



Euroopan
komissio



CASP2021

Koordinoitu toiminta
tuoteturvallisuuden puolesta



Kriisivalmius
ja -hallinta



Loppuraportti

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
Lyhenneluettelo	2
Tiivistelmä	3
Osa 1	
1. Yleiskatsaus toimesta	4
1.1 Johdanto ja tavoitteet	4
1.2 Osallistuvat markkinavalvontaviranomaiset	5
2. Tärkeimmät toimet ja tulokset	6
2.1 Toimen soveltamisala	6
2.2 Toimiva lähestymistapa	6
2.2.1 Ohjeasiakirjan laatiminen	8
2.2.2 "Markkinavalvontaviranomaisten toimet koronaviruspandemian aikana" -raportin laatiminen	9
3. Päätelmät ja suositukset	10
3.1 Yleiset päätelmät	10
3.2 Opitut asiat	10
3.3 Suositukset	11
Osa 2	
1. Mikä CASP on?	12
Roolit ja vastuut	12
2. Horisontaalisen toimen työsuunnitelma	13
3. Yhteenveto horisontaalisen toimen lähestymistavasta	14

Lyhenneluettelo

LYHENNE	KUVAUS
AdCos	Hallinnolliset yhteistyöryhmät
CASP	Koordinoitu toiminta tuoteturvallisuuden puolesta
CSN	Kuluttajien turvallisuusverkosto
DG JUST	Oikeus- ja kuluttaja-asioiden pääosasto
EISMEA	Euroopan innovaationeuvoston ja pk-yritysten toimeenpanovirasto
EK	Euroopan komissio
ETA	Euroopan talousalue
EU	Euroopan unioni
KoM	Aloituskokoukset
MSA	Markkinavalvontaviranomainen
PPE	Henkilönsuojaimet
Safety Gate	Muille vaarallisille tuotteille kuin elintarvikkeille tarkoitettu ennakkovaroitusjärjestelmä

Tiivistelmä

Tavoite

Koordinoitu toiminta tuoteturvallisuuden puolesta (CASP) auttaa kaikkia Euroopan unionin ja Euroopan talousalueen maiden markkinavalvontaviranomaisia tekemään yhteistyötä Euroopan sisämarkkinoille saatettavien tuotteiden tuoteturvallisuuden parantamiseksi.

Kriisivalmiutta -hallintaa koskevassa horisontaalisessa CASP 2021 -toimessa keskityttiin määrittelemään tärkeimpiä tekijöitä, jotka markkinavalvontaviranomaisten olisi otettava huomioon EU:n sisämarkkinoiden turvallisuuden varmistamiseksi koronaviruspandemian kaltaisissa poikkeus- ja kriisitilanteissa.

Tarkemmin sanottuna toimella oli seuraavat tavoitteet:

- vaihtaa näkemyksiä ja kokemuksia siitä, miten kriisitilanteissa ilmeneviin haasteisiin voidaan vastata,
- jakaa lähestymistapoja ja parhaita käytäntöjä, joita markkinavalvontaviranomaiset ovat soveltaneet koronaviruspandemian aikana,
- kehittää yhteinen strategia siitä, miten tuleviin kriisitilanteisiin voidaan valmistautua ja miten niitä voidaan hallita onnistuneesti.

Tulokset

Osallistuvat markkinavalvontaviranomaiset, oikeus- ja kuluttaja-asioiden pääosasto (DG JUST), hanketiimi ja toimen tekninen asiantuntija laativat yhdessä ohjeasiakirjan, jossa luetellaan olennaiset tekijät, jotka huomioon ottaen voidaan valmistautua kriisiin EU:n sisämarkkinoiden turvallisuuden varmistamiseksi poikkeuksellisissa tilanteissa. Lisäksi osallistuvien markkinavalvontaviranomaisten kokemusten ja oppien pohjalta laadittiin yleiskatsaus toimista, joita markkinavalvontaviranomaiset ovat toteuttaneet koronaviruspandemian aikana.

Ohjeasiakirja.

Ohjeasiakirjassa esitetään kriisivalmiutta ja -hallintaa koskeva lähestymistapa, jossa keskitytään neljään päävaiheeseen: kriisivalmius, kriisiä edeltävä vaihe, kriisinhallinta ja kriisin jälkeinen vaihe. Asiakirjassa esitellään tärkeimmät seikat, jotka markkinavalvontaviranomaisten olisi huomioitava kussakin vaiheessa, minkä lisäksi asiakirjassa on luettelo tuloksiin perustuvista suosituksista. Kolmen tapaustutkimuksen avulla arvioitiin kriisivalmiuden ja -hallinnan lähestymistavan riittävyyttä, ja se vahvistettiin.

Markkinavalvontaviranomaisten toimet koronaviruspandemian aikana.

Markkinavalvontaviranomaisille tehtiin yksilöhaastatteluja, joiden tarkoituksena oli kerätä palautetta viranomaisten toteuttamista toimista ja haasteista, joita ne kohtasivat koronaviruspandemian aikana. Markkinavalvontaviranomaisten jakamat kokemukset ja opit koottiin "Markkinavalvontaviranomaisten toimet koronaviruspandemian aikana" -nimiseen raporttiin

Päätelmät ja suositukset

Kriisi on terminä hyvin subjektiivinen, sillä se, mikä voi olla yhdelle organisaatiolle kriisi, ei välttämättä ole sitä jollekin toiselle. Siksi on tärkeää, että kukin organisaatio kehittää strategian, joka sopii parhaiten sen rakenteeseen, tehtävään ja visioon. Yhteinen nimittäjä kaikille organisaatioille, myös markkinavalvontaviranomaisille, on kuitenkin **tarve laatia kriisisuunnitelma** (mukaan lukien sidosryhmien sitouttamissuunnitelma ja viestintästrategia) **ja toiminnan jatkuvuussuunnitelma**, jotta ne voivat valmistautua mahdolliseen kriisiin ja hallita sitä tehokkaasti, jos se toteutuu.

Toimen aikana järjestetyissä kokouksissa käytyjen keskustelujen pohjalta laadittiin useita suosituksia.

