



Komisja  
Europejska



# CASP 2021

Skoordynowane działania w zakresie  
bezpieczeństwa produktów



Gotowość na wypadek  
sytuacji kryzysowych  
i zarządzanie  
kryzysowe



Sprawozdanie  
końcowe

# Spis treści

Spis treści	2
Lista skrótów	2
Streszczenie	3
<b>Część 1</b>	
<b>1. Przegląd działalności</b>	<b>4</b>
1.1 Wprowadzenie i cele	4
1.2 Przegląd uczestniczących w projekcie organów nadzoru rynku	5
<b>2. Główne działania i wyniki</b>	<b>6</b>
2.1 Określenie zakresu działań	6
2.2 Podejście robocze	6
2.2.1 Opracowanie wytycznych	8
2.2.2 Opracowanie dokumentu „Działania ONR w związku z COVID-19”	9
<b>3. Wnioski i zalecenia</b>	<b>10</b>
3.1 Wnioski ogólne	10
3.2 Wyciągnięte wnioski	10
3.3 Zalecenia	11
<b>Część 2</b>	
<b>1. Czym jest CASP?</b>	<b>12</b>
Zadania i obowiązki	12
<b>2. Plan pracy w ramach DH</b>	<b>13</b>
<b>3. Przegląd podejścia DH</b>	<b>14</b>

## Lista skrótów

SKRÓT	OPIS
ADCO	Grupa współpracy administracyjnej
CASP	Skoordynowane działania w zakresie bezpieczeństwa produktów
CSN	Sieć ds. Bezpieczeństwa Konsumentów
DG JUST	Dyrekcja Generalna ds. Sprawiedliwości i Konsumentów
EISMEA	Agencja Wykonawcza Europejskiej Rady ds. Innowacji i ds. MŚP
EOG	Europejski Obszar Gospodarczy
KE	Komisja Europejska
ONR	Organ nadzoru rynku
„Safety gate”	System szybkiej informacji o niebezpiecznych produktach nieżywnościowych
SI	Spotkanie inauguracyjne
ŚOI	Środki ochrony indywidualnej
UE	Unia Europejska

# Streszczenie

## Cel

Projekty realizowane w ramach skoordynowanych działań w zakresie bezpieczeństwa produktów (CASP) umożliwiają współpracę wszystkich organów państw członkowskich Unii Europejskiej (UE) oraz Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG) odpowiedzialnych za nadzór rynku, ukierunkowaną na zwiększanie bezpieczeństwa produktów trafiających na europejski jednolity rynek.

Działanie horyzontalne w zakresie gotowości na wypadek sytuacji kryzysowych i zarządzania kryzysowego CASP 2021 koncentrowało się na określeniu głównych elementów, które organy nadzoru rynku powinny wziąć pod uwagę w celu zapewnienia bezpieczeństwa jednolitego rynku UE w wyjątkowych i kryzysowych sytuacjach, takich jak pandemia COVID-19.

W szczególności działanie to miało następujące cele:

- wymiana poglądów i doświadczeń na temat sposobów radzenia sobie z wyzwaniami pojawiającymi się w sytuacjach kryzysowych;
- dzielenie się podejściami i najlepszymi praktykami przyjętymi przez organy nadzoru rynku podczas pandemii COVID-19;
- opracowanie wspólnej strategii w zakresie gotowości na wypadek przyszłych sytuacji kryzysowych i skutecznego zarządzania kryzysowego.

## Rezultaty

Organ nadzoru rynku uczestniczące w projekcie, Dyrekcja Generalna ds. Sprawiedliwości i Konsumentów (DG JUST), zespół projektowy i ekspert techniczny do spraw tego działania wspólnie opracowali wytyczne zawierające listę istotnych elementów, które należy przygotować w celu zapewnienia bezpieczeństwa jednolitego rynku UE na wypadek sytuacji wyjątkowych. Ponadto na podstawie doświadczeń i wyciągniętych wniosków, którymi podzieliły się uczestniczące organy nadzoru rynku, sporządzono przegląd działań podjętych przez te organy w czasie kryzysu związanego z COVID-19.

### Dokument zawierający wytyczne.

Wytyczne określają podejście dotyczące gotowości na wypadek sytuacji kryzysowych i zarządzania kryzysowego, skupiające się na czterech głównych fazach: gotowości, fazie przedkryzysowej, reagowania kryzysowego i fazie pokryzysowej. Bazując na wspólnych ustaleniach, w dokumencie nakreślono główne elementy, które organy nadzoru rynku powinny wziąć pod uwagę w ramach każdej z tych faz, oraz przedstawiono listę zaleceń. Do oceny adekwatności i walidacji podejścia dotyczącego gotowości na wypadek sytuacji kryzysowych i zarządzania kryzysowego wykorzystano trzy studia przypadków.

## Działania ONR w związku z COVID-19.

Aby zebrać informacje zwrotne na temat działań prowadzonych przez poszczególne organy nadzoru rynku, a także wyzwań, przed jakimi stanęły w czasie pandemii COVID-19, przeprowadzono z nimi indywidualne wywiady. Wspólne doświadczenia organów nadzoru rynku i wyciągnięte przez nie wnioski zostały zebrane w dokumencie „Działania ONR w związku z COVID-19”.

## Wnioski i zalecenia

Pojęcie „sytuacja kryzysowa” jest bardzo subiektywne, ponieważ to, co może oznaczać kryzys dla jednej organizacji, przez inną może być interpretowane zupełnie inaczej. Dlatego ważne jest, aby każda organizacja opracowała strategię, która najlepiej pasuje do jej struktury, misji i wizji. Jednak tym, co łączy wszystkie organizacje, w tym organy nadzoru rynku, jest **potrzeba opracowania planu na wypadek sytuacji kryzysowych** (w tym planu zaangażowania zainteresowanych stron i strategii komunikacji) **oraz planu ciągłości działania** w celu przygotowania się na potencjalny kryzys, tak by móc nim zarządzać skutecznie, kiedy się pojawi.

Na podstawie dyskusji przeprowadzonych podczas spotkań w ramach działania sformułowano szereg zaleceń.

