Consumer Law READY

Consumer Law Training
for European SMEs

Модул 7

Општа безбедност на производите

Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

ИЗЈАВА ЗА ОДГОВОРНОСТ

Информациите и ставовите изнесени во оваа публикација се на авторот(ите) и не мора нужно да го одразуваат официјалното мислење на Европската комисија. Комисијата не ја гарантира точноста, целосноста или ажурноста на податоците содржани во оваа публикација. Ниту Европската комисија, ниту кое било лице што дејствува во нејзино име, не можат да бидат одговорни за каква било употреба на информациите содржани во овој документ.

Овој документ нема правно обврзувачки карактер и не претставува формална интерпретација на правото на Европската унија или на националното законодавство, ниту пак обезбедува сеопфатен или целосен правен совет. Неговата содржина нема за цел да го замени професионалниот правен совет за конкретни прашања.

Читателите треба да имаат предвид дека законодавството на Европската унија и националното законодавство постојано се ажурираат и дополнуваат. Поради тоа, секоја печатена верзија на модулите треба да се провери со можните ажурирања објавени на веб-страницата:www.consumerlawready.eu

Февруари 2026

Содржина

I. Вовед....6

II. Вовед во GPSR 8

1. Зошто беше воведен GPSR?....8

2. Што е GPSR?....8

3. Што е покриено со GPSR? 8

III. Клучни принципи на GPSR....9

1. Кои се општите безбедносни барања?....9

2. Кој е пристапот кон ризикот? 10

3. Како следливоста и транспарентноста ја поддржуваатусогласеност?....10

IV. Барања за безбедност на производот....10

1. Како треба да се изврши проценката на ризикот? 10

2. Како треба да се земат во предвид ранливите потрошувачи? 11

3. Што е со новите ризици како што се вештачката интелигенција и сајбер безбедноста? 12

4. Дали претпоставката за сообразност може да обезбеди почитување на регулативата? 12

5. Дали истото важи и за хармонизирани закони?....13

6. Чекор по чекор проценка на ризикот....14

V. Обврски на економските оператори....14

1. Кои се обврските на производителите?....14

2. Кои се обврските на овластените претставници? 15

3. Кои се обврските на увозниците?....16

4. Кои се обврските на дистрибутерите?....17

VI. Следливост и етикетирање 19

1. Која е уникатната идентификација на производот? 19

2. Контакт информации за економските оператори 19

3. Кои се барањата за чување документација? 20

VII. Надзор на пазарот и усогласеност 21

1. Која е улогата на националните власти? 21

2. Што е "Безбедносната порта- SafetyGate"? 22

3. Дали постои обврска за соработка со националните власти? 23

VIII. Корективни мерки и повлекувања на производи 23

1. Кога е потребно повлекување на производот? 23

2. Кои чекори треба да се преземат ако производот претставува ризик? 24

X. Поддршка и ресурси 27

XI. Компактен преглед на барањата за следливост 28

XII. Студија на случај: Усогласеност со безбедноста на производот во пракса 29

Анекс 1 - Шаблон за известување за повлекување од Европската комисија 32

Анекс 2 - Контролна листа за повлекување на производ 34

Анекс 3 – Пример за етикета 35

"Како мал производител, приоритет ставаме на безбедноста на производот и ги научивме правните очекувања во Европа со GPSR – дека довербата е клучна."

Бизнис

"Кога купувам производи, очекувам да бидат безбедни, без разлика каде се произведени или купени. Ми дава поголема самодоверба знаејќи дека постојат правила во ЕУ кои нè штитат."

Потрошувач

"Продаваме стотици различни производи од различни добавувачи. GPSR обезбедува јасна рамка за проверка на безбедноста на производот."

Бизнис

I. Вовед

Почитуван претприемачу,

Овој прирачник е дел од проектот Consumer Law Ready, наменет специјално за микро, мали и средни претпијатија (МСП) кои комуницираат со потрошувачите.

Проектот Consumer Law Ready е проект на европско ниво, управуван од EUROCHAMBRES (Здружението на Европските трговско-индустриски комори), во конзорциум со BEUC (Европската организација на потрошувачи) и SMEunited (Гласот на МСП во Европа). Финансиран е од Европската унија, со поддршка од Европската Комисија.

Целта на проектот е да ви помогне да ги исполните барањата на ЕУ во однос на правото на потрошувачи. Правото на потрошувачи на ЕУ се состои од различни закони усвоени од Европската унија во последните 25години и транспонирани од секоја земја членка на ЕУ во своето национално законодавство. Во 2017 година, Европската Комисија спроведе евалуација за да провери дали правилата сѐ уште се соодветни за намената. Главниот наод беше дека постојните правила треба подобро да се спроведуваат од страна на властите и дабидат подобро познати за бизнисите и потрошувачите.

Проектот Consumer Law Ready има за цел да го подобри знаењето на трговците, особено на микро, мали и средни компании (МСП), за правата на потрошувачите и нивните соодветни правни обврски.