Markkinavalvontaviranomaisille

- Helpota vaaratilanteiden varhaista havaitsemista.
- Varmistaa sujuva viestintä ja yhteistyö muiden markkinavalvontaviranomaisten, Euroopan komission ja muiden sidosryhmien kanssa. Tuloksia ja tietoa olisi vaihdettava paitsi markkinavalvontaviranomaisten kesken myös tutkijoiden kanssa, jotta saatavilla on tieteellistä näyttöä riskien arviointia ja toimenpiteiden toteuttamista varten.
- hyödynnä kaikkia saatuja oppeja ja pyydä kriisin päätyttyä palautetta sidosryhmiltä, muilta markkinavalvontaviranomaisilta ja Euroopan komissiolta.

Eurooppalaisille viranomaisille

- Avusta markkinavalvontaviranomaisia asiaa koskevan lainsäädännön tulkinnassa ja täytäntöönpanossa.

Kuluttajille ja taloudellisille toimijoille

- Ilmoita kaikista ongelmista tai vaaratilanteista asianomaiselle markkinavalvontaviranomaiselle, jotta se voi tunnistaa mahdollisia uhkia.

1. Yleiskatsaus toimesta

1.1 Johdanto ja tavoitteet

Kun otetaan huomioon markkina- ja valvontaviranomaisten koronaviruspandemian aikana kohtaamat haasteet, kriisivalmiutta ja oikea-aikaista reagoitua poikkeuksellisiin tilanteisiin ja kriisitilanteisiin pidettiin keskeisinä tekijöinä EU:n sisämarkkinoiden turvallisuuden varmistamiseksi. Viestintästrategian sisältävä kriisisuunnitelma ja toiminnan jatkuvuus suunnitelma määriteltiin olennaisiksi tekijöiksi, joiden avulla voidaan paremmin valmistautua kriisiin ja hallita sitä. Niiden on kuitenkin oltava räätälöityjä kullekin organisaatiolle. Toimen tavoitteena oli näin ollen kehittää lähestymistapa eli eräänlainen runko, jota kukin markkina- ja valvontaviranomainen kehittää edelleen omien erityistarpeidensa ja -arvojen pohjalta.

Toimen päätavoitteet olivat:

- vaihtaa näkemyksiä ja kokemuksia siitä, miten kriisitilanteissa ilmeneviin haasteisiin voidaan vastata,
- jakaa lähestymistapoja ja parhaita käytäntöjä, joita markkina- ja valvontaviranomaiset ovat soveltaneet koronaviruspandemian aikana,

- kehittää yhteinen strategia siitä, miten tuleviin kriisitilanteisiin voidaan valmistautua ja miten niitä voidaan hallita onnistuneesti.

Toimen suunnittelussa otettiin huomioon sekä kriisivalmiutta että kriisinhallintaa koskevat näkökohdat.

1. **Kriisivalmius.** Tällä tarkoitetaan käytäntöä, jolla valmistaudutaan toiminnan jatkuvuutta uhkaaviin ja mahdollisesti kriisiin johtaviin tapahtumiin, jotta voidaan minimoida mahdolliset vahingot ja häiriöt ja mahdollistaa organisaation paluu tavanomaiseen toimintaan mahdollisimman nopeasti. Siihen kuuluu uhkien ennakointi, strategian ja suunnitelman kehittäminen, riskien arviointi, sidosryhmien tunnistaminen, viestintäsuunnitelman laatiminen sekä lopuksi kriisisuunnitelman vahvistaminen ja sen toteuttamiseen liittyvä koulutus.
2. **Kriisinhallinta.** Kriisi olisi tunnistettava ajoissa, ja sen vakavuutta ja kestoja rajoittava suunnitelma olisi pantava täytäntöön. Lisäksi olisi otettava opiksi kokemuksista, jotta kriisin toistuminen voitaisiin mahdollisuuksien mukaan estää. Yksi kriisinhallintaprosessin suurimmista haasteista on kriisin muuttaminen mahdollisuudeksi.