### Organ nadzoru rynku

- Zwiększ skuteczność wczesnego wykrywania incydentów.
- Zapewnij płynną komunikację i współpracę z innymi organami nadzoru rynku, Komisją Europejską (KE) i innymi zainteresowanymi stronami. Ustalenia i wiedzę należy wymieniać nie tylko między organami nadzoru rynku, ale także z naukowcami i badaczami w celu dostarczenia dowodów naukowych na wypadek konieczności przeprowadzenia oceny ryzyka lub opracowania odpowiednich środków.
- Wyciągaj wnioski i zwróć się o informacje zwrotne do zainteresowanych stron, innych organów nadzoru rynku i KE po zakończeniu kryzysu.

### Organ europejskie

- Udziel pomocy organom nadzoru rynku w interpretacji i wdrażaniu odpowiednich przepisów.

### Konsumenci i podmioty gospodarcze

- Zgłaszaj wszelkie problemy lub incydenty odpowiednim organom nadzoru rynku, aby pomóc im określić potencjalne zagrożenia.

# 1. Przegląd działalności

## 1.1 Wprowadzenie i cele

Zważywszy na wyzwania, którym organy nadzoru rynku musiały stawić czoła podczas pandemii COVID-19, uznano, że kluczowymi czynnikami mogącymi zapewnić bezpieczeństwo jednolitego rynku UE jest gotowość i szybkie reagowanie na wypadek sytuacji wyjątkowych i kryzysowych. Posiadanie planu na wypadek sytuacji kryzysowych, w tym strategii komunikacji, oraz planu ciągłości działania zostało zidentyfikowane jako niezbędny element zapewniający lepsze przygotowanie na wypadek sytuacji kryzysowych i skuteczniejsze zarządzanie kryzysowe. Jednak muszą one być indywidualnie dostosowane do każdej organizacji. Dlatego celem tego działania było opracowanie podejścia, które stanowi fundament, na którym każdy organ nadzoru rynku powinien budować swoje strategie oparte na indywidualnych potrzebach i wartościach.

Głównymi celami działania były:

- wymiana poglądów i doświadczeń na temat sposobów radzenia sobie z wyzwaniami pojawiającymi się w sytuacjach kryzysowych;
- dzielenie się podejściami i najlepszymi praktykami przyjętymi przez organy nadzoru rynku podczas pandemii COVID-19;
- opracowanie wspólnej strategii w zakresie gotowości na wypadek przyszłych sytuacji kryzysowych i skutecznego zarządzania kryzysowego.

Przy opracowywaniu tego działania uwzględniono kwestie związane zarówno z gotowością, jak i zarządzaniem.

- 1. Gotowość na wypadek sytuacji kryzysowych.** Aspekt ten odnosi się do działań mających na celu przygotowanie organizacji na zdarzenia, które mogą utrudniać ciągłość działania i doprowadzić do kryzysu, a tym samym zminimalizowanie związanych z nimi szkód i zakłóceń oraz jak najszybszy powrót danej organizacji do zwykłego funkcjonowania. Działania te obejmują przewidywanie zagrożeń, opracowywanie strategii i planu, przeprowadzanie ocen ryzyka, identyfikowanie zainteresowanych stron, stworzenie planu komunikacji i wreszcie walidację planu na wypadek sytuacji kryzysowych i szkolenia w zakresie jego realizacji.
- 2. Zarządzanie kryzysowe.** Ważne jest, aby kryzys zidentyfikować w odpowiednim czasie, zrealizować plan mający ograniczyć jego skutki i czas trwania oraz wyciągnąć wnioski z doświadczeń, które w miarę możliwości pomogą zapobiec jego ponownemu wystąpieniu. Jednym z głównych wyzwań w procesie zarządzania kryzysowego jest przekształcenie sytuacji kryzysowej w szansę.

