve ja jõustamine on aga hoopis teine küsimus. ELi keskasutused võivad rakendada mõningaid turujärelevalve õigusi. Kuid terves regioonis on järelevalve- ja jõustamisasutused üldjuhul äsja loodud ega ole jõudnud end veel tõestada. „Keegi ei tea, kuidas käsitleda jõustamist riigiasutuste, tarbijakaitseorganisatsioonide või kohalike väikeettevõtete tasandil,“ ütleb ühe üleeuroopalise tarbijakaitseorganisatsiooni pressiesindaja.

Turujärelevalve-, kontrolli- ja jõustamissuutlikkus on üldtunnustatud kõige tõhusam Tšehhis ja Sloveenias. Bulgaaria ja Rumeenias on mõlemad teinud ettevalmistusi järelevalvesüsteemide

rakendamiseks, kuid eriti Bulgaaria peab nende käivitamiseks veel tööd tegema.

Vaatamata mõnedele ELi abiprogrammidele, ei ole kohtusüsteemi kasutuses uute tarbijaõiguste kiireks ja tõhusaks jõustamiseks sobivaid menetlusi ega vastava väljaõppega personali. Puuduvad piisavad rahalised vahendid haldussuutlikkuse kiireks ülesehitamiseks. Samuti on puudulik erinevate haldus- ja kohtuorganite vaheline kooskõlastamine.

Õigusnormide ebahütlane ja ebajärjekindel jõustamine tekitab kahtlemata probleeme riskide juhtimisel. Ettevõtted peavad kaaluma kahte olulist asjaolu. Esiteks peavad ettevõtted olema valmis kohtukeskkonna muutumiseks ja selleks, et seni

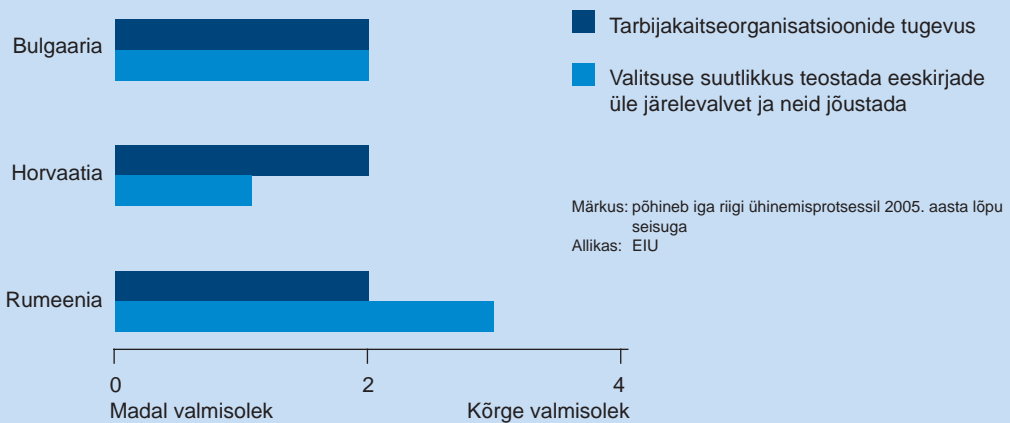
kõrvaliseks jäänud tegevusvaldkonnad satuvad äkki huviorbiiti. Teiseks on võimalik, et nõuetele vastavusest veelgi kõrgemat kvaliteeti taotlevad ettevõtted saavutavad konkurentsieelise. Ettevõtted, kes viivad oma tootestandardid vastavusse mitte valitsuse suutlikkuse, vaid tarbijate kvaliteediootustega, tulevad turul paremini toime.

See peab paika, arvestades asjaolu, et tootestandardeid ei vaata läbi üksnes valitsused. ELi õiguse kohaselt on sõltumatutel tarbijakaitseorganisatsioonidel õigus edendada tarbijakaitset ulatusliku meetmevaliku kaudu. Valitsusväliste organisatsioonide ülesanne on parandada tarbijate teadlikkust nende õigustest, tooteid testida ja hinnata ning kontrollida tooteohutust – olenevalt siseriiklikest seadustest ja tavadest. Samuti võivad nad menetleda pretensioone ja võtta kasutusele tarbijate nimel erinevaid meetmeid.