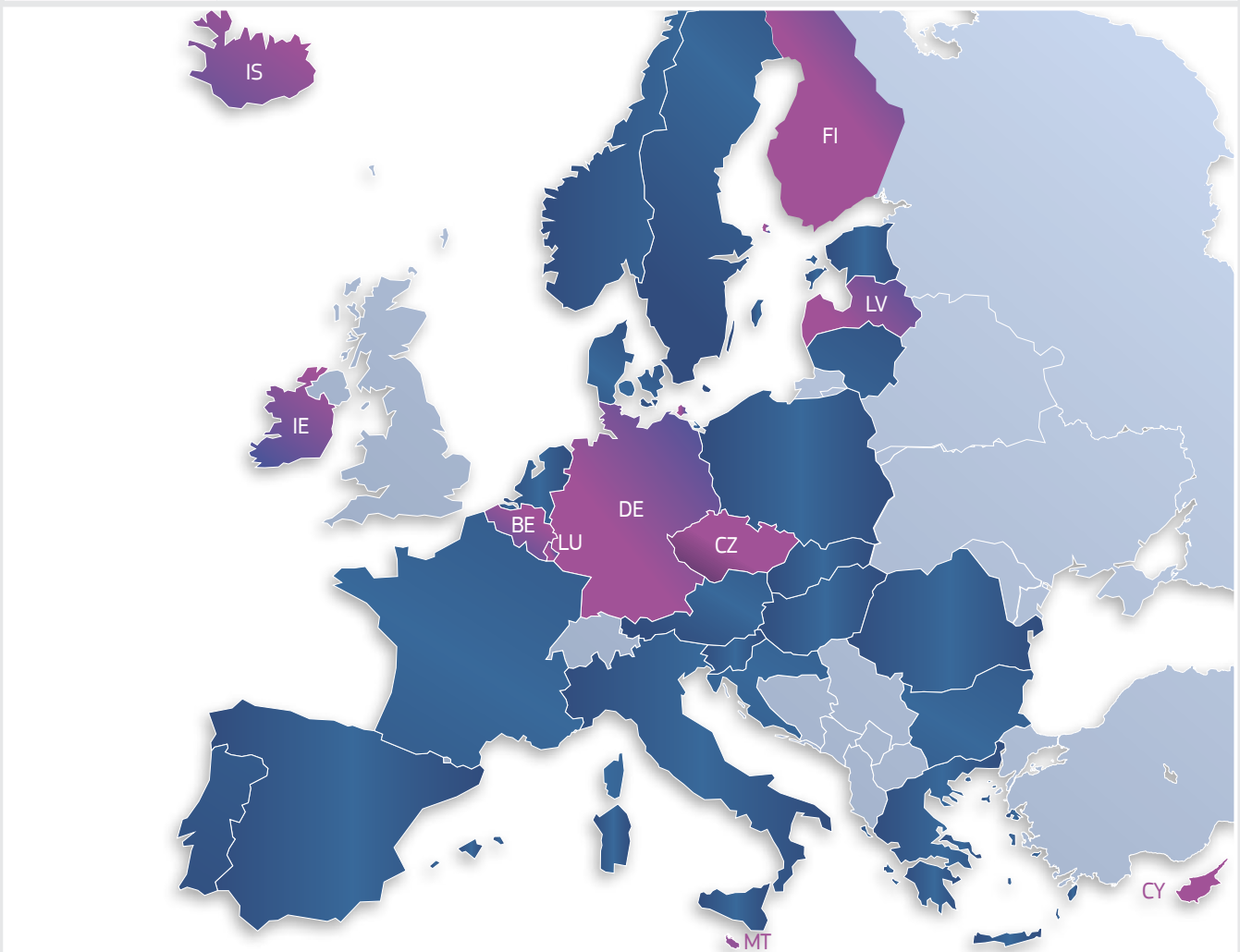


1.2 Osallistuvat markkina- ja valvontaviranomaiset

Kriisivalmiutta- ja hallintaa koskevaan toimeen osallistui yhteensä 12 markkina- ja valvontaviranomaista yhdeksästä EU-maasta ja yhdestä ETA-maasta, kuten alla olevasta kuvasta käy ilmi.

Taulukko 1 - Osallistuvat markkina- ja valvontaviranomaiset

MAA	MSA
Belgia	Liittovaltion julkinen palvelu Talous - Laadun ja turvallisuuden pääosasto Liittovaltion julkinen palvelu rahoitus - Tulliviranomainen
Irlanti	Kilpailu- ja kuluttajansuojakomissio
Islanti	Asunto- ja rakennusviranomainen
Kypros	Työsuojelutarkastusvirasto
Latvia	Kuluttajaoikeuksien suojelukeskus
Luxemburg	Markkina- ja valvontavirasto
Malta	Maltan kilpailu- ja kuluttajaviranomainen
Saksa	Ympäristö-, ilmasto- ja energiaministeriö Keski-Frankonin hallitus - Kaupan tarkastusvirasto
Suomi	Turvallisuus- ja kemikaalivirasto
Tšekki	Teollisuus- ja kauppaministeriö



2. Tärkeimmät toimet ja tulokset

2.1 Toimen soveltamisala

Kriisi on tilanne, joka häiritsee organisaation toiminnan jatkuvuutta. Kriisit voivat olla luonteeltaan hyvin erilaisia, ja siksi hankkeen valmisteluvaiheessa oli tärkeää tunnistaa erityyppiset kriisit, joita markkinavalvontaviranomaiset voivat kohdata. Kriisi voi olla markkinavalvontaviranomaisen näkökulmasta katsottuna erilainen.

- **Yleiset kriisit:** Yleinen kriisi vaikuttaa todennäköisesti useisiin erityyppisiin laitoksiin tai organisaatioihin samalla tavalla. Esimerkiksi tietoverkkohyökkäyksellä on samanlaiset vaikutukset markkinavalvontaviranomaiseen ja yksityiseen yritykseen, vaikka reagointistrategia voikin vaihdella esimerkiksi organisaation koon mukaan. Yleisen kriisin vaikutusten lieventämistoimet vaikuttavat monentyyppisiin laitoksiin tai organisaatioihin samalla tavalla.

- **Markkinavalvontaviranomaisten omaan toimintaan liittyvät kriisit:** Kriisi voi liittyä yhteen (tai useampaan) markkinavalvontaviranomaisen päivittäiseen toimintaan tai vaikuttaa siihen. Markkinavalvontaviranomaiselle voi olla esimerkiksi kriisitilanne se, jos useat laboratoriot eivät ole käytettävissä kuluttajien ilmoittamien tuotteiden testaamiseksi tietyssä ajassa.
- **Tuotteisiin liittyvät kriisit:** Kriisi voi liittyä tiettyyn tuotteeseen (tuoteryhmään) esimerkiksi, jos jostakin tuotteesta tulee yhtäkkiä välttämätön ja sen kysyntä kasvaa räjähdysmäisesti.

Osallistuvat markkinavalvontaviranomaiset päättivät olla käsittelemättä tässä toimessa yleisiä kriisejä ja keskittyä erityisesti sellaisiin kriiseihin, jotka voivat vaikuttaa niiden päivittäiseen toimintaan tai jotka liittyvät tiettyihin tuotteisiin.

2.2 Toimiva lähestymistapa

Toimen aikana laadittiin kaksi asiakirjaa aikaisemmista kriiseistä saatujen kokemusten hyödyntämiseksi ja lisäohjeistuksen tarjoamiseksi markkinavalvontaviranomaisille kriisiin valmistautumisesta ja sen hallinnasta:

- markkinavalvontaviranomaisille tarkoitettu ohjeasiakirja, jossa esitellään tärkeimmät seikat, jotka on otettava huomioon EU:n sisämarkkinoiden turvallisuuden varmistamiseksi poikkeus- ja kriisitilanteissa,
- yleiskatsaus toimista, joita markkinavalvontaviranomaiset toteuttivat koronaviruspandemian aikana varmistaakseen, että pandemian torjuntaan tarkoitetut tuotteet olivat turvallisia.

Asiakirjat laadittiin tiiviissä yhteistyössä markkinavalvontaviranomaisten kanssa, ja koko toimen ajan sovellettiin vahvistettua lähestymistapaa (sekä kokouksissa että Wiki-foorumien kautta).

Hankkeen alkuvaiheessa keskityttiin keräämään mahdollisimman paljon tietoa markkinavalvontaviranomaisilta. Tavoite saavutettiin pyytämällä kaikkia osallistuvia

markkinavalvontaviranomaisia vastaamaan verkkokyselyyn ja järjestämällä niille henkilökohtaisia haastatteluja, joissa keskityttiin jokaisen viranomaisen erityishaasteisiinsa ja kokemuksiinsa.

