



Európai
Bizottság



CASP2021

Koordinált termékbiztonsági
tevékenységek



Válsághelyzetekre
való felkészültség
és válságkezelés



Zárójelentés

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék	2
Rövidítések listája	2
Összefoglaló	3
1. rész	
1. A tevékenység áttekintése	4
1.1. Bevezetés és célkitűzések	4
1.2. A részt vevő piacfelügyeleti hatóságok áttekintése	5
2. Főbb tevékenységek és eredmények	6
2.1. A tevékenység hatóköre	6
2.2. Munkamódszer	6
2.2.1. Az útmutató dokumentum kidolgozása	8
2.2.2. A „COVID-19 alatti MSA-tevékenységek” dokumentum kidolgozása	9
3. Következtetések és ajánlások	10
3.1. Általános következtetések	10
3.2. Tanulságok	10
3.3. Ajánlások	11
2. rész	
1. Mi az a CASP?	12
Szerepek és felelősségi körök	12
2. Horizontális tevékenységi munkaterv	13
3. A horizontális tevékenység megközelítés áttekintése	14

Rövidítések listája

RÖVIDÍTÉS	LEÍRÁS
AdCos	Közigazgatási együttműködési csoportok
CASP	Koordinált termékbiztonsági tevékenységek
CSN	Fogyasztóbiztonsági hálózat
DG JUST	Jogérvényesülési és Fogyasztópolitikai Főigazgatóság
EC	Európai Bizottság
EGT	Európai Gazdasági Térség
EISMEA	Európai Innovációs Tanács és Kkv-ügyi Végrehajtó Ügynökség
EU	Európai Unió
KoM	Projektindító megbeszélés
MSA	Piacfelügyeleti hatóság
PPE	Egyéni védőeszközök
Safety Gate	Nem élelmiszer jellegű termékek riasztási rendszere

Összefoglaló

Célkitűzés

A koordinált termékbiztonsági tevékenységek (CASP) projektek az Európai Unió (EU) és az Európai Gazdasági Térség (EGT) országainak valamennyi piacfelügyeleti hatósága (MSA) számára lehetővé teszik az egységes európai piacon forgalomba hozott termékek biztonsága megerősítése érdekében történő együttműködést.

A CASP 2021 program válsághelyzetekre való felkészültség és válságkezelés horizontális tevékenysége meghatározta azokat a főbb elemeket, amelyek figyelembe vételével a piacfelügyeleti hatóságok a Covid19-világjárványhoz hasonló rendkívüli és válságos helyzetekben meg tudják őrizni az EU egységes piacának biztonságát.

A tevékenység konkrét célkitűzései a következők voltak:

- a válsághelyzetekben felmerülő kihívások kezelésének lehetőségeivel kapcsolatos vélemények és tapasztalatok cseréje;
- a piacfelügyeleti hatóságok által a Covid19-világjárvány alatt elfogadott megközelítések és bevált gyakorlatok megosztása;
- a jövőbeli válsághelyzetekre való felkészülés és a sikeres válságkezelés közös stratégiájának kidolgozása.

Eredmények

A részt vevő piacfelügyeleti hatóságok, a Jogérvényesülési és Fogyasztópolitikai Főigazgatóság (DG JUST), a projektcsapat és a tevékenység műszaki szakértője közösen kidolgoztak egy útmutató dokumentumot, amely tartalmazza a válságokra való felkészüléshez szükséges elemek listáját, amelynek alapján rendkívüli helyzetekben megőrizhető az EU egységes piacának biztonsága. Emellett a részt vevő piacfelügyeleti hatóságok által szerzett tapasztalatok és levont tanulságok alapján készült egy áttekintés a piacfelügyeleti hatóságok Covid19-válság során végzett tevékenységeiről.

Útmutató dokumentum.

Az útmutató dokumentumban körvonalazott válsághelyzetekre való felkészültségi és válságkezelési megközelítés négy fő szakaszra oszlik: felkészülés, válság előtti időszak, válsághárítás és válság utáni időszak. A dokumentum meghatározta azokat a főbb elemeket, amelyeket a piacfelügyeleti hatóságoknak az egyes szakaszokban figyelembe kell venniük, valamint közzétette a megállapítások alapján megfogalmazott ajánlások listáját. A válsághelyzetekre való felkészültségi és válságkezelési megközelítés megfelelőségét három esettanulmány alapján értékelték és hagyták jóvá.

COVID-19 alatti MSA-tevékenységek.

A piacfelügyeleti hatóságoktól személyes interjúk során gyűjtötték visszajelzést arról, hogy milyen tevékenységeket végeztek és milyen kihívásokkal szembesültek a Covid19-világjárvány alatt. A piacfelügyeleti hatóságok által megosztott tapasztalatokat és az általuk levont tanulságokat a „COVID-19 alatti MSA-tevékenységek” című dokumentum foglalja össze.

Következtetések és ajánlások

Maga a válság kifejezés nagyon szubjektív, mivel az egyik szervezet számára válságos helyzet nem feltétlenül okoz válságot egy másik szervezet számára. Ezért fontos, hogy minden szervezet olyan stratégiát dolgozzon ki, amely a leginkább megfelel a felépítésének, küldetésének és jövőképeinek. Ugyanakkor minden szervezetnek – így a piacfelügyeleti hatóságoknak is – **szüksége van egy válságkezelési tervre** (amely magában foglalja az érdekeltekkel való együttműködés tervét és a kommunikációs stratégiát), **és egy üzletmenet-folytonossági tervre**, hogy felkészüljön egy esetleges válságra, és bekövetkezése esetén hatékonyan tudja kezelni azt.

A tevékenység keretében tartott megbeszéléseken folytatott eszmecsere nyomán jó néhány ajánlás született.

A piacfelügyeleti hatóságok számára

- Segítse elő a biztonságot veszélyeztető események korai felismerését.
- Biztosítsa a zökkenőmentes kommunikációt és együttműködést a többi piacfelügyeleti hatósággal, az Európai Bizottsággal és más érdekeltekkel. A megállapítások és ismeretek cseréjét a piacfelügyeleti hatóságok mellett ki kell terjeszteni a tudósokra és a kutatókra is, hogy tudományos igazolást nyerjen, mikor van szükség kockázatértékelésre vagy intézkedések elfogadására.
- A válság elmúltával vonja le a tanulságokat, és kérjen visszajelzést az érdekeltektől, más piacfelügyeleti hatóságoktól és az Európai Bizottságtól.