Kõnealused valitsusvälised organisatsioonid on mõnedes Kesk- ja Ida-Euroopa riikides siiski veel nõrgad. Rumeenias suurenes valitsusväliste organisatsioonide arv plahvatuslikult 1990ndatel aastatel, kuid umbes 120 tarbijakaitseorganisatsioonist ainult mõnedel on tegelikku mõjujõudu. Tarbijakaitse ei ole veel riikide valitsustele prioriteet ning endiselt on puudu nii riigipoolsest rahastamisest kui ka kvalifitseeritud personalist.

Kuid sellele vaatamata leiab enamik uutest liikmesriikidest pärit valitsusväliseid organisatsioone, et ELiga ühinemisel on tarbijakaitsele olnud positiivne mõju. Nagu 15 liikmesriigiga ELis, on uus tarbijaõiguste alane poliitika parandanud tarbijate teadlikkust. Näiteks esitati 2003. aastal Tšehhis olulisi tarbijakaitsehagisid ühe Austria panga ja kohaliku telekommunikatsiooniteenuste pakkuja vastu. Mõlemad hagid lahendati kohtuväliselt. Neli või viis aastat tagasi oleks see olnud mõeldamatu.

KANDIDAATRIIKIDE VALMISOLEK TOODETEST TULENEVAST VASTUTUSEKS



Riskiteadlikkus Kesk-Euroopas

□ TÄNAPÄEVA muutuv
majanduskeskkonnas on ühed firmad paremas olukorras kui teised. Rahvusvahelistel ettevõtetel on tootevastutuse valdkonnas tavaliselt vähem probleeme kui kohalikel ettevõtetel. Paljudes rahvusvahelistes ettevõtetes tegutsevad ohutusstandarditele spetsialiseerunud ülemaailmsed või piirkondlikud meeskonnad ning suurel osal neist on tootevastutuskindlustus.

Nende ettevõtete jaoks on tootevastutusstandardite ühtlustamine tervitatav areng. Ühtlustamine kõrvaldab vajaduse täita uute liikmesriikide puhul konkreetse riigi standardeid. Ühe rahvusvahelise töriistatootja – kelle tarnijad Kesk-Euroopas vastavad juba rahvusvaheliste standarditele – juht on öelnud, et: „Võime loodetavasti unustada kohalikud sertifitseerimisnõuded Poolas ja Sloveenias ning toetuda ELi sertifitseerimisele.“

Paljud suuremad Kesk-Euroopa ettevõtted, kes ise on tarnijad rahvusvahelistele ettevõtetele, ei oodanud ELi standardite rakendamiseks ELiga ühinemiseni. „Tootevastutus ei ole meie ettevõtetele uus väljakutse,“ ütleb Ungari suure autotarnija tegevjuht. Ettevõtte sai ISO sertifikaadi 1997. aastal vajaduse tõttu täita välisklientide kvaliteediootusi. Ning ettevõtte võttis endale tootevastutuskindlustuse enne, kui ELi direktiiv Ungaris seadustati.

Analoogseks näiteks on juhtiv Poola lihakombinaat, kus olid HACCP standardid kehtestatud juba enne ELiga ühinemist, sest ettevõtte oli oma tooteid aastaid Euroopa Liitu ekspordinud. Ettevõtte tegi muudatusi ainult tootemärgistuses, et täita ELi toiduainete märgistamise nõudeid. Nõuetele vastavad ettevõtted on sellest kasu lõiganud. Pärast ELiga ühinemist on ekspordiloa saanud Poola toiduainetetöötajate arv tõusnud 200-lt 1500-ni.