Aloituskokouksessa (KoM) määriteltiin toimen soveltamisala ja sovittiin tärkeimmistä painopisteistä ja haasteista. Hanketiimi alkoi laatia kriisinhallinnan lähestymistapaa aloituskokouksessa käytyjen keskustelujen ja siellä tehtyjen päätelmien pohjalta. Lähestymistavasta keskusteltiin edelleen ja sitä kehitettiin yhdessä osallistuvien markkinavalvontaviranomaisten kanssa koko toimen ajan. Välikokoukset olivat keskeisiä virstanpylväitä, joissa hyväksyttiin lähestymistavat ja laaditut asiakirjat. Loppukeskustelut käytiin viimeisessä kokouksessa (joka oli viimeinen tilaisuus, jossa markkinavalvontaviranomaisten edustajilla oli mahdollisuus antaa palautetta henkilökohtaisesti). Palautetta ja kommentteja kerättiin markkinavalvontaviranomaisilta myös viimeisen kokouksen jälkeen Wiki-alustan kautta. Näin varmistettiin, että lopulliset asiakirjat olivat mahdollisimman perusteellisia ja kattavia.



Kuva 1 – Työskentelytavan vaiheet



2.2.1 Ohjeasiakirjan laatiminen

Ohjeasiakirjassa esitellään ja kuvaillaan ne tekijät, joiden avulla varmistetaan EU:n sisämarkkinoiden turvallisuus poikkeus- ja kriisitilanteissa. Asiakirjassa kuvataan osallistuvien markkinavalvontaviranomaisten kanssa laadittu lähestymistapa, jolla kriisiin voidaan valmistautua paremmin ja jolla kriisiä voidaan hallita sen sattuessa.

Toimen aikana määriteltiin neljä päävaihetta, joista kutakin työstettiin tarkemmin:

- 1) kriisivalmius,
- 2) kriisiä edeltävä vaihe,
- 3) kriisinhallinta,
- 4) kriisin jälkeinen vaihe.

Kuva 2 - Kriisivalmiuden ja -hallinnan vaiheet



Ohjeasiakirjassa on luettelo vinkeistä ja parhaista käytännöistä, jotka markkinavalvontaviranomaiset voivat ottaa huomioon omia kriisisuunnitelmiaan laatiessaan. Siinä on myös osio yleiseurooppalaisen kriisin hallinnasta ja markkinavalvontaviranomaisten käytettävissä olevista EU-tason viestintä- ja yhteistyövälineistä sekä suosituksia siitä, miten markkinavalvontaviranomaiset ja Euroopan komissio voivat edelleen parantaa tätä prosessia. Teoreettista lähestymistapaa tarkasteltiin ja se vahvistettiin kolmen tapaustutkimuksen pohjalta (osallistuvien markkinavalvontaviranomaisten tunnistamia ja kokemia todellisia tapauksia).

- Tapaustutkimus 1. Koronaviruskriisi ja erityisesti henkilönsuojainten ja muiden vastaavien tuotteiden kysynnän räjähdysmäinen kasvu.
- Tapaustutkimus 2. Uudenvuodenaattona sattunut ilotulituskriisi esimerkkinä virka-ajan ulkopuolella tapahtuvasta kriisistä. Markkinavalvontaviranomaiselle ilmoitettiin uudenvuodenaattoa edeltävänä päivänä, että sen markkinoilla oli 300 viallista tuotetta. Viranomaisen oli kiireellisesti varoitettava kuluttajia ja ilmoitettava heille, etteivät he saa käyttää tuotteita.

- Tapaustutkimus 3. Kaasulaitekriisi esimerkkinä kriisistä, jonka syy on tuntematon. Markkinavalvontaviranomainen sai valituksia kaasuvuodoista, jotka liittyivät markkinoilla yleisesti myytyihin kaasulaitteisiin, joita oli laajalti saatavilla sekä ravintoloiden että kotitalouksien käyttöön. Vakiotesteissä ei havaittu mitään puutteita, joten markkinavalvontaviranomaisten ja muiden asianomaisten viranomaisten oli vaikea tunnistaa ongelman aiheuttajaa.

Asiakirjat laadittiin seuraavien materiaalien pohjalta:

- **Markkinavalvontaviranomaisten haastattelut.** Haastattelujen aikana kerätyt tiedot, erityisesti kokemuksista opitusta ja tavoista valmistautua paremmin tuleviin kriiseihin, otettiin huomioon ohjeasiakirjaa laadittaessa.
- **Toimen aikana pidetyissä kokouksissa kerätty palaute.** Markkinavalvontaviranomaisten aloitus- ja välikokouksissa määrittelemät painopisteet ja tarpeet otettiin huomioon ohjeasiakirjaa laadittaessa. Toisessa välikokouksessa hanketiimi esitteli (kolmen tapaustutkimuksen pohjalta) laaditun kriisivalmiuden ja -hallinnan lähestymistavan. Päätöskokouksessa esiteltiin asiakirjan lopullinen versio, ja tekstiin sisällytettiin markkinavalvontaviranomaisilta saatu lisäpalaute.
- **Ad hoc -kuulemiset Wiki-alustalla.** Hanketiimi käynnisti Wiki-kuulemiset kerätäkseen palautetta markkinavalvontaviranomaisilta.

2.2.2 ”Markkinavalvontaviranomaisten toimet koronaviruspandemian aikana” -raportin laatiminen

”Markkinavalvontaviranomaisten toimet koronaviruspandemian aikana” -raportin tavoitteena oli laatia yhteenveto tärkeimmistä markkinavalvontaviranomaisten kohtaamista haasteista sekä niiden lähestymistavoista kriisivalmiuteen ja -hallintaan koronaviruspandemian aikana. Raportti sisältää markkinavalvontaviranomaisten kokemuksia ja parhaita käytäntöjä.

Hanketiimi ja tekninen asiantuntija keräsivät tietoa tärkeimmistä markkinavalvontaviranomaisten kohtaamista haasteista sekä näiden koronaviruskriisiin liittyvistä kokemuksista seuraavasti:

- hankkeen alussa käynnistetty **verkkokysely**,
- markkinavalvontaviranomaisten **henkilökohtaiset haastattelut**, joiden kautta saatiin tietoa heidän henkilökohtaisista kokemuksistaan. Yhdeksän osallistuvaa markkinavalvontaviranomaista 12 viranomaisesta vastasi hanketiimiin haastattelukutsuun,
- toimen aikana pidettyjen kokousten aikana käydyt keskustelut.