Az európai hatóságok számára

- Nyújtson támogatást a piacfelügyeleti hatóságoknak a vonatkozó jogszabályok értelmezéséhez és végrehajtásához.

A fogyasztók és a gazdasági szereplők számára

- Jelentsen minden problémát és biztonságot veszélyeztető helyzetet az illetékes piacfelügyeleti hatóságnak, hogy azonosítani tudja a potenciális fenyegetéseket.

1. A tevékenység áttekintése

1.1 Bevezetés és célkitűzések

Figyelembe véve azokat a kihívásokat, amelyekkel a piacfelügyeleti hatóságok a Covid19-világjárvány során szembesültek, a válságra való felkészültség, valamint a rendkívüli és válságos helyzetekre való gyors reagálás kulcsszerepet tölt be az egységes uniós piac biztonságának megőrzésében. A válságra való jobb felkészüléshez és a hatékonyabb válságkezeléshez elengedhetetlen egy kommunikációs stratégiát is magában foglaló válságkezelési terv és egy üzletmenet-folytonossági terv. Ezeket azonban minden szervezetnek egyedileg kell elkészítenie. Ezért a tevékenység célja egy alapelveket megfogalmazó megközelítés elkészítése volt, amelyet minden piacfelügyeleti hatóságnak egyéni szükségletei és értékei alapján részletesen ki kell dolgoznia.

A tevékenység fő célkitűzései a következők voltak:

- a válsághelyzetekben felmerülő kihívások kezelésének lehetőségeivel kapcsolatos vélemények és tapasztalatok cseréje;
- a piacfelügyeleti hatóságok által a Covid19-világjárvány alatt elfogadott megközelítések és bevált gyakorlatok megosztása;
- a jövőbeli válsághelyzetekre való felkészülés és a sikeres válságkezelés közös stratégiájának kidolgozása.

A tevékenység kialakítása során egyaránt figyelembe vették a felkészültség és a válságkezelés szempontjait.

1. Válsághelyzetekre való felkészültség. A

válsághelyzetekre való felkészültség az üzletmenet folytonosságát akadályozó és válsághoz vezető eseményekre való felkészülés gyakorlatát jelenti, amelynek célja minimalizálni a válsághelyzettel járó károkat és fennakadásokat, illetve biztosítani, hogy a szervezet a lehető leghamarabb folytathassa szokásos üzleti tevékenységét. A felkészültség magában foglalja a fenyegető események előrejelzését, stratégia és terv kidolgozását, kockázatelemzések végzését, az érdekeltet azonosítását, kommunikációs terv kidolgozását, valamint a válságkezelési terv jóváhagyását és a végrehajtásához szükséges képzést.

- ### 2. Válságkezelés.
- A válsághelyzetet időben azonosítani kell, a súlyosságának és időtartamának korlátozására irányuló tervet végre kell hajtani, majd a tapasztalatokból le kell vonni a tanulságokat, hogy lehetőleg ne alakulhasson ki újra az adott válsághelyzet. A válságkezelési folyamat egyik fő kihívása az, hogyan kovácsolható a válságból lehetőség.