Konkurentsieelis

Ettevõtetele ei ole võimalik piirduda ainult tootestandarditega. Nõuetele vastavuse saavutamine on parimatele ettevõtetele alles algus. Firms, kes püüavad saavutada kõrgema kvaliteediga tootmisstandardeid ja võtavad meetmeid oma tootemargi kaitsmiseks probleemide tekkimisel, ei pruugi vastata tootestandarditele teistest paremini, kuid neil on konkurentsieelis.

Siinkohal võib näiteks tuua Tšehhi suure ravimifirma, kelle tooted on juba mitmete aastate jooksul välja töötatud, testitud ja registreeritud vastavalt nõuetekohastele ELi eeskirjadele. Ettevõtte on rakendanud viimase aastakümne jooksul hea tootmistava (GMP) programme, tal on olemas tootevastutuskindlustuse poliitika ja meeskond, kes keskendub kiireloomuliste küsimuste lahendamisele. „Tavaliselt me ei oota ELi standardite rakendamise kuni nende seadusliku jõustumiseni,“ ütleb üks ettevõtte juhtidest.

Loomulikult ei ole kõik suured ettevõtted ELi õigusega kursis. Üks käesoleva raporti jaoks küsitletud ettevõtteid, Kesk-Euroopas tegutsev suur kohalik elektritootja, ei olnud enne EL-iga ühinemist 2004. aastal teadlik, et üldise tooteohutuse direktiivi kohaselt võivad elektrienergia tootjad või tarnijad kanda vastutust teisele ettevõttele elektrikatkestusega tekitatud ärikahju eest. Näitena sellise kahju

võimalikust ulatusest läks 2003. aasta septembri elektrikatkestus Itaalia jaekaubandusliidu hinnangul toiduainetööstusele saamata jäänud tulu ja külmutatud toiduainete näol maksma 120 miljonit eurot. Asjaolu, et elektrikatkestus algas öösel ja nädalavahetusel, aitas üldist mõju vähendada, kuid tagajärjed energiasektorile on ilmsed.

Just väikeettevõtted ja eelkõige kohalikku turgu toetavad ettevõtted näevad ELi standardite vastamisega kõige rohkem vaeva. Üldine teadlikkus vajalikest muudatustest on madal. Tootmise infrastruktuuri ning hügieeni- ja sanitaarstandardite ajakohastamine on väga kulukas ja aeganõudev – isegi üleminekuperioodi saanud ettevõtted taotleavad tõenäoliselt nõutavate muudatuste tegemiseks pikendust. Väikeettevõtetele on eelkõige probleeme toodete tagasivõtmise nõuete täitmisega.

Kuid nende ettevõtete jaoks ei ole aeg veel läbi ning kandidaatriikides on väikese ja keskmise suurusega ettevõtetele veel pärast ELiga ühinemist ümberkorralduste tegemiseks mõned aastad aega. „Valitsuse ebapädevus annab väiksematele kohalikele tegijatele võimaluse viia läbi nõutav ajakohastamine,“ ütleb regiooniasuva rahvusvahelise ettevõtte üks juhte. Kuid kell tiksus.

Õppetunnid: parimad tavad EL-15s

 **PARIMATE TAVADE** kasutamine tooteohutuse kontrollimisel võimaldab Kesk- ja Ida-Euroopa ettevõtetele:

- seada hõlpsamini sisse partnerlus teiste ELi ettevõtetelega;
- saada tõhusamalt välisrahastamist / investeringuid;
- saavutada tarbijate seas kvaliteedi ja usaldusväarsusega seoses hea maine;
- kasutada ärieesmärkide saavutamiseks ainult parimaid tarnijaid;

- suunata investeringud riskijuhtimismeetmesse, näiteks tootevastutuskindlustusse.

Äritsüklis tuleb tootevastutuse riskijuhtimislahenduse väljatöötamisel hinnata igat sammu alates tootekujundusest kuni lõpptarbimiseni. Oluline on saada pidevalt nõu asjaomaste eeskirjade ja õigusaktide, sealhulgas asjaomast tööstusharu käsitlevate Euroopa tooteohutuse õigusaktide alal.

Soovitused

Allpool esitatud meetmete nimistut on võimalik kasutada hea võrdlusalusena.