Koronaviruspandemian aikana suurin haaste oli varmistaa, että markkinoille saatetut tuotteet, kuten henkilönsuojaimet (kasvomaskit) ja käsihuuhteet, olivat turvallisia. Tällaisten tuotteiden kysyntä kasvoi ennennäkemättömästi, joten monet talouden toimijat yrittivät vastata kysyntään, vaikka niillä ei välttämättä olisi ollut asianmukaista pätevyyttä tai osaamista. Tämä johti siihen, että markkinoille saatettiin väärennetyjä ja/ tai vaarallisia tuotteita. Koronaviruspandemian ensimmäisen

vuoden aikana markkinavalvontaviranomaiset toteuttivat muun muassa seuraavia toimia:

- Tiedotuskampanjoita sovellettavista vaatimuksista ja neuvonnan tarjoaminen taloudellisten toimijoille näiden tuotteisiin liittyvissä kysymyksissä. Tämä saattoi olla haastavaa, sillä monilla markkinavalvontaviranomaisilla ei ollut riittävästi resursseja (eikä aina asiantuntemustakaan) käsitellä taloudellisilta toimijoilta tulevia lukuisia kyselyjä.
- Yleisölle suunnattua viestintää pandemiaan liittyvistä tuotteista. Yksi haasteista oli viestintä tiedotusvälineiden suuntaan. Kriisiaikoina on tärkeää nimetä tiedottaja, joka tietää, mitä tietoja on annettava, ja joka voi toimia viranomaisen äänenä.
- Yhteistyötä ja yhteydenpitoa muiden viranomaisten (esimerkiksi tullin) sekä muiden maan sisäisten ja muiden maiden markkinavalvontaviranomaisten kanssa. Haasteita aiheuttivat eri maissa sovelletut erilaiset käytännöt, esimerkiksi tietyntyyppisten henkilönsuojainten osalta (jotka oli toisinaan valmistettu lyhennetyn testiprotokollan mukaisesti), erilaiset käytännöt mahdollistivat tuotteiden saattamisen markkinoille joissakin jäsenvaltioissa, mutta eivät toisissa. Koordinoitu toiminta, kuten oikeus- ja kuluttaja-asioiden pääosaston ja Euroopan innovaationeuvoston ja pk-yritysten toimeenpanoviraston (EISMEA) käynnistämä CASP Corona 2020 -hanke, olivat ensisijaisen tärkeitä, jotta pandemian aikana voitiin vaihtaa kokemuksia ja parhaita käytäntöjä tärkeimmistä tuotteista muiden markkinavalvontaviranomaisten kanssa.

Asiakirjaan sisällytettiin luettelo parhaista käytännöistä ja saaduista kokemuksista.



3. Päätelmät ja suositukset

3.1 Yleiset päätelmät

Kriisivalmiutta- ja kriisinhallintaa koskeva toimi oli tärkeä foorumi markkinavalvontaviranomaisille. Toimen aikana ne pystyivät keskustelemaan koronaviruskriisin aikana kohdatuista haasteista ja ideoimaan, miten ne voisivat paremmin valmistautua mahdollisiin tuleviin kriiseihin. Toimen tulokset koottiin raporttiin, joka sisältää yleiskatsauksen markkinavalvontaviranomaisten toimista koronaviruspandemian aikana, yhteenvedon markkinavalvontaviranomaisten näistä toimista jakamista tiedoista sekä luettelon parhaista käytännöistä, jotka tunnistettiin markkinavalvontaviranomaisten haastattelujen sekä toimen aikana pidettyjen kokousten aikana.

Toimen aikana laadittiin lisäksi kriisivalmiuden- ja

hallinnan lähestymistapa, jonka tarkoituksena on auttaa markkinavalvontaviranomaisia varmistamaan EU:n sisämarkkinoiden turvallisuus kriisiaikoina. Lähestymistapa on ohjeasiakirjan (jonka tarkoituksena on antaa markkinavalvontaviranomaisille suuntaviivoja ja suosituksia välineiden, prosessien ja kriisisuunnitelmien laadintaan) tärkein ydin. Se, mikä on yhdelle organisaatiolle kriisi, ei välttämättä ole sitä toiselle. Kunkin markkinavalvontaviranomaisten olisikin siksi laadittava tapauskohtainen kriisisuunnitelma, joka sopii parhaiten sen organisaatioon, prosesseihin ja kulttuuriin. Osallistuvien markkinavalvontaviranomaisten kanssa sovittiin kuitenkin joistakin yhteisistä tekijöistä, jotka on otettava huomioon kriisivalmiuden ja -hallinnan parantamiseksi.

3.2 Opitut asiat

Henkilökohtaisissa haastatteluissa markkinavalvontaviranomaisia pyydettiin kertomaan, mitä he olivat oppineet koronaviruskriisin hallinnasta. Markkinavalvontaviranomaisten antamasta palautteesta keskusteltiin tarkemmin välikokouksissa. Seuraavassa luetellaan joitakin markkinavalvontaviranomaisten keskeisiä kokemuksia, (joita voidaan hyödyntää tulevien kriisien hallintaa koskevien strategioiden ja lähestymistapojen parantamiseksi).

Nopea reagointi. On erittäin tärkeää tehdä nopeita päätöksiä ja reagoida nopeasti, jotta kriisin aiheuttamia riskejä voidaan lieventää. Mitä paremmin organisaatio on valmistautunut kriisiin, sitä nopeammin se voi reagoida.

Verkko. On tärkeää vahvistaa markkinavalvontaviranomaisten verkostoja sekä maan sisäisiä että muissa maissa. Työryhmien, kuten CASP Corona 2020 -työryhmän ja AdCos-työryhmän, perustaminen auttoi tukemaan markkinavalvontaviranomaisten työtä kriisin yhteydessä. Nämä aloitteet helpottavat viestintää ja sen yhdenmukaistamista muiden markkinavalvontaviranomaisten ja Euroopan komission kanssa, mikä voi olla haastavaa kriisiaikoina. Monet markkinavalvontaviranomaiset mainitsivat esimerkiksi, että niillä oli vaikeuksia suosituksen (EU) 2020/403¹ tulkinnaissa. Suosituksen yhdenmukaisempi täytäntöönpano olisi ollut ehkä mahdollista, mikäli suositusta olisi tulkittu paremmin muiden markkinavalvontaviranomaisten ja Euroopan komission kanssa.