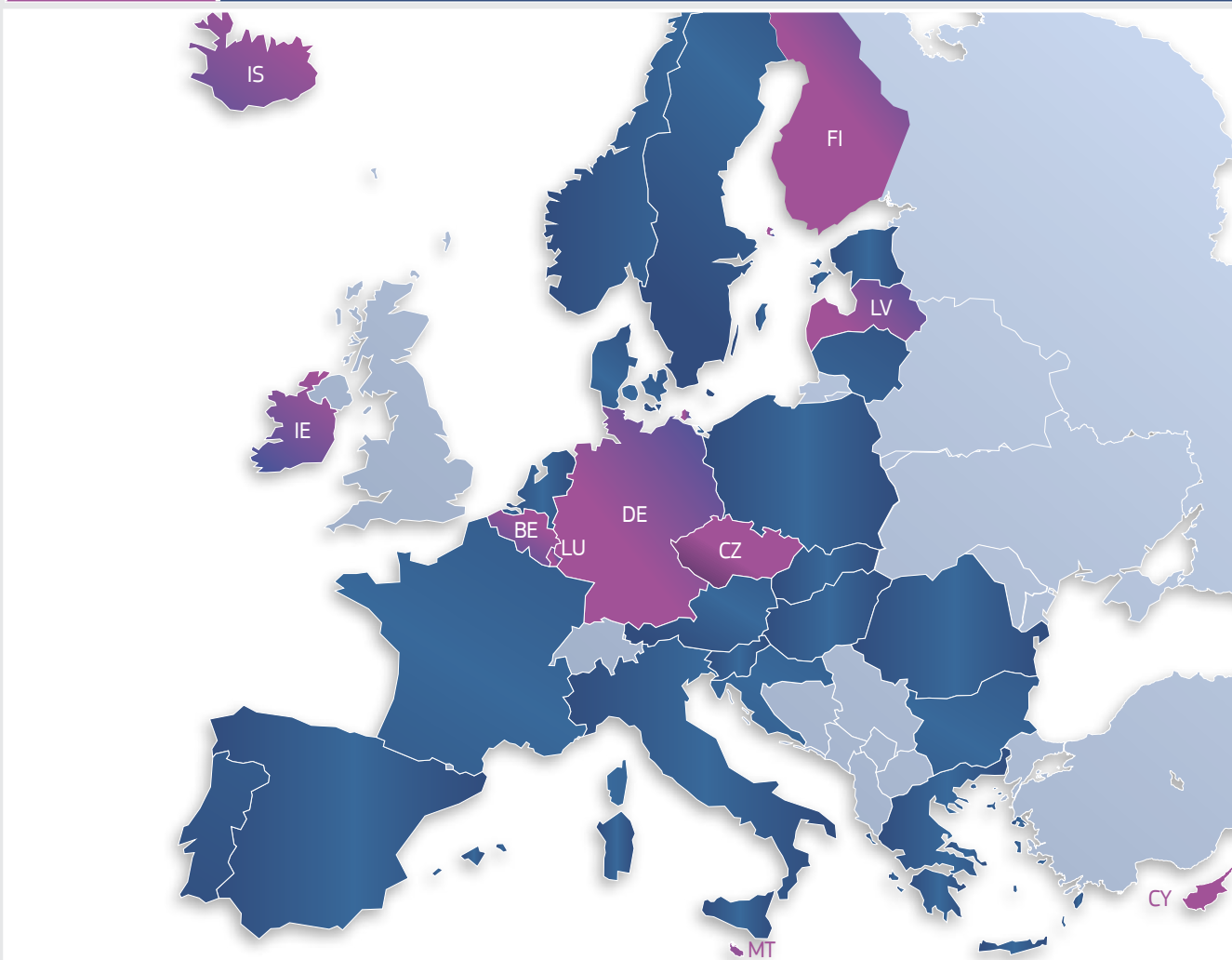


1.2 A részt vevő piacfelügyeleti hatóságok áttekintése

Kilenc uniós tagállamból és egy EGT-országból összesen 12 piacfelügyeleti hatóság vett részt a válsághelyzetekre való felkészültségi és válságkezelési tevékenységben (részleteket lásd az alábbi ábrán).

Táblázat 1 – Részt vevő piacfelügyeleti hatóságok

ORSZÁG	MSA
Belgium	Szövetségi Közgazdasági Közszolgálat – Minőség és Biztonság Főigazgatóság
	Szövetségi Pénzügyi Közszolgálat – Vámhatóság
Ciprus	Munkafelügyeleti Főosztály
Csehország	Ipari és Kereskedelmi Minisztérium
Finnország	Finn Biztonsági és Vegyianyag-ügynökség
Írország	Verseny- és Fogyasztóvédelmi Bizottság
Izland	Lakásügyi és Építésügyi Hatóság
Lettország	Fogyasztóvédelmi Központ
Luxemburg	Piacfelügyeleti Hivatal
Málta	Máltai Verseny- és Fogyasztóvédelmi Hatóság
Németország	Környezetvédelmi, Klímavédelmi és Energiaügyi Minisztérium
	Közép-Frankföld kormánya – Kereskedelmi Felügyelőség



2. Főbb tevékenységek és eredmények

2.1 A tevékenység hatóköre

A válság egy olyan helyzet, amely akadályt gördít a szervezet üzletmenet-folytonossága elé. A válságok jellegüket tekintve igen eltérőek lehetnek, ezért a projekt előkészítési szakaszában fontos volt azonosítani, hogy milyen típusú válságokkal szembesülhetnek a piacfelügyeleti hatóságok. A piacfelügyeleti hatóságok szempontjából egy válságnak különböző vonatkozásai lehetnek.

- **Általános:** A válság általános vonatkozásai valószínűleg többféle intézményt vagy szervezetet is hasonló módon érintenek. Például egy kibertámadás valószínűleg hasonló hatást gyakorol egy piacfelügyeleti hatóságra és egy magáncégre, még akkor is, ha a válaszstratégia – például a szervezet méretétől függően – eltérő lehet. A válság általános vonatkozásai által előidézett hatások enyhítése több intézmény- vagy szervezettípusra hasonlóan hat.

- **A piacfelügyeleti hatóságok tevékenységével kapcsolatos:** A válság kapcsolatban állhat vagy kihatással lehet egy piacfelügyeleti hatóság által végzett egy (vagy több) napi tevékenységre. Például válsághelyzet alakulhat ki egy piacfelügyeleti hatóságon belül, ha több laboratórium sem áll rendelkezésre a fogyasztók által bejelentett termékek meghatározott időkereten belüli vizsgálatára.
- **Kifejezetten termékkel kapcsolatos:** A válság kapcsolódhat egy adott termékhez (kategóriához), például ha egy termék hirtelen nélkülözhetetlenné válik, és megsokszorozódik az iránta való kereslet.

A részt vevő piacfelügyeleti hatóságok úgy döntöttek, hogy a válságok általános vonatkozásait kizárják e tevékenység hatóköréből, és inkább azokra a vonatkozásokra helyezik a hangsúlyt, amelyek kihatással lehetnek napi tevékenységeikre vagy konkrét termékekkel kapcsolatosak.

2.2 Munkamódszer

Két dokumentum készült; az egyik összefoglalja a korábbi válságokból levont tanulságokat, a másik további útmutatást nyújt a piacfelügyeleti hatóságoknak a válságokra való felkészüléshez és a válságkezeléshez:

- a piacfelügyeleti hatóságok számára összeállított útmutató dokumentum meghatározza azokat a főbb elemeket, amelyek figyelembe vételével rendkívüli és válságos helyzetekben megőrizhető az EU egységes piacának biztonsága;
- a piacfelügyeleti hatóságok Covid19-válság alatt végzett tevékenységeiről készült áttekintés biztosítja, hogy a világjárvány elleni küzdelem során biztonságos termékek kerüljenek forgalomba.

A két dokumentum a piacfelügyeleti hatóságokkal való szoros együttműködésben készült, az alkalmazott megközelítést pedig a tevékenység során folyamatosan validálták (mind a találkozók során, mind a Wiki platformon keresztül).

A projekt kezdeti szakasza elsősorban arra összpontosított, hogy a lehető legtöbb információt begyűjtsék a piacfelügyeleti hatóságoktól. E cél megvalósításához az összes részt vevő

piacfelügyeleti hatóságot felkérték egy online felmérés kitöltésére, és személyes interjúkat szerveztek velük, hogy feltérképezzék konkrét kihívásaikat és tapasztalataikat.

A projektindító megbeszélésen meghatározták a tevékenység hatókörét, valamint megállapodtak a fő prioritásokról és kezelendő kihívásokról. A projektindító megbeszélésen folytatott eszmecsere és az ott megfogalmazott következtetések alapján a projektcsapat megkezdte a válságkezelési megközelítés kidolgozását. Ezt a megközelítést a tevékenység során mindvégig finomították a részt vevő piacfelügyeleti hatóságokkal folytatott megbeszéléseken. Az időközi megbeszélések kulcsfontosságú mérföldkönek bizonyultak, mert ezeken hagyták jóvá a megközelítéseket és dokumentumokat. A záró megbeszélésen került sor a döntő eszmecsere (ez volt az utolsó lehetőség a piacfelügyeleti hatóságok számára a személyes visszajelzésre). A dokumentumok lehető legalaposabb és legrészletesebb kidolgozása érdekében azonban a záró megbeszélés után is gyűjtöttek visszajelzéseket és észrevételeket a piacfelügyeleti hatóságoktól, a Wiki platformon keresztül.