Juhtimissüsteemid

- Määrata juht / juhatause liige, kes juhiks ettevõtte tooteohutuskomisjoni.
- Avaldada tooteohutuse alane „kavatsuste deklaratsioon“, milles selgitatakse ettevõttesisesid ohutuseeskirju kõikidele ettevõtte üksustele.
- Suunata ohutuskomisjon kontrollima ettevõtte kõikide üksuste vastavust kehtestatud ettevõttesisestele ohutuseeskirjadele.
- Jälgida tooteohutuse alaseid kohtuotsuseid, et mõista eeskirjade jõustamise mehhanismi.
- Jälgida õigusnormide edasisi muudatusi.

Riskide hindamise protsess

- Rakendada protsess kõikide võimalike tooteohutuse riskide väljaselgitamiseks.
- Hinnata tootevastutuse võimalikku mõju, kasutades mõju ja sageduse mõõdikuid, mis hõlmavad ettevõtte kõiki funktsioone. Näiteks:
 - arvukad surmajuhtumid;
 - 10 miljonit eurot ületavate varade või tulude kaotus;
 - riigiteleviisiooni uudised / valitsusepoolne juurdlus;
 - kogu äritegevuse peatumine üheks nädalaks;
 - prioriteerida parandusmeetmed / riskijuhtimisalased investeeringud nende mõõtmistulemuste alusel.

Andmete säilitamine

- Ühes ettevõtte hästi hõlpsasti juurdepääsetavas siseramatukogus säilitada kõikide tooteohustusotsuste kohta selgeid dokumente, sealhulgas:
 - kujundus ja kujunduse muudatused
 - koostisosade ja tooraine spetsifikatsioonid
 - pakendamine ja märgistamine
 - kaubastamine
 - turustamine
 - tarnekuupäevad
 - tarbijate kaebused
- Nimetatud dokumendid on oluliseks tõendusmaterjaliks toodetega seotud õnnetusjuhtumite korral ja hõlbustavad toote tagasinõudmise protsessi.

Tootearendus

- Dokumenteerida täielikult tootekujunduse spetsifikatsioonid ja muudatused
- Viia toote kujunduse etapis läbi põhjalik ohutushindamine ja see dokumenteerida
- Viia läbi toote range dokumenteeritud testimine.

Koostisosade ja tooraine spetsifikatsioon

- Auditeerida tarnijaid põhjalikult kvaliteedi tagamise osas, tagades minimaalselt vastavuse ELi standarditele ning finantsseisundi ja kindlustuskaitse kontrolli.

- Säilitada tarnijate kvaliteedispetsifikatsioonide koopiaid.
- Dokumenteerida täielikult varude juhtimise protsessid.

Tootmine

- Saada kõikidele protsessidele ISO või muu sarnane sertifikaat.
- Kasutada parima tava siseauditi protseduure ja dokumente.
- Küsida tarbijatelt ennetavalt nende auditiprotseduure ja ületada nende nõuded.

Pakendamine ja märgistamine

- Märgistada kõik ELis müüdivad kestvuskauabad CE-templiga, millega tõendatakse nende vastavust ELi standarditele.
- Importkaupade puhul kohaldada nõuetekohaseid hindamismenetlusi tagamaks vastavust ELi nõuetele ning kasutada CE-templit.
- Dokumenteerida täielikult hindamiste ja auditite tulemused.
- Kontrollida regulaarselt tootehoiatuste, märgistuse ja tooteinfo täpsust ja kasutajasõbralikkust.

Müük ja turundus

- Tagada kõikide müügitoetusmaterjalide ja -avalduste vastavus tooteohutusstandarditele ja ettevõttesisestele eesmärkidele.
- Auditeerida regulaarselt müügilepinguid, et vältida määratlemata suurusega kohustuste võtmist.

Turustamine

- Dokumenteerida turustamis- ja tagastussüsteem.
- Dokumenteerida turustamise kontrolliprotseduurid.
- Kontrollida turustajate nõuetelevastavust ja auditeerida nende kindlustuskaitset.