Toimialan asiantuntija. Jos resurssit sallivat, on hyödyllistä, että markkinavalvontaviranomaisilla on eri toimialojen asiantuntijoita, jotka keskittyvät tiettyihin tuotteisiin. Palveluja voi tarvittaessa pyytää ulkopuoliselta asiantuntijalta, mikäli organisaation sisällä ei ole asiantuntemusta tietyistä alasta.

Kriisikestävyys. Organisaatioiden, kuten myös markkinavalvontaviranomaisten, oli oltava hyvin joustavia ja sopeuduttava uusiin ja haastaviin tilanteisiin. Markkinavalvontaviranomaiset keskittyivät pääasiassa verkkokaupan markkinavalvontaan, koska fyysiset myymälät olivat kiinni. Monet markkinavalvontaviranomaiset ryhtyivät kuitenkin kehittämään verkkokaupan markkinavalvontavalmiuksiaan vain pari kuukautta ennen kriisin puhkeamista. Lisähaasteena oli myös se, että piti luoda nopeasti tietoliikenneverkko, joka mahdollisti etätyöskentelyn. Tämän seurauksena tehdyt parannukset osoittavat, että kriisi voidaan kääntää mahdollisuudeksi.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020H0403&from=EN>

3.3 Suositukset

Toimen aikana järjestetyissä kokouksissa käytyjen keskustelujen pohjalta laadittiin useita suosituksia.

Kansallisille viranomaisille

Havaitse vaaratilanteet varhaisessa vaiheessa. Jos kriisi havaitaan hyvin varhaisessa vaiheessa, siihen on helpompi puuttua ja sen vaikutuksia on helpompi lieventää. Tästä syystä on erittäin tärkeää, että organisaation toimintakulttuuri sallii sen, että kaikki työntekijät voivat ilmoittaa kaikista havaitsemistaan tapahtumista, vaikka niillä ei olisikaan välittömästi vakavia vaikutuksia organisaatioon. Euroopan komission tarjoamien välineiden (Safety Gate, kuluttajaturvallisuusverkosto, AdCos) kautta tehtyjen ilmoitusten säännöllinen seuranta voi auttaa havaitsemaan muiden sidosryhmien ilmoittamat tapahtumat varhaisessa vaiheessa. Euroopan komission kehittämien välineiden hyödyntäminen on myös tehokas tapa tuoda esiin huolenaiheita, jotka voivat johtaa kriisiin.

Kriisisuunnitelma. Kriisin alkaessa on liian myöhäistä alkaa laatia kriisisuunnitelmaa. Markkinavalvontaviranomaisten olisi laadittava oma kriisisuunnitelmansa kriisivalmiusvaiheessa, jolloin on enemmän aikaa valmistautua tapahtumiin, joita ei ole vielä tapahtunut. Kriisisuunnitelmaan tulisi sisältyä myös viestintästrategia ja sidosryhmien sitouttamissuunnitelma.

Viestintä muiden markkinavalvontaviranomaisten, Euroopan komission ja sidosryhmien kanssa.

- Olisi nimettävä yhteyshenkilöt, jotka vastaavat säännöllisestä yhteydenpidosta ja olennaisten tietojen vaihdosta Euroopan komission ja muiden markkinavalvontaviranomaisten kanssa. Näiden virkamiesten olisi myös varmistettava, että keskeiset tiedot ja havainnot jaetaan sisäisesti (markkinavalvontaviranomaisen sisällä).
- Olisi käytettävä olemassa olevia foorumeita, kuten oikeus- ja kuluttaja-asioiden pääosaston CSN- ja RAPEX-yhteyspisteitä varten perustamia Wiki-alustoja, jotta kriiseihin liittyviä arkaluonteisia ja kiireellisiä tietoja voidaan vaihtaa nopeasti.
- Asianmukaiset sidosryhmät olisi otettava mukaan alusta alkaen. Sidosryhmien luettelo olisi laadittava varhaisessa vaiheessa.
- Tuloksia ja tietoa olisi vaihdettava paitsi markkinavalvontaviranomaisten kesken myös tutkijoiden kanssa, jotta saatavilla on tieteellistä näyttöä riskien arviointia ja toimenpiteiden toteuttamista varten.

Hyödynnä saadut kokemukset ja pyydä palautetta.

Kriisin päätyttyä olisi arvioitava sovellettu lähestymistapa ja laadittava luettelo saaduista kokemuksista. Ne olisi otettava huomioon kriisisuunnitelmaa sekä kriisivalmius- ja kriisinhallintastrategiaa parannettaessa. Palautteen kerääminen muilta markkinavalvontaviranomaisilta ja Euroopan komissiolta voi olla hyödyllistä, kun lähestymistapaa arvioidaan ja parannuskohteita määritellään.

Eurooppalaisille viranomaisille

Oikeudellinen kehys. Tapauskohittaiset suositukset ja muut sitovat ja ei-sitovat säädökset ovat hyödyllisiä ja tarpeellisia yleiseurooppalaisen kriisin aikana, koska ne auttavat jäsenvaltioita ja markkinavalvontaviranomaisia noudattamaan yhdenmukaista lähestymistapaa. Varmista, että suositukset ovat selkeitä, jotta niitä käyttävät eri toimijat tulkitsevat niitä samalla tavalla. Suosituksen tulkintaa koskevien ohjeiden julkaiseminen voisi auttaa varmistamaan, että kaikki osapuolet panevat suosituksen täytäntöön oikealla tavalla.

Kuluttajille ja taloudellisille toimijoille

Ilmoita ongelmista tai vaaratilanteista. Kuluttajien ja taloudellisten toimijoiden olisi ilmoitettava tiettyyn tuotteeseen liittyvistä turvallisuusongelmista asianomaiselle markkinavalvontaviranomaiselle². Näin markkinavalvontaviranomainen voi tarkistaa, onko kyseessä yksittäinen tapahtuma vai toistuuko se todennäköisesti uudelleen, sekä arvioida siihen liittyvät riskit.

² Kuluttajat voivat ilmoittaa tuotteita koskevista virheistä myös markkinavalvonnan tieto- ja viestintäjärjestelmän (ICSMS) kautta.