1. ábra – A munkamódszer szakaszai



2.2.1 Az útmutató dokumentum kidolgozása

Az útmutató dokumentum felsorolja és meghatározza azokat az elemeket, amelyek rendkívüli és válságos helyzetekben hozzájárulnak az egységes uniós piac biztonságának megőrzéséhez. A dokumentum szemlélteti a válságokra való jobb felkészülést és a bekövetkező válságok kezelését lehetővé tevő megközelítést, amelyet a részt vevő piacfelüyeleti

hatóságokkal együtt dolgoztak ki. Négy fő szakaszt azonosítottak, amelyek mindegyikét részletesen kidolgozták:

- 1) felkészülés;
- 2) válság előtti időszak;
- 3) válsághárítás;
- 4) válság utáni időszak.

2. ábra – A válsághelyzetekre való felkészültségi és válságkezelési megközelítés szakaszai



Az útmutató dokumentum tanácsokat és bevált gyakorlatokat tartalmaz, amelyek alapján a piacfelüyeleti hatóságok kidolgozhatják saját válságkezelési tervüket. Emellett egyik szakasza tájékoztatást nyújt arról, hogyan kell kezelni egy páneurópai válságot, illetve milyen eszközök állnak a piacfelüyeleti hatóságok rendelkezésére az uniós szintű kommunikációhoz és együttműködéshez, továbbá ajánlásokat fogalmaz meg arra vonatkozóan, hogyan javíthatnának a piacfelüyeleti hatóságok és az Európai Bizottság e folyamaton. Az elméleti megközelítést három esettanulmányon keresztül tesztelték és hagyták jóvá (az esettanulmányok a valós életből vett példák, amelyeket a részt vevő piacfelüyeleti hatóságok azonosítottak és tapasztaltak).

- 1. esettanulmány. A Covid19-válság, konkrétan egyéni védőeszközök és egyéb kapcsolódó termékek iránti kereslet exponenciális növekedése.
- 2. esettanulmány. A tűzijátékokkal kapcsolatos szilveszter éjjeli válsághelyzet a munkaidőn kívül bekövetkező válságokra szolgált példát. A piacfelüyeleti hatóságot szilveszter előtt egy nappal értesítették arról, hogy 300 hibás termék került a piacra. Sürgősen tájékoztatnia kellett a fogyasztókat, felszólítva őket, hogy ne használják a termékeket.
- 3. esettanulmány. A gázkészülékekkel kapcsolatos válsághelyzet az ismeretlen okból kialakult válságok egy példája. Panaszok érkeztek a piacfelüyeleti hatósághoz a piacon népszerű, mind a vendéglátóiparban, mind a

háztartásokban széles körben használt gázkészülékeknel tapasztalt gázzsivárgásról. A szabványos vizsgálatok nem mutattak ki semmilyen hiányosságot, ezért a probléma forrásának azonosítása fejtörést okozott a piacfelüyeleti hatóságok és az ügyben érintett többi hatóság számára.

A dokumentum kidolgozása során az alábbi forrásokra támaszkodtak:

- **A piacfelüyeleti hatóságokkal készített interjúk.** Az útmutató dokumentum kidolgozásakor figyelembe vették az interjúk során megosztott információkat, különösen a múltban levont tanulságokat és a jövőbeli válságokra való jobb felkészülés lehetőségeit.
- **A tevékenység keretében tartott megbeszéléseken kapott visszajelzések.** Az útmutató dokumentum tervezetének készítése során figyelembe vették a piacfelüyeleti hatóságok által a projektindító megbeszélésen és az első időközi megbeszélésen megosztott prioritásokat és érdekeket. A második időközi megbeszélésen a projektcsapat bemutatta a (három esettanulmány alapján) kidolgozott válsághelyzetekre való felkészültségi és válságkezelési megközelítést. A záró megbeszélésen bemutatták a dokumentum végleges változatát, majd a piacfelüyeleti hatóságoktól kapott további visszajelzéseket is beépítették a szövegbe.
- **Ad hoc konzultációk a Wiki platformon.** A piacfelüyeleti hatóságok visszajelzéseinek begyűjtése érdekében a projektcsapat konzultációkat indított a Wiki platformon.

2.2.2 A „COVID-19 alatti MSA- tevékenységek” dokumentum kidolgozása

A „COVID-19 alatti MSA-
tevékenységek” dokumentum azzal a céllal készült, hogy összefoglalja, milyen fő kihívásokkal szembesültek a piacfelügyeleti hatóságok a Covid19-világjárvány idején, és milyen megközelítéseket alkalmaztak a válsághelyzetekre való felkészültség és válságkezelés terén. A jelentés tartalmazza a piacfelügyeleti hatóságok által levont tanulságokat és az összegyűjtött bevált gyakorlatokat.

A piacfelügyeleti hatóságok fő kihívásainak és a Covid19-válság kapcsán szerzett tapasztalatainak megértése érdekében a projektcsapat és a műszaki szakértő az alábbi módon gyűjtött információkat:

- a projekt kezdetén elindított **online felmérés**;
- a piacfelügyeleti hatóságokkal folytatott **személyes interjúk**, amelyek során információkat gyűjtöttek egyéni tapasztalataikról – a 12 részt vevő piacfelügyeleti hatóságból 9 fogadta el a projektcsapat által küldött meghívást és vett részt interjún;
- a tevékenység keretében tartott megbeszélések során folytatott eszmecsereket.