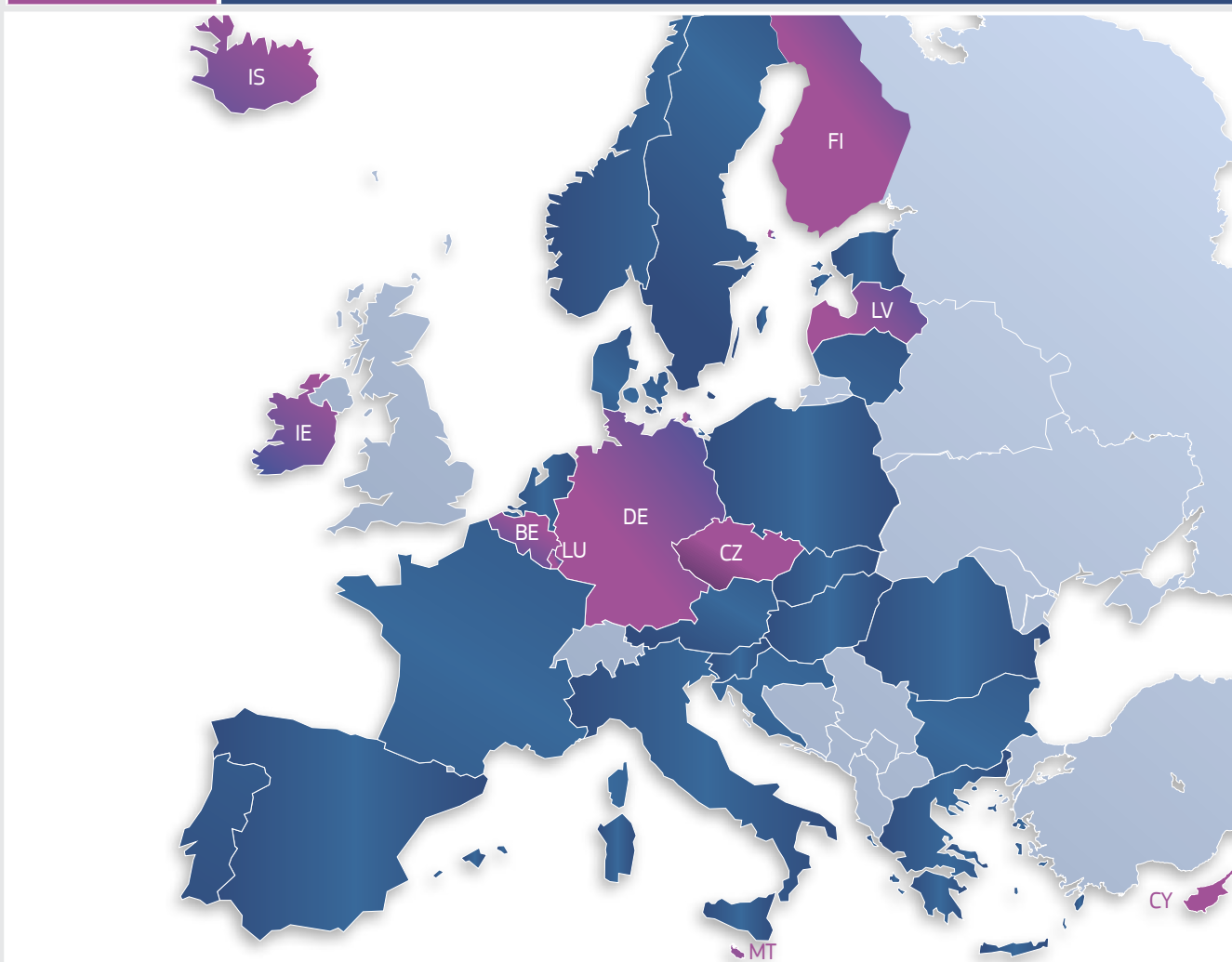


## 1.2 Przegląd uczestniczących w projekcie organów nadzoru rynku

Łącznie 12 organów nadzoru rynku z 9 krajów UE i 1 kraju EOG wzięło udział w działaniu w zakresie gotowości na wypadek sytuacji kryzysowych i zarządzania kryzysowego.

Tabela 1 – Uczestniczące ONR

KRAJ	ONR
Belgia	Federalna Służba Publiczna ds. Gospodarki – Dyrekcja Generalna ds. Jakości i Bezpieczeństwa
	Federalna Służba Publiczna ds. Finansów – Cło i akcyza
Cypr	Departament Inspekcji Pracy
Czechy	Ministerstwo Przemysłu i Handlu
Finlandia	Fińska Agencja Bezpieczeństwa i Chemikaliów
Irlandia	Komisja Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Islandia	Urząd Mieszkalnictwa i Budownictwa
Luksemburg	Organ nadzoru rynku
Łotwa	Centrum Ochrony Praw Konsumentów
Malta	Maltański Urząd ds. Konkurencji i Konsumentów
Niemcy	Ministerstwo Środowiska, Klimatu i Energii
	Rząd Środkowej Frankonii – Urząd Inspekcji Handlowej



## 2. Główne działania i wyniki

### 2.1 Określenie zakresu działań

Kryzys to sytuacja, która utrudnia ciągłość działania organizacji. Sytuacje kryzysowe mogą mieć bardzo różnorodny charakter, dlatego we wstępnej fazie projektu ważne było zidentyfikowanie różnych rodzajów sytuacji kryzysowych, z którymi mogą się spotkać organy nadzoru rynku. Z perspektywy organu nadzoru rynku kryzys może mieć różne aspekty.

- **Generyczne:** Generyczne aspekty kryzysu to takie, które prawdopodobnie dotkną wiele różnych instytucji lub organizacji w podobny sposób. Na przykład cyberatak miałyby podobny wpływ zarówno na organ nadzoru rynku, jak i na firmę prywatną, chociaż strategia reagowania może się różnić w zależności od np. wielkości organizacji. Łagodzenie generycznych aspektów kryzysu w podobny sposób wpływa na wiele rodzajów instytucji lub organizacji.

- **Działalność specyficzna dla organów nadzoru rynku:** Kryzys może być powiązany z co najmniej jednym zadaniem realizowanym na co dzień przez dany organ nadzoru rynku lub może na nie w jakiś sposób wpływać. Przykładowo organ nadzoru rynku może stać w obliczu kryzysu, jeśli kilka laboratoriów jednocześnie nie będzie miało możliwości przebadania produktów zgłoszonych przez konsumentów w określonym terminie.
- **Ściśle związane z produktem:** Kryzys może być też związany z konkretnym produktem (kategorią produktów), na przykład jeśli produkt nagle staje się niezbędny, a popyt na niego rośnie wykładniczo.

Organy nadzoru rynku uczestniczące w tym działaniu postanowiły nie zajmować się generycznymi aspektami sytuacji kryzysowych, ale skupić się w szczególności na aspektach, które mogą wpływać na codzienne działanie organów lub które są związane z konkretnymi produktami.

### 2.2 Podejście robocze

Aby wyciągnąć wnioski z poprzednich kryzysów i zapewnić dalsze wytyczne dla organów nadzoru rynku dotyczące gotowości na wypadek sytuacji kryzysowych i zarządzania kryzysowego, opracowano dwa dokumenty stanowiące wynik prac w ramach projektu:

- wytyczne dla organów nadzoru rynku opisujące główne elementy, które należy wziąć pod uwagę, aby zapewnić bezpieczeństwo jednolitego rynku UE w sytuacjach wyjątkowych i kryzysowych;
- przegląd działań prowadzonych przez organy nadzoru rynku w czasie kryzysu związanego z COVID-19, aby zapewnić bezpieczeństwo produktów wprowadzanych na rynek w ramach walki z pandemią.

Opracowanie obu dokumentów odbywało się w ścisłej współpracy z organami nadzoru rynku, a przyjęte podejście było weryfikowane przez cały czas trwania działania (zarówno podczas spotkań, jak i za pośrednictwem platformy Wiki).

W początkowej fazie projektu skupiono się na zebraniu jak największej ilości informacji od organów nadzoru rynku. Cel

ten osiągnięto, zapraszając wszystkie uczestniczące organy do wypełnienia internetowej ankiety oraz przeprowadzając z nimi indywidualne wywiady, które pozwoliły uwzględnić ich konkretne wyzwania i doświadczenia.