1. Mikä CASP on?

Koordinoitu toiminta tuoteturvallisuuden puolesta (CASP) mahdollistaa sen, että EU-/ETA-maiden markkinavalvontaviranomaiset voivat tehdä yhteistyötä ja parantaa sisämarkkinoille saatettujen tuotteiden turvallisuutta.

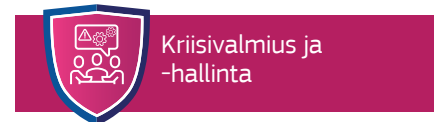
Horizontaaliset toimet tarjoavat markkinavalvontaviranomaisille foorumin ajatusten ja parhaiden käytäntöjen vaihtoon. Niissä kehitetään teknisen asiantuntijan johdolla yhteisiä lähestymistapoja, menettelyjä ja käytännön välineitä markkinavalvontaa varten.

Tuotekohtaisissa toimissa testataan erityyppisiä tuotteita, jotka voivat aiheuttaa riskin kuluttajille. Osallistuvat markkinavalvontaviranomaiset valitsevat ja keräävät tuotteet, ja ne tutkitaan yhteisesti sovitun testaussuunnitelman mukaisesti.

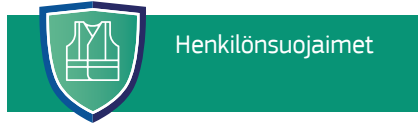
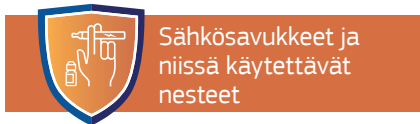
Hybriditoimilla helpotetaan horizontaalisia keskusteluja ja toteutetaan testauskampanjoita. Tuloksia käytetään yhteisten lähestymistapojen ja menetelmien kehittämiseen.

CASP 2021 sisältää kolme horizontaalista toimea, viisi tuotekohtaista toimea ja yhden hybriditoimen. Osallistuvat markkinavalvontaviranomaiset valitsivat toimet oikeus- ja kuluttaja-asioiden pääosaston järjestämässä kuulemisessa.

Horizontaaliset toimet (HA)



Tuotekohtaiset toimet (PSA)



Hybriditoimi



Roolit ja vastuut

Toimeksisaaja EY/Pracsis

- Koordinoi toimien toteuttamista ja organisointia
- Tarjoaa teknistä ja logistista tukea
- Vastaa raportoinnista, viestinnästä ja tulosten jakamisesta.

EU-/ETA-maiden markkinavalvontaviranomaiset

Tekninen asiantuntija (yksi horizontaalista toimea kohti)

- Tarjoaa teknistä neuvontaa ja ohjausta markkinavalvontaviranomaisille
- Auttaa näytteenotto- ja testaussuunnitelman laatimisessa ja sopivimman laboratorion valinnassa
- Analysoi tuloksia, auttaa tunnistettujen riskien arvioinnissa ja ehdottaa suosituksia.

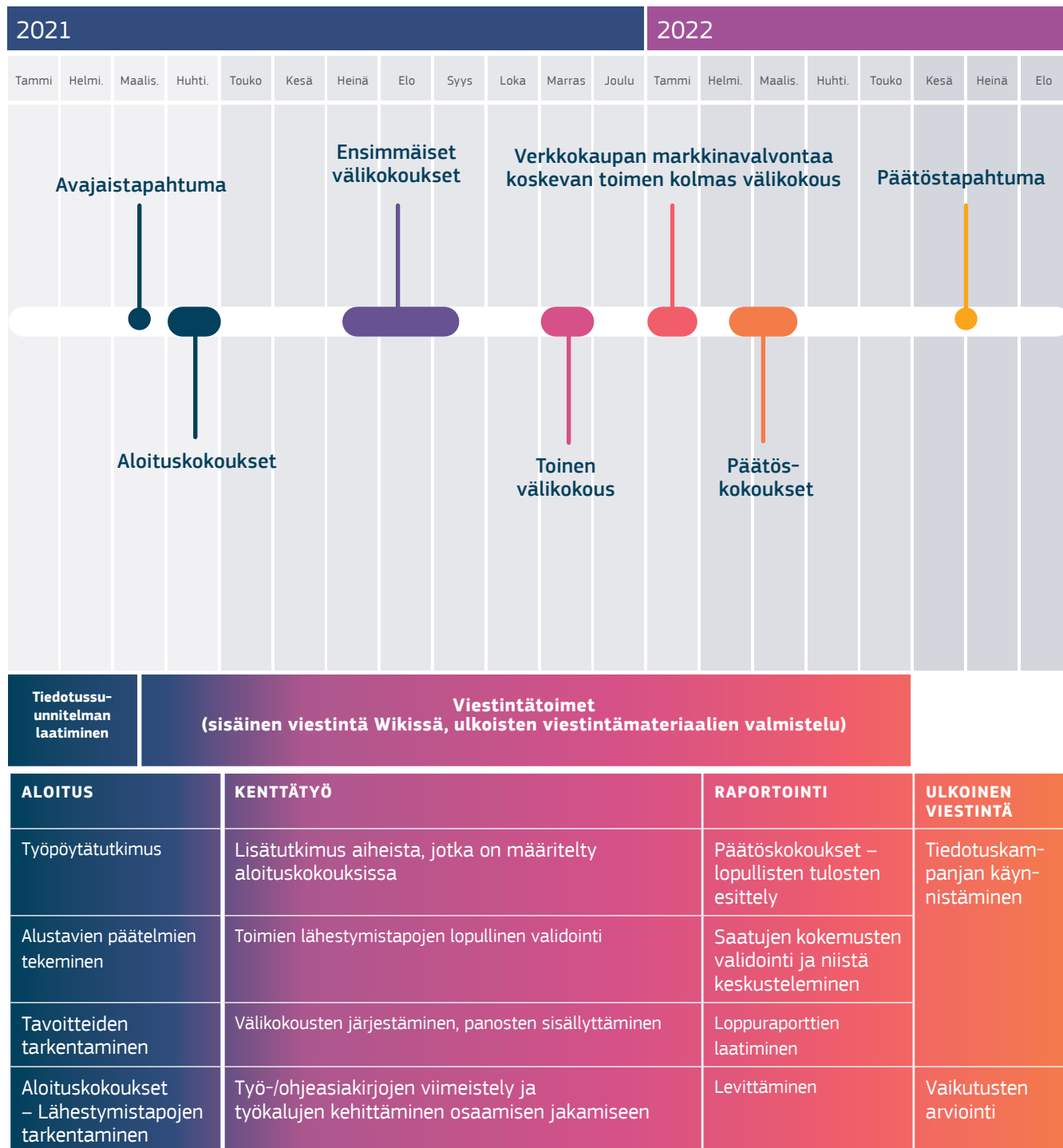
EISMEA

- Hankintaviranomainen - hallinnoi hallinnollista suhdetta toimeksisaajan kanssa oikeus- ja kuluttaja-asioiden pääosaston puolesta
- Valvoo ja hyväksyy kaikki sopimustulokset.