A Covid19-világjárvány idején a legnagyobb kihívást annak biztosítása jelentette, hogy a forgalomba hozott termékek – például az egyéni védőeszközök (szájmaszkok) és kézfertőtlenítők – biztonságosak legyenek. Az irántuk megnyilvánuló kereslet példátlan megugrása miatt számos gazdasági szereplő próbálta kiszolgálni az igényeket, még akkor is, ha nem rendelkezett megfelelő képesítéssel vagy hozzáértéssel. Ennek eredményeként hamisított és/vagy nem biztonságos termékek kerültek a piacra. Az alábbiakban

felsorolunk néhányat a piacfelügyeleti hatóságok Covid19-világjárvány első évében végzett tevékenységek közül:

- A vonatkozó követelményeket ismertető tájékoztató kampányok lefolytatása, valamint kommunikáció a gazdasági szereplőkkel, amelynek során tanácsot adtak a termékekre vonatkozó problémáik megoldásához. Ez esetenként kihívást jelentett, mivel több piacfelügyeleti hatóság nem rendelkezett elegendő erőforrással (és néha szakértelemmel) a gazdasági szereplőktől érkező megnövekedett megkeresések feldolgozásához.
- Kommunikáció a nyilvánossággal a járványhoz kapcsolódó termékekről. Az egyik kihívást a sajtóval való kommunikáció kezelése jelentette. Válság idején fontos kijelölni egy szóvivőt, aki tisztában van azzal, hogy milyen információkat kell megosztani, és aki képviselni tudja az adott hatóságot.
- Együttműködés és kommunikáció más hatóságokkal (pl. a vámhatósággal), valamint az országon belül és más tagállamokban működő többi piacfelügyeleti hatósággal. Az elfogadott nemzeti protokollok közötti eltérések is támasztottak némi kihívást, például bizonyos típusú (esetenként rövidített vizsgálati protokoll szerint gyártott) egyéni védőeszközök terén, mivel az eltérések miatt a termékeket csak bizonyos tagállamok piacán hozhatták forgalomba. Mindazonáltal az olyan összehangolt tevékenységek, mint a DG JUST, az Európai Innovációs Tanács és az EISMEA által indított CASP Corona 2020 projekt kulcsszerepet játszottak a világjárvány idején abban, hogy a piacfelügyeleti hatóságok meg tudják osztani egymással a legfontosabb termékekkel kapcsolatos tapasztalataikat és bevált gyakorlataikat.

A bevált gyakorlatok és a levont tanulságok listáját belefoglalták a dokumentumba.



3. Következtetések és ajánlások

3.1 Általános következtetések

A válsághelyzetekre való felkészültségi és válságkezelési tevékenység fontos fórumot biztosított a piacfelügyeleti hatóságok részére. Lehetővé tette számukra, hogy megvitassák a Covid19-válság során felmerülő kihívásokat, illetve hogy elgondolkodjanak azon, hogyan tudnának jobban felkészülni az esetleges jövőbeli válságokra. Megállapításait egy jelentésben gyűjtötték össze, amely áttekintést adott a piacfelügyeleti hatóságok Covid19-válság alatti tevékenységeiről, összefoglalta a piacfelügyeleti hatóságok által e tevékenységekre vonatkozóan megosztott információkat, valamint közzétette a piacfelügyeleti hatóságokkal folytatott interjúk és a tevékenység keretében tartott megbeszélések során azonosított bevált gyakorlatok listáját.

Emellett kidolgoztak egy válsághelyzetekre való felkészültségi és válságkezelési megközelítést, hogy a piacfelügyeleti

hatóságok válság idején is meg tudják őrizni az egységes uniós piac biztonságát. Ez a megközelítés képezi az útmutató dokumentum lényegét (amelynek célja, hogy iránymutatásokat és ajánlásokat adjon a piacfelügyeleti hatóságoknak saját eszközeik, folyamataik és válságkezelési terveik kidolgozásához és finomításához). Amit az egyik szervezet válságként él meg, az nem feltétlenül jelent válságot egy másik szervezet számára. Ezért minden piacfelügyeleti hatóságnak ki kell dolgoznia egy olyan ad hoc válságkezelési tervet, amely a legjobban megfelel szervezetének, folyamatainak és kultúrájának. Ugyanakkor a részt vevő piacfelügyeleti hatóságok azonosítottak néhány közös elemet, amelyek lehetővé teszik a válságokra való jobb felkészülést vagy a hatékonyabb válságkezelést, és ezeket belefoglalták az útmutató dokumentumba.

3.2 Tanulságok

A piacfelügyeleti hatóságokat a személyes interjúk során felkérték arra, hogy számoljanak be a Covid19-válság kezelése során általuk levont tanulságokról. A piacfelügyeleti hatóságok által megosztott visszajelzéseket részletesen megvitatták az időközi megbeszéléseken. Az alábbiakban felsorolunk néhányat a piacfelügyeleti hatóságok által levont főbb tanulságok közül (amelyek támpontot adhatnak a jövőbeli válságok kezelésére vonatkozó stratégiák és megközelítések javításához).

Gyors reagálás. A válsággal járó kockázatok enyhítése érdekében nagyon fontos a gyors döntéshozatal és intézkedés. Minél jobban felkészült egy szervezet a válságra, annál gyorsabban képes reagálni.

Hálózat. Fontos megerősíteni a piacfelügyeleti hatóságok belső (vagyis az országon belüli) és külső (az őket más országokkal összekötő) hálózatait. A CASP Corona 2020-hoz és az AdCos-hoz hasonló munkacsoportok gyors felállítását segítette a piacfelügyeleti hatóságok válságkezelési munkáját. Ezek a kezdeményezések megkönnyítik a többi piacfelügyeleti hatósággal és az Európai Bizottsággal folytatott kommunikációt és egyeztetést, ami válság idején kihívást jelenthet. Több piacfelügyeleti hatóság példaként hozta fel, hogy nehézséget okozott számára az (EU) 2020/403 ajánlás¹ értelmezése. Ha egyeztetni tudtak volna a többi piacfelügyeleti hatósággal és az Európai Bizottsággal az ajánlás értelmezéséről, az hozzájárult volna annak egységesebb végrehajtásához.

Szakterületi szakértő. Ha az erőforrások lehetővé teszik, érdemes egy adott termékcsoporttal foglalkozó szakértőket alkalmazni a piacfelügyeleti hatóságokon belül. Amennyiben egy konkrét terület vonatkozásában nincs szakmailag hozzáértő belső munkatárs, megoldást jelenthet egy külső szakértő bevonása.