Toodete tagasivõtmine

- Töötada välja praktilised protseduurid, mis aitavad ettevõttel kiiresti reageerida, vähendada tarbijate potentsiaalseid pretensioone ja minimeerida tootemargile tekitatavat kahju.
- Töötada välja ja rakendada ettevõtte situatsioonplaanid, et käsitleda siseriiklikke ja piiriüleseid õigusküsimusi.
- Tagada toodete ja nende koostisosade jälgitavus.
- Dokumenteerida kõik tootedefektid ja ametiasutustelt saadud vastused.
- Koolitada põhipersonali meediaga suhtlemiseks kriisiolukorras.
- Jälgida Euroopa Komisjoni toetatud parandusmeetmete juhust, http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_safe/action_guide_en.pdf

Mõju kindlustusele

□ KÄESOLEVAST raportist on selgunud, et ELi tarbijakaitsestandardid suurendavad tootevastutuse riski. Seetõttu otsib üha rohkem ettevõtteid nõuetekohaseid riskijuhtimise lahendusi ning üha sagedamini kantakse sellised riskid üle kindlustusturule. Samuti on teada, et nõuete ja vastutuse paratamatu kasv mõne järgneva aasta jooksul suurendab kindlustuse hindu ja omavastutuse summasid ning sunnib kindlustusandjaid Kesk- ja Ida-Euroopa regioonis pakutavate poliiside tingimused läbi vaatama.

Kindlustuskaitse valdkonnad, nagu näiteks lepinguline vastutus, kahjutasude maksmine ja toote tagasivõtmine, muutuvad kitsapiiriliseimateks või jäetakse hoopis välja. Hüvitise saamisel võidakse „nõude esinemise“ kriteerium asendada „nõude esitamisega“, näiteks ebapädeva meditsiiniabi korral. See tähendab, et aastaid valmistatud toodete puhul, mille ohtlikkus avastati alles hiljem, ei maksta hüvitist kindlustuse alusel, mis kehtis siis, kui alustati toote valmistamist ja seega ka kahju põhjustamist. Selle asemel kohaldatakse ainult nõude ilmumise ja avalikustamise ajal kehtinud kindlustust. See tähendab, et kindlustusandjad saavad kindlustuskaitse piiranguid kehtestada alles siis, kui on ilmnenud toote konkreetsed ohud. Kindlasti küsivad väga konkreetseid andmeid kindlustusandjad, kes nõustuvad varem andma kindlustuskaitse üsna ebamäärasel alusel. Kindlustusandjad võivad nõuda enne kindlustuskaitse andmist ka teatavate riskijuhtimise kriteeriumide täitmist.

Suuri riske hõlmavad tööstusharud, mis teravdavad kindlustusandjate tähelepanu, on:

- suurel määral USAga seotud tööstusharud
- masinaosi valmistavad tööstusharud, näiteks autotööstus
- ehitusmaterjalid
- tarbekaubad
- kemikaalid ja ravimid
- toiduainetetööstus

Ettevõtetel on võimalik neid tõenäolisi muudatusi kindlustusturul juhtida mitmel moel.

Käesolevas raportis soovitatud riskijuhtimise raamistike rakendamine on alles algus. Tootevastutuse riskide hindamine ja prioritseerimine aitab ettevõtetel hinnata kindlustusse investeerimise tegelikku väärtust.

Kindlasti aitab hea riskijuhtimise süsteem kindlustuskulusid kontrolli all hoida ja piirata seega negatiivset mõju ettevõtte kulubaasile – mis on oluline kulueelise säilitamisel Kesk- ja Ida-Euroopas.