DG JUST

- Valvoo CASP-hankkeiden suunnittelua ja toteutusta
- Varmistaa operatiivisen johtamisen, hallinnoinnin ja onnistuneen täytäntöönpanon
- Tukee osallistuvia markkinavalvontaviranomaisia antamalla ohjeistusta.

2. Horisontaalisen toimen työsuunnitelma



3. Yhteenveto horisontaalisen toimen lähestymistavasta

0

Prosessi ennen koordinoitua toimintaa tuoteturvallisuuden puolesta

- Oikeus- ja kuluttaja-asioiden pääosasto määritteli painopisteet, jotka auttoivat markkinavalvontaviranomaisia valitsemaan tarkasteltavat aiheet.
- Horisontaaliset CASP 2021 -toimet valittiin oikeus- ja kuluttaja-asioiden pääosaston järjestämässä kuulemisessa, ja niissä näkyy tämänhetkinen kiinnostus verkkokaupan markkinavalvontaan, riskienarviointimenetelmiin ja kriisinhallintaan.

1

Tiedonkeruu ja analysointi

- Toimeksisaaja keräsi tarvittavat taustatiedot käyttämällä erilaisia työkaluja, kuten kyselyitä, haastatteluja ja työpöytä tutkimusta.
- Tuloksia analysoitiin tarpeiden, puutteiden ja haasteiden tunnistamiseksi.
- Hankkeen tavoitteita ja työsuunnitelmaa tarkennettiin edelleen, ja ne jaettiin sisäisellä Wiki-alustalla alkuperäisen tutkimuksen tulosten rinnalla.

4

Päätelmät, suositukset ja raportointi

- Päätöskokouksissa markkinavalvontaviranomaiset vahvistivat asiaankuuluvien asiakirjojen lopullisen version ja keskustelivat kunkin horisontaalisen toimen aikana saaduista kokemuksista ja niiden aikana tehdyistä havainnoista.
- Kaikille viranomaisille toimitetaan työ-/ohjausasiakirjat sekä välineet osaamisen jakamiseksi. Tämä auttaa soveltamaan käytännössä toimien aikana opittuja asioita.

3

Välikokoukset

- Kahdessa välikokouksessa kerrottiin kunkin toimen etenemisestä ja markkinavalvontaviranomaiset työstivät eri ohjeasiakirjoissa asianomaisen asiantuntijan avustuksella.
- Aiheen kompleksisuuden vuoksi järjestettiin myös erillinen kolmas välikokous verkkokaupan markkinavalvonnasta.

2

Aloituskokoukset

- Osallistuvat markkinavalvontaviranomaiset keskustelivat tavoitteista ja tuloksista kunkin horisontaalisen toimen aloituskokouksessa.
- Työpöytä tutkimuksen ja tiedonkeruun tulosten perusteella lähestymistapaa tarkennettiin edelleen.
- Kokouksen jälkeen työasiakirjat jaettiin Wiki-alustalla, jossa markkinavalvontaviranomaisilla oli mahdollisuus vaihtaa näkemyksiä.

5

Ulkoinen viestintä

Ulkoinen viestintätoiminta käynnistyi päätöstapaamisessa, jolloin alkoi kahdesta kolmeen viikkoon kestävä Euroopan laajuinen tiedotuskampanja.

Välineet

Loppuraportit laaditaan jokaisesta horisontaalisesta toimesta sekä koko CASP 2021 -hankkeesta. Ne ovat saatavilla kaikilla EU:n virallisilla kielillä sekä norjaksi ja islanniksi, ja niitä jaetaan kaikille markkinavalvontaviranomaisille. CASP 2021 -hankkeen tuloksista tehtiin **audiovisuaalisia klippejä**.

Kanavat

Viestintämateriaalia levitetään seuraavilla kanavilla:

- [Safety Gate -verkkosivusto](#)
- [Euroopan komission CASP-verkkosivu](#)
- [Oikeus- ja kuluttaja-asioiden pääosaston sosiaalinen media](#)
- [Markkinavalvontaviranomaisten kansalliset viestintäkanavat](#)
- [Olennainen lehdistö ja muut sidosryhmät](#).

EUROOPAN KOMISSIO

Directorate-General for Justice and Consumers
Directorate Consumers
Unit E.4 Product Safety and Rapid Alert System
E-mail: JUST-RAPEX@ec.europa.eu

Käsikirjoitus on valmistunut syyskuussa 2022

Euroopan komissio ei ole vastuussa uudelleenkäytön mahdollisista seurauksista.

© Euroopan unioni, 2022

Euroopan komission asiakirjojen uudelleenkäyttöä koskevat periaatteet perustuvat 12. joulukuuta 2011 annettuun komission päätökseen 2011/833/EU (EUVL L 330, 14.12.2011, s. 39).

Jollei toisin mainita, tämän asiakirjan uudelleenkäyttö on sallittua Creative Commons Attribution 4.0 International (CC-BY 4.0) -lisenssin mukaisesti (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). Tämä tarkoittaa sitä, että uudelleenkäyttö on sallittua, kunhan lähde mainitaan asianmukaisesti ja mahdollisesti tehdyt muutokset ilmoitetaan.

Sellaisten aineiston osien käyttö tai jäljentäminen, jotka eivät ole Euroopan unionin omaisuutta, saattaa edellyttää lupaa suoraan asianomaisilta oikeudenhaltijoilta.

Tietoa Euroopan unionista on saatavilla kaikilla EU:n virallisilla kielillä Europa-sivustolla,
https://europa.eu/european-union/index_fi