Rugalmasság. A szervezeteknek, így a piacfelügyeleti hatóságoknak is jelentős rugalmasságról kellett tanúbizonyságot adniuk, és alkalmazkodniuk kellett az új és kihívásokkal teli helyzetekhez. Mivel az üzletek bezártak, a piacfelügyeleti hatóságok főként az online piacfelügyeletre összpontosítottak. Számos piacfelügyeleti hatóság azonban csak néhány hónappal a válság kitörése előtt építette ki az online piacfelügyelethez szükséges kapacitást. Plusz kihívást jelentett, hogy gyorsan létre kellett hozni egy olyan informatikai hálózatot, amely lehetővé tette a távoli munkavégzést. Az ennek eredményeként megvalósult fejlesztések rávilágítanak arra, hogyan lehet egy válságból lehetőséget kovácsolni.

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

3.3 Ajánlások

A tevékenység keretében tartott megbeszéléseken folytatott eszmecsereik nyomán jó néhány ajánlás született.

A nemzeti hatóságok számára

Törekedjen a biztonságot veszélyeztető események korai észlelésére. A nagyon korai szakaszban észlelt válságok egyszerűbben kezelhetők, és könnyebben mérsékelhetők hatásaik. Ezért kiemelten fontos, hogy a szervezet kultúrája lehetővé tegye, hogy alkalmazottai beosztásuktól függetlenül jelenthessék az általuk észlelt eseményeket, még akkor is, ha azok a szervezetre nézve esetleg nem járnak azonnali súlyos következménnyel. Az Európai Bizottság által rendelkezésre bocsátott eszközökön (biztonsági riasztórendszer, fogyasztóbiztonsági hálózat, AdCos) keresztül bejelentett információk rendszeres nyomon követése segíthet a más érdekeltek által bejelentett események korai szakaszban történő észlelésében. Az Európai Bizottság által kifejlesztett eszközök szintén hatékonyan alkalmazhatók az esetlegesen válsághoz vezető problémákkal kapcsolatos aggodalmak felvetésére.

Készítsen válságkezelési tervet. Válság bekövetkezése után már túl késő elkezdni a válságkezelési terv kidolgozását. A piacfelügyeleti hatóságoknak a felkészülési szakaszban kell kidolgozniuk saját válságkezelési tervüket, amikor több idő áll rendelkezésre a még meg nem történt eseményekre való felkészülésre. A válságkezelési tervnek tartalmaznia kell a kommunikációs stratégiát és az érintettekkel való együttműködés tervét is.

Kommunikáljon más piacfelügyeleti hatóságokkal, az Európai Bizottsággal és az érdekeltekkel.

- Nevezzen ki az Európai Bizottsággal és a többi piacfelügyeleti hatósággal való rendszeres kommunikációért és a releváns információk cseréjéért felelős kapcsolattartókat. E kapcsolattartóknak gondoskodniuk kell arról is, hogy a kulcsfontosságú információkat és megállapításokat belsőleg (a piacfelügyeleti hatóságon belül) megosszák.
- A válságokkal kapcsolatos érzékeny és sürgős információk gyors cseréje érdekében vegye igénybe a meglévő platformokat, például a DG JUST által a CSN és RAPEX kapcsolattartó pontok számára létrehozott Wiki platformokat.
- A kezdetektől fogva vonja be az érdekelteket; már a korai szakaszban állítsa össze az érdekeltek listáját.
- A megállapítások és ismeretek cseréjét a piacfelügyeleti hatóságok mellett ki kell terjeszteni a tudósokra és a kutatókra is, hogy tudományos igazolást nyerjen, mikor van szükség kockázatértékelésre vagy intézkedések elfogadására.

Vonja le a tanulságokat és kérjen visszajelzést.

Minden válság végén értékelje az alkalmazott megközelítést, és állítsa össze a levont tanulságok listáját. A megállapításokat vegye figyelembe a válságkezelési terv és a válsághelyzetekre való felkészültségi és válságkezelési stratégia fejlesztésekor. A többi piacfelügyeleti hatóságtól és az Európai Bizottságtól gyűjtött visszajelzések hasznosnak bizonyulhatnak a megközelítés értékelése és a fejlesztendő területek meghatározása során.

Az európai hatóságok számára

Jogi keretrendszer. Egy egész Európára kiterjedő válság idején hasznos és szükséges ad hoc ajánlásokat, valamint más kötelező és nem kötelező érvényű jogi aktusok kidolgozni, mivel ezek hozzájárulnak a tagállamok és a piacfelügyeleti hatóságok összehangolt fellépéséhez. Ügyeljen arra, hogy egyértelmű ajánlásokat fogalmazzon meg, hogy a különböző szereplők azonos módon értelmezzék azokat. Érdemes közzétenni egy, az ajánlások értelmezését megkönnyítő útmutató dokumentumot, amely segíthet abban, hogy minden érintett helyesen hajtsa végre az ajánlásokat.

A fogyasztók és a gazdasági szereplők számára

Jelentse be a problémákat és a biztonságot veszélyeztető eseményeket. A fogyasztóknak és a gazdasági szereplőknek jelenteniük kell a konkrét termékekkel kapcsolatban tapasztalt biztonsági problémákat az illetékes piacfelügyeleti hatóságnak². Ez lehetővé teszi a piacfelügyeleti hatóság számára, hogy meghatározza, hogy egyedi esetről van-e szó, vagy valószínűsíthető annak többszöri előfordulása, illetve hogy értékelje a hozzá fűződő kockázatokat.

² A fogyasztók a termékhibákat a Piacfelügyeleti Információs és Kommunikációs Rendszeren (ICSMS) keresztül is bejelenthetik.

1. Mi az a CASP?

A koordinált termékbiztonsági tevékenységek (CASP) az EU/EGT-országok piacfelügyeleti hatóságai számára az együttműködést és az egységes piacon forgalomba hozott termékek biztonságának megerősítését teszik lehetővé.

A horizontális tevékenységek

fórumot biztosítanak a piacfelügyeleti hatóságok számára az ötletek és a legjobb gyakorlatok cseréjéhez. Egy műszaki szakértő irányításával közös piacfelügyeleti megközelítéseket, eljárásokat és gyakorlati eszközöket dolgoznak ki.