Täiendavad infoallikad – ELi uued liikmesriigid

TŠEHHI VABARIIK

Euroopa Komisjoni delegatsioon Tšehhi Vabariigis	Tšehhi Vabariigi esindus ELis Brüsselis	Tšehhi Vabariigi Tööstuse Keskliit (SPCR)	Tööstus- ja Kaubandusministeerium
Tel: +(420) 2243 12835 Fax: +(420) 2243 12850 Web: www.evropska-unie.cz	Tel: +(322) 2130 111 Fax: +(322) 21 30 185 Email: podatelna@mfcz.cz	Tel: +(420) 22 49 34 088 Fax: +(420) 22 49 34 597 Web: www.spcr.cz	Web: www.mpo.cz
Tšehhi Põllumajandus- ja Toiduaineinspeksioon	Rahvatervise Riiklik Instituut	Tšehhi Kaubandusinspeksioon	
Web: www.szpi.gov.cz	Web: www.szu.cz	Web: www.coi.cz/	

EESTI

Euroopa Komisjoni delegatsioon Eestis	Eesti esindus ELis Brüsselis	Eesti Töandjate ja Tööstuse Keskliit (ETTK)	Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium Tarbijakaitseamet
Tel: +(372) 6264 400 Fax: +(372) 6264 439 Web: www.euroopaliit.ee	Tel: +(322) 2273 910 Fax: +(322) 2273 925 Email: info@fin.ee	Tel: +(372) 6 99 9301 Fax: +(372) 6 99 9310 Web: www.ettk.ee	Tel: +(372) 64 60 121 Fax: +(372) 6 201 701 Web: www.consumer.ee

UNGARI

Euroopa Komisjoni delegatsioon Ungaris	Ungari esindus ELis Brüsselis	Ungari Töandjate Rahvusvahelise Koostöö Keskliit (CEHIC)	Majandus- ja Transpordiministeerium	Tarbijakaitse Keskseksioon
Tel: +(361) 2099 700 Fax: +(361) 4664 221 Web: www.eudelegation.hu	Tel: +(322) 234 1200 Fax: +(322) 372 0784	Tel: +(361) 322 0469 Fax: +(361) 322 0469 Web: www.cehic.hu	Web: www.gkm.hu	Web: www.fvf.hu

LÄTI

Euroopa Komisjoni delegatsioon Lätis	Läti esindus ELis Brüsselis	Läti Vaba Ametiühingute Föderatsioon (LBAS)	Majandusministeerium Tarbijaõiguste Kaitse Keskus
Tel: +(371) 70 85 400 Fax: +(371) 70 85 448 Web: www.eiropainfo.lv	Tel: +(322) 2820 360 Fax: +(322) 2820 369	Tel: +(371) 2 270 351 Fax: +(371) 2 276 649	Tel: +(371) 721 2688 Web: www.ptax.lv

LEEDU

Euroopa Komisjoni delegatsioon Leedus	Leedu esindus ELis Brüsselis	Leedu Töösturite Keskliit (LPK)	Tarbijakaitse Riiklik Nõukogu
Tel: +(370) 5231 3191 Fax: +(370) 5231 3192 Web: www.eudel.lt	Tel: +(322) 7710 140 Fax: +(322) 7714 597 Web: www.users.skynet.be/lt-mission-eu	Tel: +(370) 5 212 5217 Fax: +(370) 5 212 5209 Web: www.lpk.lt	Tel: +(370) 5 262 6751 Fax: +(370) 5 279 1466 Web: www.nvtat.lt

POOLA

Euroopa Komisjoni delegatsioon Poolas	Poola esindus ELis Brüsselis	Poola Eratöandjate Keskliit	Konkurentsi- ja Tarbijakaitseamet
Tel: +(4822) 5208 200 Fax: +(4822) 5208 282 Web: www.europa.delpol.pl	Tel: +(322) 7777 200 Fax: +(322) 7777 297	Tel: +(4822) 845 9550 Fax: +(4822) 845 9551 Web: www.prywatni.pl	Tel: (4822) 826 9106 Fax: (4822) 826 9106 Web: www.uokik.gov.pl

SLOVAKKIA

Euroopa Komisjoni delegatsioon Slovaki Vabariigis	Slovaki Vabariigi esindus ELis Brüsselis	Slovaki Vabariigi Töandjate Liitude Föderatsioon (AZZZ SR)	Majandusministeerium	Tarbijakaitse
Tel: +(421) 2544 31718 Fax: +(421) 2544 32980 Web: www.europa.sk	Tel: +(322) 7436 811 Fax: +(322) 7436 888	Tel: +(4212) 4923 1210 Fax: +(4212) 4425 8530 Web: www.azzz.sk	Web: www.economy.gov.sk	Tel: +(421) 2 4854 2515 Fax: +(421) 2 4854 3818