Spotkanie inauguracyjne zostało wykorzystane do określenia zakresu działania i uzgodnienia głównych priorytetów i wyzwań do pokonania. W oparciu o dyskusje i wnioski sformułowane podczas spotkania zespół projektowy rozpoczął opracowywanie podejścia dotyczącego zarządzania kryzysowego. Podejście to było następnie omawiane i rozwijane wraz z uczestniczącymi organami nadzoru rynku przez cały czas trwania działania. Spotkania robocze stanowiły kluczowe etapy prac, podczas których zatwierdzano podejścia i rezultaty. Ostateczne dyskusje odbyły się podczas końcowego spotkania (które było ostatnią okazją dla organów do osobistego podzielenia się swoimi uwagami). Dodatkowo zebrano też opinie i komentarze organów za pośrednictwem platformy Wiki już po spotkaniu końcowym, chcąc mieć pewność, że opracowane dokumenty będą tak dokładne i wyczerpujące, jak to tylko możliwe.



Ryc. 1 – Fazy podejścia roboczego



## 2.2.1 Opracowanie wytycznych

Wytyczne zawierają i opisują elementy niezbędne do zapewnienia bezpieczeństwa jednolitego rynku UE w sytuacjach wyjątkowych i kryzysowych. Dokument ten ilustruje podejście wypracowane z organami nadzoru rynku uczestniczącymi w projekcie, które ma pomóc w lepszym przygotowaniu się na sytuacje kryzysowe i skuteczniejszym zarządzaniu w przypadku ich wystąpienia.

Określono cztery główne fazy, z których każda została szczegółowo opracowana:

- 1) faza gotowości;
- 2) faza przedkryzysowa;
- 3) faza reagowania kryzysowego;
- 4) faza pokryzysowa.

Ryc. 2 – Fazy w ramach podejścia dotyczącego gotowości na wypadek sytuacji kryzysowych i zarządzania kryzysowego



Wytyczne zawierają listę wskazówek i najlepszych praktyk, które ONR powinny wziąć pod uwagę przy opracowywaniu własnych planów na wypadek sytuacji kryzysowych. Ponadto zawierają one sekcję dotyczącą zarządzania kryzysowego w przypadku wystąpienia ogólnoeuropejskiego kryzysu, narzędzia dostępne dla organów nadzoru rynku w celu komunikacji i współpracy na szczeblu UE oraz zalecenia dotyczące tego, w jaki sposób organy i Komisja mogą jeszcze bardziej usprawnić ten proces. Podejście teoretyczne zostało zastosowane i zweryfikowane na podstawie trzech studiów przypadków (rzeczywiste przykłady sytuacji zidentyfikowanych i doświadczonych przez organy nadzoru rynku uczestniczące w projekcie).

- Studium przypadku 1. Kryzys związany z COVID-19, a dokładniej rzecz ujmując – gwałtowny wzrost popytu na środki ochrony indywidualnej (ŚOI) i inne powiązane produkty.
- Studium przypadku 2. Kryzys w związku z sylwestrowymi fajerwerkami był przykładem sytuacji, która wystąpiła poza godzinami pracy. Na dzień przed Sylwestrem organ nadzoru rynku został poinformowany, że w sprzedaży znajduje się 300 wadliwych produktów. Urzędnicy musieli pilnie ostrzec konsumentów i poinformować ich, aby nie używali tych produktów.
- Studium przypadku 3. Kryzys związany z urządzeniami na gaz był przykładem kryzysu o nieznanym przyczynie. Do organu nadzoru rynku wpłynęły skargi dotyczące wycieków gazu z urządzeń gazowych, które były powszechnie sprzedawane na

rynku i powszechnie dostępne zarówno dla branży gastronomicznej, jak i do użytku domowego. Przeprowadzone standardowe testy nie wykazały żadnych wad, więc identyfikacja źródła problemu była skomplikowana nie tylko dla pracowników organu nadzoru rynku, ale również dla innych zaangażowanych organów.

Dokument ten został opracowany na podstawie następujących czynności:

- **Wywiady z organami nadzoru rynku.** Informacje przekazane podczas wywiadów, zwłaszcza te dotyczące wyciągniętych wniosków i sposobów na lepsze przygotowanie się na wypadek przyszłych sytuacji kryzysowych, zostały wzięte pod uwagę przy opracowywaniu wytycznych.
- **Informacje zwrotne otrzymane podczas spotkań w ramach projektu.** Podczas opracowywania wytycznych uwzględniono priorytety i interesy przedstawione przez organy nadzoru rynku podczas spotkania inauguracyjnego i pierwszego spotkania roboczego. Podczas drugiego spotkania roboczego zespół projektowy przedstawił wypracowane podejście dotyczące gotowości na wypadek sytuacji kryzysowych i zarządzania kryzysowego (na podstawie trzech studiów przypadku). Podczas spotkania końcowego przedstawiono ostateczną wersję dokumentu, ponadto do tekstu włączono kolejne informacje zwrotne otrzymane od organów nadzoru rynku.
- **Konsultacje doraźne na platformie Wiki.** Zespół projektowy rozpoczął konsultacje za pośrednictwem platformy Wiki w celu zebrania opinii od organów nadzoru rynku.



## 2.2.2 Opracowanie dokumentu „Działania ONR w związku z COVID-19”

Celem dokumentu „Działania ONR w związku z COVID-19” było podsumowanie głównych wyzwań stojących przed organami nadzoru rynku oraz ich podejść w zakresie gotowości na wypadek sytuacji kryzysowych i zarządzania kryzysowego podczas pandemii COVID-19. Sprawozdanie zawiera wnioski wyciągnięte przez ONR oraz zbiór najlepszych praktyk.

Aby zrozumieć główne wyzwania stojące przed organami nadzoru rynku oraz ich doświadczenia związane z pandemią COVID-19, zespół projektowy i ekspert techniczny zebrali informacje dzięki następującym narzędziom:

- **ankieta internetowa** uruchomiona na początku projektu;
- **indywidualne wywiady** przeprowadzone z przedstawicielami organów nadzoru rynku w celu zebrania informacji na temat ich indywidualnych doświadczeń – na zaproszenie wysłane przez zespół projektowy odpowiedziało 9 z 12 uczestniczących organów, które następnie udzieliły wywiadów;
- dyskusje podczas spotkań w ramach projektu.