A termékspecifikus tevékenységek

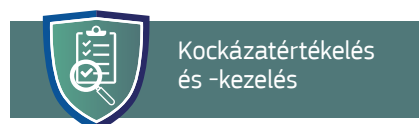
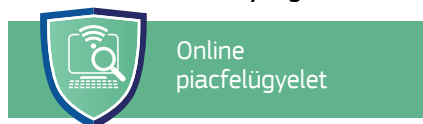
során olyan különböző típusú termékeket tesztelnek, amelyek kockázatot jelenthetnek a fogyasztók számára. A termékeket az érintett piacfelügyeleti hatóságok választják ki és gyűjtik össze, és egy közösen elfogadott vizsgálati terv alapján vizsgálják meg.

A hibrid tevékenységek

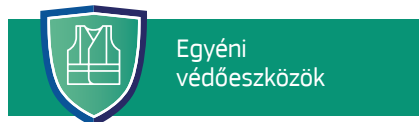
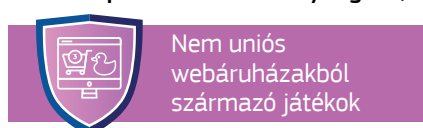
elősegítik a horizontális megbeszéléseket, és vizsgálati kampányokat folytatnak. Az eredményeket közös megközelítések és módszerek kidolgozására használják fel.

A CASP 2021 három horizontális tevékenységet, öt termékspecifikus tevékenységet és egy hibrid tevékenységet tartalmaz. Ezeket a résztvevő piacfelügyeleti hatóságok a Jogérvényesülési és Fogyasztópolitikai Főigazgatóság által szervezett konzultáció keretében előzetesen választották ki.

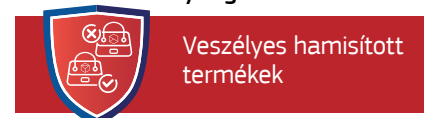
Horizontális tevékenységek (HA)



Termékspecifikus tevékenységek (PSA)



Hibrid tevékenység



Szerepek és felelősségi körök

Vállalkozó EY/Pracsis

- Koordinálja a tevékenységek végrehajtását és szervezését
- Technikai és logisztikai háttérrel biztosít
- Felelős a jelentéstételért, a kommunikációért és az eredmények terjesztéséért

Az EU/EGT tagállamok piacfelügyeleti hatóságai

- EISMEA**
- Az ajánlatkérő hatóság – a Jogérvényesülési és Fogyasztópolitikai Főigazgatóság nevében kezeli a vállalkozóval való adminisztratív kapcsolatot
 - Ellenőrzi és jóváhagyja az összes szerződéses teljesítést

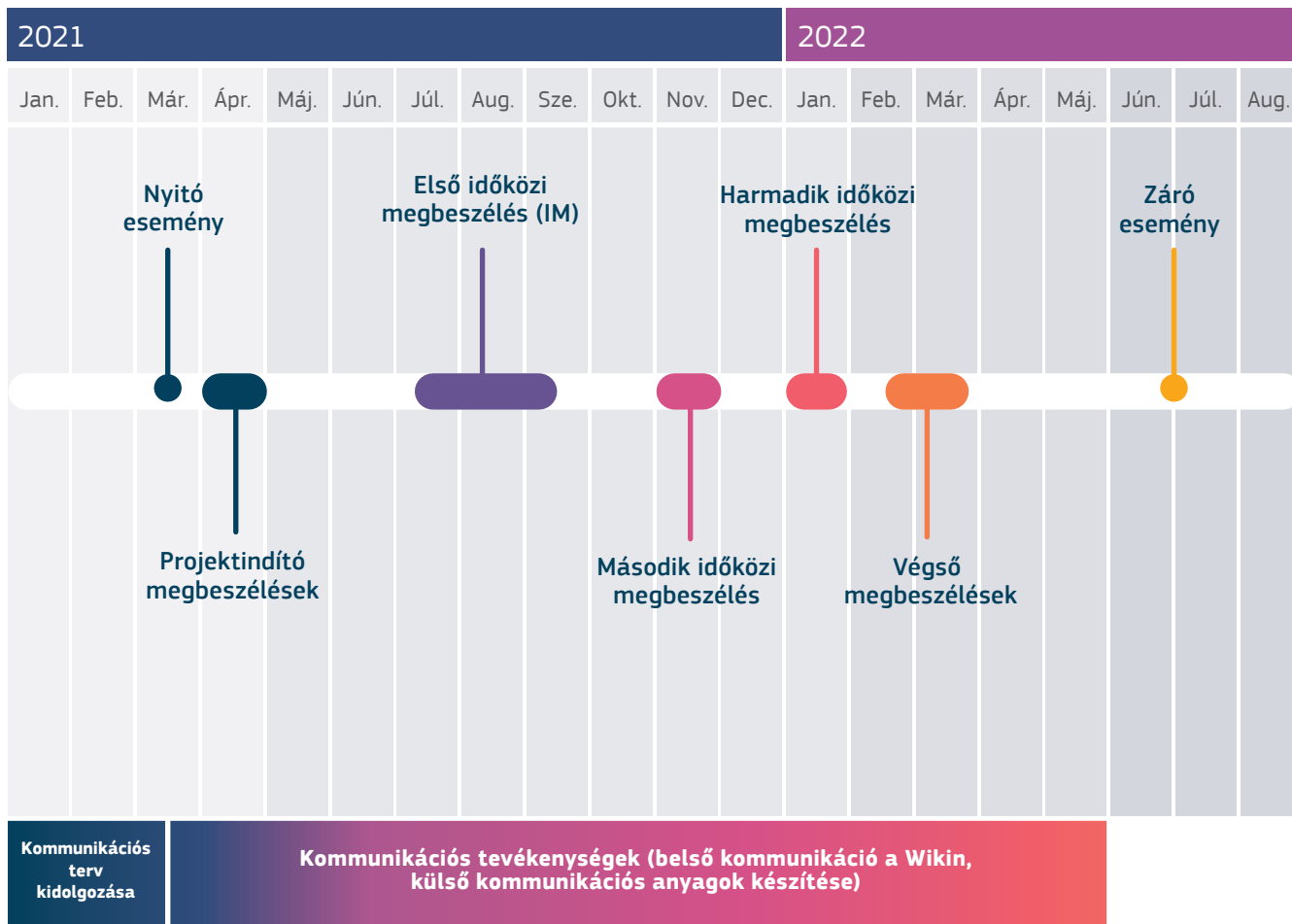
DG JUST

- Felügyeli a CASP-projektek tervezését és végrehajtását
- Biztosítja az operatív vezetéset, irányítást és sikeres végrehajtást
- Útmutatással támogatja a résztvevő piacfelügyeleti hatóságokat