SLOVEENIA

Euroopa Komisjoni delegatsioon Sloveenias	Sloveenia esindus ELis Brüsselis	Sloveenia Töandjate Liit (AES)	Majandusministeerium Tarbijakaitseinstituut
Web: www.evropska-unija.si	Tel: +(322) 5124 466 Fax: +(322) 5120 997	Tel: +(3861) 563 4880 Fax: +(3861) 432 7214 Web: www.zds.si	Tel: +(386) 1 478 3618 Web: www.gov.si/uvp

Täiendavad infoallikad

BULGAARIA

Bulgaaria esindus ELis Brüsselis	Euroopa Komisjoni delegatsioon Bulgaarias	Bulgaaria Tööstusliit	Majandusministeerium Kaubandus- ja tarbijakaitse komisjon
Tel: +(322) 3752 234	Tel: +(359 2) 9335 252	Tel: +(359 2) 9320 911	Tel: +(359 2) 94071
Fax: +(322) 3749 188	Fax: +(359 2) 9335 233	Fax: +(359 2) 9872 604	Fax: +(359 2) 9872190
Web: www.evropa.bg		Web: www.bia-bg.com	Web: www.mi.government.bg

HORVAATIA

Horvaatia esindus ELis Brüsselis	Euroopa Komisjoni delegatsioon Horvaatias	Horvaatia Tööandjate Liit	Majandus-, Töö- ja Ettevõtlusministeerium	Horvaatia Tarbijakaitse Liit
Tel: +(322) 5000 931	Tel: +(385) 1 4896 500	Tel: +(385) 1 489 75 55	Tel: +(385) 1 6106 111	Tel: +(385) 1 46 333 66
Fax: +(322) 6465 664	Fax: +(385) 1 4896 555	Fax: +(385) 1 489 75 56		Fax: +(385) 1 46 333 66
Web: www.delhrv.cec.eu.int	E-mail: vse@vse.hr	Web: www.hup.hr/hup	Web: www.mingo.hr	Web: www.huzp.hr

RUMEENIA

Rumeenia esindus ELis Brüsselis	Euroopa Komisjoni delegatsioon Rumeenias	Cartel Alfa – Riiklik Ametiühingute Keskliit	Majandus- ja Kaubandusministeerium	Tarbijakaitseamet
Tel: +(322) 7000 640	Tel: +(4021) 2035 400	Tel: +(4021) 212 6638	Tel: +(4021) 212 9437	
Fax: +(322) 7000 641	Fax: +(4021) 2302 453	Fax: +(4021) 312 3481		
Web: www.infoeuropa.ro		Web: www.cartel-alfa.ro	Web: http://www.minind.ro	Web: www.anpc.ro

Marshist

Marsh on maailma juhtiv riski- ja kindlustusteenuste firma, kus töötab ligi 30 000 töötajat ja mille aastatulu on üle 5 miljardi dollari. Firma konsulteerib ja nõustab kliente enam kui 100 riigis. Marsh on MMC peamine kaubamärk. MMC on ülemaailmne professionaalne teenustepakkuja, mille aastatulu ületab 12 miljardit dollarit. MMC tütarettevõtted on veel maailma juhtiv riski- ja edasikindlustusfirma Guy Carpenter, maailma juhtiv riskikonsulteerimisettevõtte Kroll, üks suurimaid investeeringute juhtimise ettevõtteid USAs Putnam Investments ning ülemaailmne konsultatsiooniteenuste pakkuja Mercer. Ligikaudu 55 000 töötajat koostavad analüüse, pakuvad konsultatsiooni ja nõustavad kliente enam kui 100 riigis. Ettevõtte aktsiad (börsi sümbol: MMC) on noteeritud New Yorgi, Chicago, Vaikse ookeani piirkonna ja Londoni börsidel. MMC kodulehekülje aadress on www.mmc.com.