Głównym wyzwaniem podczas pandemii COVID-19 było zapewnienie bezpieczeństwa wprowadzanych na rynek produktów, takich jak ŚOI (np. maseczki) i środki do dezynfekcji rąk. Ze względu na bezprecedensowy wzrost popytu na tego typu produkty duża liczba podmiotów gospodarczych próbowała odpowiedzieć na to zapotrzebowanie, nawet jeśli nie posiadały one odpowiednich kwalifikacji lub kompetencji. Doprowadziło to do wprowadzenia na rynek podrobionych i/lub niebezpiecznych produktów. Niektóre z działań wykonywanych przez organu nadzoru rynku w pierwszym roku pandemii COVID-19:

- Kampanie informacyjne dotyczące obowiązujących wymagań oraz kontakt z podmiotami gospodarczymi, aby doradzić im w kwestiach dotyczących oferowanych przez nie produktów. Rodziło to pewne wyzwania, ponieważ kilka organów nadzoru rynku nie miało wystarczających zasobów (a czasami wiedzy specjalistycznej), aby poradzić sobie z rosnącą liczbą zapytań kierowanych przez podmioty gospodarcze.
- Komunikacja z opinią publiczną dotycząca produktów związanych z walką z pandemią. Jednym z wyzwań była komunikacja z prasą. W czasach kryzysu ważne jest wyznaczenie rzecznika, który jest świadomy tego, jakimi informacjami należy się dzielić, i który może reprezentować stanowisko organu.
- Współpraca i komunikacja z innymi organami (np. celnymi) i innymi organami nadzoru rynku w kraju i w innych państwach członkowskich. Różnice w przyjętych protokołach krajowych – na przykład w odniesieniu do niektórych rodzajów ŚOI (czasami produkowanych według skróconego protokołu badania) – stanowiły pewien problem, ponieważ w efekcie produkty mogły trafić na rynek tylko w niektórych państwach członkowskich. Jednak skoordynowane działania, takie jak projekt CASP – Corona 2020 zainicjowany przez DG JUST i Agencję Wykonawczą Europejskiej Rady ds. Innowacji i ds. MŚP (EISMEA), odegrały kluczową rolę w wymianie doświadczeń i najlepszych praktyk z innymi organami nadzoru rynku w zakresie produktów najbardziej potrzebnych w czasie pandemii.

Opracowany w ramach projektu dokument zawiera listę najlepszych praktyk i wyciągniętych wniosków.



## 3. Wnioski i zalecenia

### 3.1 Wnioski ogólne

Działanie w zakresie gotowości na wypadek sytuacji kryzysowych i zarządzania kryzysowego stworzyło dla organów nadzoru rynku bardzo ważne forum, na którym ich przedstawiciele mieli możliwość omówienia wyzwań, z którymi organy mierzyły się podczas pandemii COVID-19, a także podzielenia się pomysłami na to, jak zwiększyć gotowość na ewentualne sytuacje kryzysowe w przyszłości. Ustalenia te zostały zebrane w sprawozdaniu, w którym zawarto przegląd działań podjętych przez organy nadzoru rynku w czasie kryzysu związanego z COVID-19, podsumowanie informacji udostępnionych przez organy w odniesieniu do tych działań oraz listę najlepszych praktyk zidentyfikowanych podczas indywidualnych wywiadów i spotkań w ramach działania.

Ponadto opracowano podejście dotyczące gotowości na wypadek sytuacji kryzysowych i zarządzania kryzysowego, aby pomóc organom nadzoru rynku w utrzymaniu bezpieczeństwa

jednolitego rynku UE w czasie kryzysu. Podejście to stanowi sedno dokumentu zawierającego wytyczne (który ma na celu zapewnienie wskazówek i zaleceń dla organów nadzoru rynku na czas tworzenia lub dostrajania własnych narzędzi, procesów i planów na wypadek sytuacji kryzysowych). Okoliczności, które jedna organizacja uzna za sytuację kryzysową, dla innej organizacji nie muszą stanowić kryzysu. Dlatego każdy organ nadzoru rynku powinien opracować własny doraźny plan na wypadek sytuacji kryzysowych, który najlepiej pasuje do jego organizacji, procesów i kultury. Jednak w porozumieniu z organami nadzoru rynku uczestniczącymi w projekcie uzgodniono też kilka wspólnych elementów, którym należy się bliżej przyjrzeć w celu zapewnienia lepszej gotowości na wypadek sytuacji kryzysowych i skuteczniejszego zarządzania kryzysowego, a które opisano następnie w wytycznych.

### 3.2 Wyciągnięte wnioski

W indywidualnych wywiadach poproszono organy nadzoru rynku o podzielenie się wnioskami wyciągniętymi podczas walki z kryzysem związanym z COVID-19. Informacje zwrotne przekazane przez organy były następnie omawiane na spotkaniach roboczych. Poniżej wymieniono niektóre z głównych wniosków wyciągniętych przez organy nadzoru rynku (które można zastosować przy ulepszaniu strategii i podejść do zarządzania kryzysowego w przyszłości).

**Szybkość reagowania.** Bardzo ważne jest, aby podejmować szybkie decyzje i bezzwłocznie reagować, co umożliwi złagodzenie zagrożeń związanych z sytuacją kryzysową. Im lepiej organizacja jest przygotowana na kryzys, tym szybciej będzie ona reagować.

**Sieć.** Ważne jest, aby wzmocnić zarówno wewnętrzne (na terenie kraju), jak i zewnętrzne (w innych krajach) sieci organów nadzoru rynku. Sprawne powołanie grup roboczych, takich jak CASP – Corona 2020 czy ADCO, pomogło wesprzeć prace organów nadzoru rynku w związku z kryzysem. Inicjatywy te ułatwiają komunikację i uzgodnienia między różnymi organami nadzoru rynku i Komisją Europejską, co może stanowić wyzwanie w czasach kryzysu. Kilka organów nadzoru rynku wspomniało na przykład, że miało trudności z interpretacją zalecenia (UE) 2020/403<sup>1</sup>. Lepsza współpraca z innymi organami nadzoru rynku i Komisją w zakresie interpretacji zalecenia mogłaby przyczynić się do jego bardziej zharmonizowanego wdrażania.