Műszaki szakértő (horizontális tevékenységenként egy)

- Műszaki tanácsadást és iránymutatást nyújt a piacfelügyeleti hatóságoknak
- Segít a mintavételi és vizsgálati terv elkészítésében és a legmegfelelőbb laboratórium kiválasztásában
- Elemzi az eredményeket, segít az azonosított kockázatok értékelésében, és ajánlásokat tesz

2. Horizontális tevékenységi munkaterv



KEZDET	TEREPMUNKA	JELENTÉSTÉTEL	KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ
Másodelemzés	További kutatások a meghatározott témákban a projektindító megbeszélések során	Záró megbeszélések – a végeredmények bemutatása	A kommunikációs kampány elindítása
Kezdeti következtetések levonása	A tevékenységek megközelítéseinek végleges validálása	A tanulságok validálása és megvitatása	
Célkitűzések finomhangolása	Időközi megbeszélések lebonyolítása, inputok beépítése	Zárójelentések elkészítése	
Projektindító megbeszélések – finomítás megközelítések	A munka-/útmutató dokumentumok véglegesítése és a tudásmegosztási eszközök létrehozása	Terjesztés	A hatás értékelése

3. A horizontális tevékenység megközelítés áttekintése

0

A CASP-ot megelőző folyamat

- A DG JUST prioritás-meghatározó gyakorlatot végzett a piacfelügyeleti hatóságok közös érdeklődésére számot tartó témáinak kiválasztására.
- A CASP 2021 horizontális tevékenységeit a DG JUST által szervezett konzultáció keretében választották ki, és azok az online piacfelügyelet, a kockázatértékelési módszerek és a válságkezelés iránti aktuális érdeklődést tükrözik.

1

Adatgyűjtés és adatelemzés

- Különböző eszközök, például felmérések, interjúk és másodelemzések segítségével a vállalkozó összegyűjtötte a szükséges háttérinformációkat.
- Az eredményeket az igények, hiányosságok és kihívások azonosítása céljával elemezték.
- A projekt célkitűzéseit és munkarendjét tovább finomították és a kezdeti kutatás eredményeivel együtt megosztották a belső Wiki platformon.

4

Következtetések, ajánlások és jelentések

- A záró megbeszéléseken a piacfelügyeleti hatóságok validálták a vonatkozó dokumentumok végleges változatát, és megvitatták az egyes horizontális tevékenységek során levont tanulságokat és lehetséges betekintéseket.
- A munka-/útmutató dokumentumokat és egyéb tudásmegosztási eszközöket a tanulságok gyakorlati megvalósítása érdekében minden hatóság rendelkezésére bocsátják.

3

Időközi megbeszélések

- Két időközi megbeszélés során bemutatták az egyes tevékenységek előrehaladását, és a piacfelügyeleti hatóságok az illetékes területi szakértő segítségével továbbfejlesztették a különböző útmutató dokumentumokat.
- A téma összetettsége miatt egy harmadik időközi megbeszélésre is sor került az online piacfelügyeleti tevékenység számára.

2

Projektindító megbeszélések

- A részt vevő piacfelügyeleti hatóságok az egyes horizontális tevékenységek projektindító megbeszélésein megvitatták a célokat és a célkitűzéseket.
- A másodelemzések és az adatgyűjtés eredményei alapján a megközelítést tovább finomították.
- A találkozót követően a munkadokumentumokat megosztották a Wiki platformon, ahol a piacfelügyeleti hatóságoknak lehetőségük volt véleményt cserélni.

5

Külső kommunikáció

A 2-3 hetes páneurópai tájékoztató kampány kezdetét jelző zárórendezvényen megkezdődtek a külső kommunikációs tevékenységek.

Eszközök

Zárójelentések készülnek minden egyes horizontális tevékenységről és a CASP 2021 projekt egészéről. Ezek az EU valamennyi hivatalos nyelvén, valamint norvégul és izlandiul is elérhetők, és valamennyi piacfelügyeleti hatóság számára kiküldésre kerültek.

A CASP 2021 projekt eredményeit összefoglaló **audiovizuális klipek** is készültek.

Csatornák

A kommunikációs anyagot a következő csatornákon terjesztik:

- [A Biztonsági riasztórendszer weboldala](#)
- [Az Európai Bizottság CASP honlapja](#)
- [A DG JUST közösségimédia-felülete](#)
- [A piacfelügyeleti hatóságok nemzeti kommunikációs csatornái](#)
- [Az érintett sajtó és más érdekelt felek.](#)

EURÓPAI BIZOTTSÁG

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

Kézirat lezárásának időpontja: 2022.

Az Európai Bizottság nem tehető felelőssé a kiadvány további felhasználásából eredő következményekért.

© Európai Unió, 2022

Az Európai Bizottság dokumentumainak további felhasználása a bizottsági dokumentumok további felhasználásáról szóló, 2011. december 12-i 2011/833/EU bizottsági határozat (HL L 330, 2011.12.14., 39. o.) alapján történik. Ellenkező értelmű megjegyzés hiányában e dokumentum további felhasználása a Creative Commons Nevezd meg! 4.0 nemzetközi (CC BY 4.0) licenc alapján engedélyezett (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.hu>). Ez azt jelenti, hogy a további felhasználás a forrás megfelelő megnevezésével és az esetleges változtatások feltüntetésével megengedett.

A nem az Európai Unió tulajdonában lévő elemek felhasználása vagy sokszorosítása érdekében közvetlenül a szerzői jog tulajdonosához kell engedélyért fordulni.

Az EUROPA portál tájékoztatással szolgál az Európai Unióról az EU összes hivatalos nyelvén:
https://europa.eu/european-union/index_hu



Luxembourg: Az Európai Unió Kiadóhivatala, 2022

PDF ISBN 978-92-76-51945-4 doi: 10.2838/328589 DS-01-22-327-HU-N