Käesolevas dokumendis esitatakse Marshi poolt koostöös ajakirja The Economist juures tegutseva uurimiskeskusega (Economist Intelligence Unit) avaldatud nelja dokumendi järeldused. Dokumentides käsitletakse riskide mõju Euroopa Liidu uutes liikmesriikides ja kandidaatriikides tegutsevatele ettevõtetele. Igas aruandes vaadeldakse äririski erinevat valdkonda:

- Tootevastutus (tagatakse toodete vastavus tarbijate õigusi kaitsvatele eeskirjadele)
- Keskkonnavastutus (vastavus ELi keskkonnaalaste õigusaktide nõuetele)
- Töötajate kaitse (vastavus tööohutuse ja töötervishoiu eeskirjadele)
- Juhtide ja töötajate vastutus (võttes kasutusele ELi äriseaduse ja ettevõtete üldjuhtimise parimad tavad)

Kui soovite korral konsulteerida Marshiga oma riskide ja kindlustusega seotud väljakutsete ja vajaduste osas, pöörduge palun järgmiste isikute poole:

Bulgaaria

Krassimir Stankov
Telefon: +(359) 2 40 20 000
E-post: krassimir.stankov@marsh.com

Horvaatia

Svanimir Steiner
Telefon: +(385) 1 60 60 400
E-post: svanimir.steiner@marsh.com

Tšehhi Vabariik

Dominik Stros
Telefon: +(420) 221 418 111
E-post: dominik.stros@marsh.com

Eesti

Mart Mere
Telefon: +(372) 681 1000
E-post: mart.mere@marsh.com

Ungari

Thomas Papathanasziu
Telefon: +(36) 1 461 4200
E-post: thomas.papathanasziu@marsh.com

Läti

Zaneta Jaunzeme
Telefon: +(371) 709 5095
E-post: zaneta.jaunzeme@marsh.com

Leedu

Rimantas Chaleckas
Telefon: +(370) 5 252 6170
E-post: rimantas.chaleckas@marsh.com

Poola

Wojciech Woznica
Telefon: +(48 22) 456 4200
E-post: wojciech.woznica@marsh.com

Rumeenia

Cristian Fugaciu
Telefon: +(40) 21 232 1874
E-post: cristian.fugaciu@marsh.com

Slovakkia

Tomas Zuffa
Telefon: +(421) 2 592 054 11
E-post: tomas.zuffa@marsh.com

Sloveenia

Gregor Dostal
Telefon: +(386) 1 569 21 60
E-post: gregor.dostal@marsh.com

cee.cis@marsh.com

Käesolevas dokumendis esitatud teave põhineb allikatel, mida meie peame usaldusväärseks, ning seda tuleb käsitleda üksnes riskide juhtimise ja kindlustuse üldteabena. Marsh, Economist Intelligence Unit Ltd ja nende allikad ei anna mingeid otseseid ega kaudseid tagatisi või kinnitusi käesolevas dokumendis esitatud teabe täpsuse kohta ega kindlustusandjate või edasikindlustajate majandus seisundi, maksevõime või poliitilise sõnastuse kohta. Teave ei ole mõeldud nõuandena mis tahes konkreetse olukorra puhul ja sellele ei saa vastavalt tugineda. Kindlustusvõtja peaks konsulteerima konkreetsetes kindlustuskaitse küsimustes oma kindlustus- ja õigusnõustajatega.

Käesolevat dokumenti ega selles sisalduva teabe mis tahes osa ei tohi kopeerida või taasesitada üheski vormis ilma Marsh Europe SA ja The Economist Intelligence Unit Limitedi loata, kuid Marsh Europe SA klientidel ei ole vaja hankida luba aruande kasutamiseks ettevõtte sees. Sellisel juhul tuleb teabele selgelt viidata. © Copyright 2006 The Economist Intelligence Unit Limited ja Marsh Europe SA.