**Ekspertci z różnych dziedzin.** Jeśli pozwalają na to zasoby, warto posiadać wewnętrznych ekspertów zajmujących się konkretnymi dziedzinami, którzy mogą koncentrować się na określonych produktach. Zamówienie usług zewnętrznego eksperta może pomóc, gdy dany organ nadzoru rynku nie posiada wewnętrznych zasobów pozwalających na zapewnienie wiedzy specjalistycznej w określonej dziedzinie.

**Odporność.** Organizacje, w tym organy nadzoru rynku, musiały wykazać się znaczną odpornością i zdolnością do dostosowania się do nowych i trudnych sytuacji. Organy skupiły się głównie na nadzorze rynku internetowego, ponieważ sklepy stacjonarne były zamknięte. Jednak wiele organów rozwinęło zdolność prowadzenia nadzoru rynku internetowego dopiero na kilka miesięcy przed wybuchem kryzysu. Dodatkowym wyzwaniem była konieczność szybkiego zbudowania sieci informatycznej umożliwiającej pracę zdalną. Ulepszenia będące tego rezultatem pokazują, jak można zamienić sytuację kryzysową w szansę.

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

## 3.3 Zalecenia

Na temelju rasprava na sastancima tijekom aktivnosti formulirane su brojne preporuke.

### Organy krajowe

**Wykrywaj incydenty na wczesnym etapie.** Jeśli sytuacja kryzysowa jest wykrywana na bardzo wczesnym etapie, łatwiej jej zaradzić i sprawniej złagodzić jej skutki. Z tego powodu niezwykle ważne jest, aby kultura organizacji umożliwiała pracownikom wszystkich szczebli zgłaszanie każdego wykrytego incydentu, nawet jeśli nie ma on natychmiastowego poważnego wpływu na działanie organizacji. Regularne monitorowanie zgłoszeń za pomocą narzędzi udostępnianych przez KE (Safety Gate, Sieć ds. Bezpieczeństwa Konsumentów, ADCO) może pomóc we wczesnym wykrywaniu incydentów zgłaszanych przez inne zainteresowane strony. Wykorzystanie narzędzi opracowanych przez KE jest również skuteczne w zgłaszaniu obaw co do kwestii, które potencjalnie mogą doprowadzić do powstania kryzysu.

**Plan na wypadek sytuacji kryzysowych.** Kiedy pojawia się kryzys, jest już za późno, aby zacząć opracowywać plan na wypadek sytuacji kryzysowych. Organy nadzoru rynku powinny opracować swój własny plan w ramach fazy gotowości, kiedy jest więcej czasu na przygotowanie się na zdarzenia, które jeszcze nie nastąpiły. Taki plan powinien również zawierać strategię komunikacji i plan zaangażowania zainteresowanych stron.

#### Komunikacja z innymi ONR, KE i zainteresowanymi stronami.

- Należy wyznaczyć oficerów łącznikowych, którzy są odpowiedzialni za regularną komunikację i wymianę istotnych informacji z Komisją i innymi organami nadzoru rynku. Oficerowie ci powinni również zapewnić, by kluczowe informacje i ustalenia były zgłaszane wewnętrznie (w ramach danego organu).
- Należy wykorzystać istniejące platformy, takie jak platformy Wiki utworzone przez DG JUST dla punktów kontaktowych CSN i RAPEX w celu szybkiej wymiany poufnych i pilnych informacji związanych z sytuacjami kryzysowymi.
- Odpowiednie zainteresowane strony powinny być zaangażowane już od samego początku; listę takich zainteresowanych stron należy opracować na wczesnym etapie.
- Ustalenia i wiedzę należy wymieniać nie tylko między organami nadzoru rynku, ale także z naukowcami i badaczami w celu dostarczenia dowodów naukowych na wypadek konieczności przeprowadzenia oceny ryzyka lub opracowania odpowiednich środków.

**Wyciągnij wnioski i poproś o informacje zwrotne.** Po zakończeniu każdej sytuacji kryzysowej należy ocenić przyjęte podejście i sporządzić listę wyciągniętych wniosków. Należy je wziąć pod uwagę przy wprowadzaniu poprawek do planu na wypadek sytuacji kryzysowych oraz do strategii gotowości na wypadek sytuacji kryzysowych i zarządzania kryzysowego. Zbieranie informacji zwrotnych od innych organów i Komisji może być przydatne przy przeprowadzaniu oceny podejścia i określaniu obszarów wymagających poprawy.

### Organy europejskie

**Ramy prawne.** Doraźne zalecenia oraz inne wiążące i niewiążące akty są przydatne i niezbędne podczas ogólnoeuropejskiego kryzysu, ponieważ przyczyniają się do nadania państwom członkowskim i organom nadzoru rynku jednolitego kierunku, w którym powinny podążać. Upewnij się, że zalecenia są klarowne, aby różne zainteresowane strony, które je stosują, interpretowały je w ten sam sposób. Wydanie towarzyszącego dokumentu zawierającego wytyczne dotyczące sposobu interpretacji zalecenia może pomóc w jego prawidłowym wdrożeniu przez wszystkie strony.

### Konsumenci i podmioty gospodarcze

**Zgłaszaj problemy lub incydenty.** Konsumenci i podmioty gospodarcze powinni zgłaszać do właściwego organu nadzoru rynku<sup>2</sup> wszelkie problemy związane z bezpieczeństwem, które wystąpiły z konkretnym produktem. Dzięki temu organy będą w stanie stwierdzić, czy incydent jest pojedynczym epizodem, czy też istnieje prawdopodobieństwo jego ponownego wystąpienia, oraz ocenić związane z nim zagrożenia.

<sup>2</sup> Konsumenci mogą również zgłaszać wszelkie wady produktów w systemie informacyjnym i komunikacyjnym do celów nadzoru rynku (ICSMS).

# 1. Czym jest CASP?

Skoordynowane działania w zakresie bezpieczeństwa produktów (CASP) umożliwiają organom nadzoru rynku z krajów UE/EOG współpracę i wzmacnianie bezpieczeństwa produktów wprowadzanych na jednolity rynek.

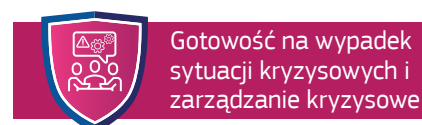
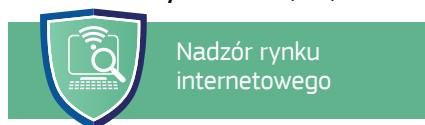
**Działania horyzontalne (DH)** stanowią forum dla organów nadzoru rynku do wymiany pomysłów i najlepszych praktyk. Pod kierunkiem eksperta technicznego opracowują wspólne podejścia, procedury i praktyczne narzędzia nadzoru rynku.

**Działania poświęcone pojedynczym produktom (DPPP)** testują różne rodzaje produktów, które mogą stanowić zagrożenie dla konsumentów. Produkty są wybierane i pozyskiwane przez zaangażowane organy nadzoru rynku i badane zgodnie z wspólnie uzgodnionym planem badań.

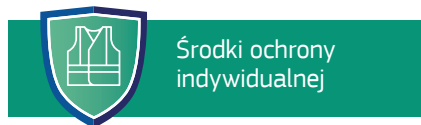
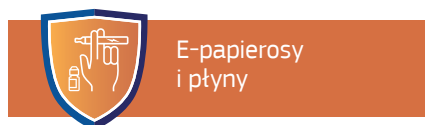
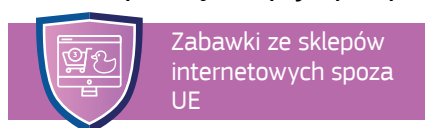
**Działania hybrydowe** ułatwiają prowadzenie dyskusji horyzontalnych i przeprowadzanie kampanii testowych. Wyniki są wykorzystywane do opracowywania wspólnych podejść i metodologii.

CASP 2021 obejmuje trzy DH, pięć DPPP i jedno działanie hybrydowe. Zostały one wstępnie wybrane przez uczestniczące organy nadzoru rynku w ramach konsultacji zorganizowanych przez DG JUST.

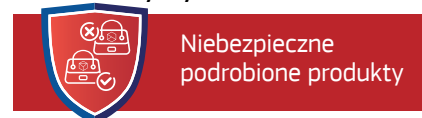
## Działania horyzontalne (DH)



## Działania poświęcone pojedynczym produktom (DPPP)



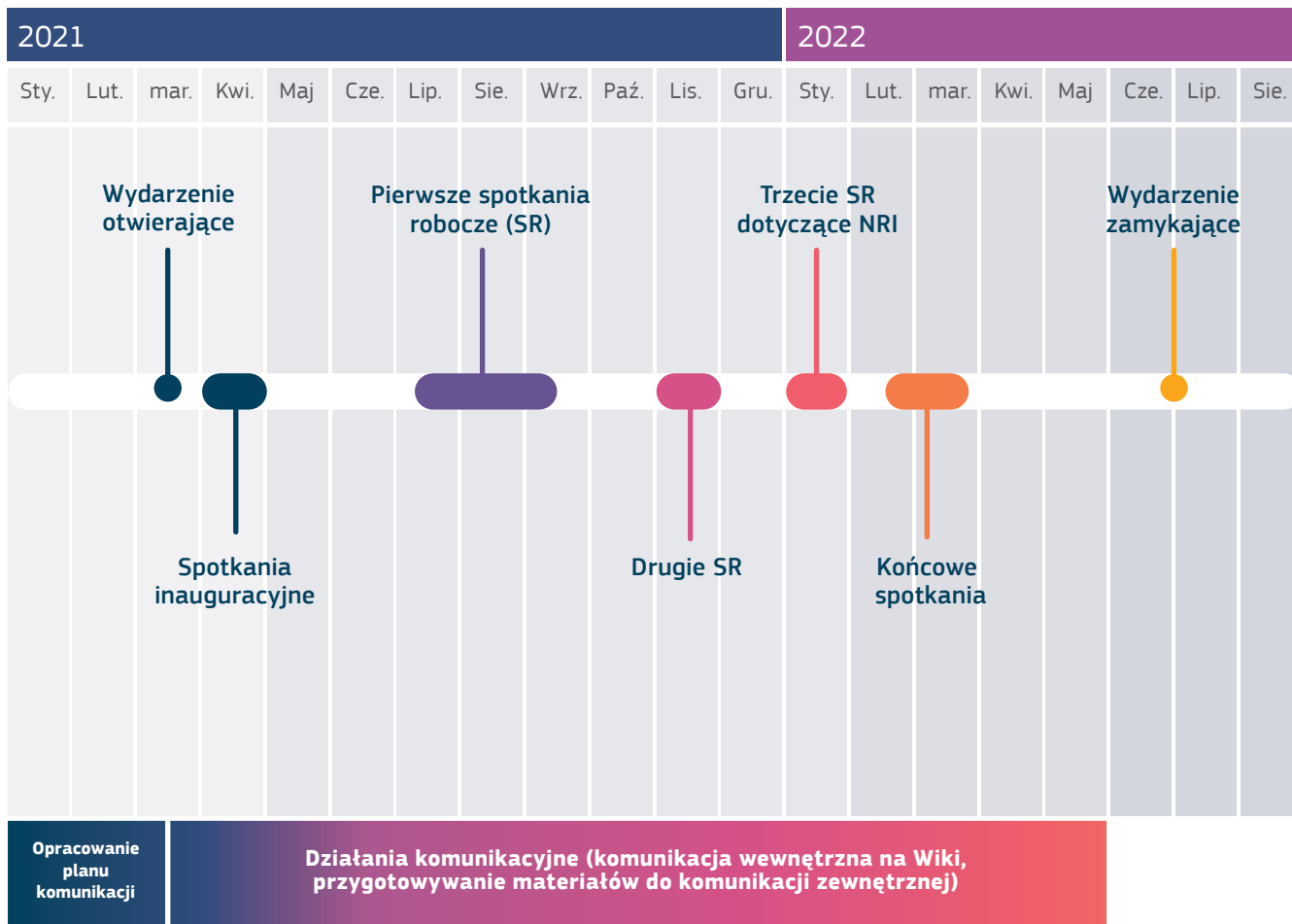
## Działanie hybrydowe



## Zadania i obowiązki



## 2. Plan pracy w ramach DH



ROZPOCZĘCIE	PRACE TERENOWE	PRZEKAZYWANIE SPRAWOZDAŃ	KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA
Badania wtórne	Dalsze badania nad określonymi tematami podczas spotkań inauguracyjnych	Spotkania końcowe – prezentacja wyników końcowych	Rozpoczęcie kampanii komunikacyjnej
Wyciąganie wstępnych wniosków	Ostateczna walidacja podejść do działań	Walidacja i omówienie zdobytych doświadczeń	
Dostosowywanie celów	Prowadzenie spotkań roboczych, integrowanie wprowadzanych informacji	Sporządzanie sprawozdań	
Spotkania inauguracyjne – dopracowywanie podejść	Zakończenie prac/dokumentów z wytycznymi i opracowanie narzędzi do dzielenia się wiedzą	Rozpowszechnianie	Ocena wpływu

# 3. Przegląd podejścia DH

0

## Proces realizowany przed CASP

- DG JUST przeprowadziła proces ustalania priorytetów w celu wybrania tematów będących przedmiotem wspólnego zainteresowania organów nadzoru rynku (ONR).
- Działania horyzontalne w ramach CASP 2021 zostały wybrane w drodze konsultacji zorganizowanych przez DG JUST i odzwierciedlają aktualne zainteresowanie nadzorem rynku internetowego, metodologiami oceny ryzyka i zarządzaniem kryzysowym.

1

## Gromadzenie i analiza danych

- Korzystając z różnych narzędzi, takich jak ankiety, wywiady i badania wtórne, wykonawca zebrał niezbędne podstawowe informacje.
- Wyniki zostały przeanalizowane w celu określenia potrzeb, braków i wyzwań.
- Cele projektu i plan pracy zostały dopracowane i udostępnione na wewnętrznej platformie Wiki wraz z wynikami wstępnych badań.

4

## Wnioski, zalecenia i sprawozdawczość

- Podczas spotkań końcowych ONR zatwierdziły ostateczną wersję odpowiednich dokumentów oraz omówiły zdobyte doświadczenia i możliwe spostrzeżenia dotyczące każdego działania horyzontalnego.
- Wszystkie organy otrzymują dokumenty robocze/wytyczne i inne narzędzia dzielenia się wiedzą, co ma im pomóc w praktycznym wykorzystaniu zdobytych doświadczeń.

3

## ISR

- Podczas dwóch spotkań roboczych przedstawiono postępy w każdym działaniu, a ONR prowadziły prace nad różnymi wytycznymi z pomocą odpowiedniego eksperta terenowego.
- Ze względu na złożoność tematu zorganizowano trzecie spotkanie robocze dotyczące nadzoru rynku internetowego.

2

## Spotkania inauguracyjne

- Uczestniczące organy nadzoru rynku omówiły cele i rezultaty podczas spotkania inauguracyjnego każdego działania horyzontalnego.
- W oparciu o badania wtórne i wyniki gromadzenia danych podejście zostało dopracowane.
- Po spotkaniu dokumenty robocze zostały udostępnione na platformie Wiki, gdzie ONR miały możliwość wymiany poglądów.

5

## Komunikacja zewnętrzna

Podczas wydarzenia zamykającego rozpoczęto działania w zakresie komunikacji zewnętrznej, co stanowi początek trwającej 2–3 tygodnie ogólnoeuropejskiej kampanii informacyjnej.

## Narzędzia

**Sprawozdania końcowe** są sporządzane dla każdego działania horyzontalnego oraz dla projektu CASP 2021 jako całości. Są one dostępne we wszystkich językach urzędowych UE, a także w języku norweskim i islandzkim; zostały też przekazane wszystkim organom nadzoru rynku.

Powstały **klipey audiowizualne** podsumowujące wyniki projektu CASP 2021.

## Kanały

Materiały komunikacyjne są rozpowszechniane za pomocą następujących kanałów:

- [Strona internetowa Safety Gate](#)
- [Strona internetowa KE CASP](#)
- [Media społecznościowe DG JUST](#)
- [Krajowe kanały komunikacji organów nadzoru rynku](#)
- [Odpowiednia prasa i inne zainteresowane strony.](#)

#### KOMISJA EUROPEJSKA

Directorate-General for Justice and Consumers  
Directorate Consumers  
Unit E.4 Product Safety and Rapid Alert System  
Email: [JUST-RAPEX@ec.europa.eu](mailto:JUST-RAPEX@ec.europa.eu)

Komisja Europejska nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z ponownego wykorzystania niniejszej publikacji.

#### © Unia Europejska, 2022

Komisja Europejska wdrożyła politykę ponownego wykorzystywania swoich dokumentów zgodnie z decyzją Komisji 2011/833/UE z dnia 12 grudnia 2011 r. w sprawie ponownego wykorzystywania dokumentów Komisji (Dz.U. L 330 z 14.12.2011, s. 39). Z wyjątkiem przypadków, w których stwierdzono inaczej, ponowne wykorzystywanie tego dokumentu jest dozwolone na podstawie licencji Creative Commons Attribution 4.0 International (CC-BY 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). Oznacza to, że ponowne wykorzystywanie jest dozwolone pod warunkiem odpowiedniego poinformowania o autorze oraz o wszelkich zmianach wprowadzonych w dokumencie.

W przypadku wykorzystania lub powielania elementów, które nie są własnością Unii Europejskiej, konieczne może być uzyskanie zgody bezpośrednio od właściwych podmiotów prawa autorskiego.

Informacje o Unii Europejskiej są dostępne we wszystkich językach urzędowych UE w portalu Europa:  
[https://europa.eu/european-union/index\\_pl](https://europa.eu/european-union/index_pl)



Luksemburg: Urząd Publikacji Unii Europejskiej, 2022

PDF ISBN 978-92-76-51957-7 doi: 10.2838/889515 DS-01-22-327-PL-N