Прирачникот се состои од седум модули. Секој од нив обработува една конкретна тема од правото напотрошувачи на ЕУ:

- Модул 1 се однесува на правото на потрошувачот да добие преддоговорни информации
- Модул 2 ги претставува правата на потрошувачот да се повлече од договорот на далечина и договорот вон деловните простории на трговецот
- Модул 3 се фокусира на правната заштита што трговецот мора да ја обезбеди кога производите не се во согласност со договорот
- Модул 4 се однесува на нечесната трговска практика и нечесните договорни одредби
- Модул 5 се фокусира алтернативно решавање спорови за потрошувачи (ADR)
- Модул 6 ги претставува главните информации што претприемачите треба да ги знаат кога користат платформи за продажба на своите стоки и услуги
- Модул 7 ја воведува темата за безбедност на производите (2026)

Овој прирачник е само еден од материјалите за учење создадени во рамките на проектот Consumer Law Ready. Веб-страницата consumerlawready.eu содржи и други алатки за учење, како видеа, квизови и е-тест; преку кој

можете да добиете сертификат. Можете исто така да се поврзете со експерти и други претставници на мали и средни претпријатија преку форумот.

Модул 7 се фокусира на еден од најзначајните неодамнешни развои во правото на потрошувачи на ЕУ: Општата регулатива за безбедност на производите (GPSR[1]), која важи од 13 декември 2024 година. Оваа регулатива директно влијае на бизнисите. Без разлика дали продавате онлајн или во физичка продавница и дали вашите производи се нови или веќе користени, GPSR поставува правила за да се осигура дека сѐ што нудите е безбедно за вашите клиенти.

GPSR ги одразува реалностите на брзите промени на пазарот. Како што паметните технологии, дигиталните производи и прекуграничната е-трговија стануваат сѐ попопуларни, ризиците за безбедноста на производите стануваат покомплексни, а со GPSRистото се регулира. Воведува построги обврски за сите економски оператори, вклучувајќи ги и онлајн пазарите. Ова вклучува спроведување внатрешни проценки на ризик, одржување на ажурирана техничка документација, навремено пријавување на несреќи и подобрување на процедурите за повлекување на производи и безбедносни предупредувања. GPSR исто така им овозможува поголеми права на потрошувачите кога се појавуваат безбедносни прашања.

Сепак, GPSR не е само услов за усогласеност, туку и можност. Со вклучување на безбедноста во вашите деловни практики, можете да ги минимизирате ризиците, да избегнете скапи постапки и да ја зголемите довербата на клиентите.

За подобро разбирање на законските одредби, ве охрабруваме да ги консултирате **официјалните упатства на Европската комисија за GPSR**, кои се достапни на сите јазици на ЕУ.

Преку овој модул, ќе се запознаете со GPSR и ќе откриете како се применува во вашиот бизнис. Се надеваме дека, со помош на овој прирачник, ќе можете со сигурност да се снајдете во разновидните барања во однос на безбедноста на производите и да ги претворите законските барања во практични придобивки.

Тимот за проект Consumer Law Ready

[1] За целиот текст: Регулатива - 2023/988 - EN - EUR-Lex

II. Вовед во GPSR

1. Зошто беше воведен GPSR?

Една од главните причини за воведувањето на GPSR беше појавата на нови технологии и растот на онлајн трговијата. Регулативата е прилагодена на зголемената дигитализација на производите и итната потреба од ажурирани поврзани правила. Основната цел на GPSR е да осигура дека само безбедни производи се продаваат на потрошувачите на внатрешниот пазар, без оглед на нивното потекло или без оглед на тоа дали се продаваат онлајн или офлајн. GPSR служи како безбедносна мрежа за производи кои не се опфатени со специфичното законодавство за хармонизација на ЕУ. Понатаму, регулативата има за цел да одржи високо ниво на заштита на потрошувачите и да го подобри функционирањето на внатрешниот пазар.

2. Што е GPSR?

GPSR претставува значајна реформа на законодавството за безбедност на производите на ЕУ по повеќе од две децении. Стапи на сила на 12 јуни 2023 година и се применува на потрошувачки производи (B2C - Business-to-Consumer) низ ЕУ од 13 декември 2024 година. Таа ја укина и замени претходната [Директива за општа безбедност на производите](#)

Северна Македонија има усвоено нов Закон за општа безбеност на производите во 2020 година (каде е транспонирана Директивата за општа безбедност на производите)[2]. Истовремено РСМ го усвои и Законот за техничките барања за производите и оценката за сообразност. [3]

Новата регулатива за ошта безбедност на производите не е транспонирана во законодавството на РСМ.

3. Што е покриено со GPSR?

GPSR генерално се применува на B2C производи што се продаваат во ЕУ, без разлика на нивното потекло или продажен канал. GPSR служи како "**безбедносна мрежа за потрошувачите**". Ова значи дека ги опфаќа прашањата за безбедност на производите и ризиците **кои не се опфатени со други специфични законодавства на ЕУ**. Нејзинатацел е да ги пополни сите правни празнини и да го надополни постоечкото или идното секторско законодавство на ЕУ, со што ќе се обезбеди широк, хоризонтален законодавен рамковен систем за безбедност на потрошувачките производи. Ова помага да се избегнат преклопувања, и притоасе гарантира јасна правна рамка. Во суштина, GPSRсе осврнува на прашањата кои поспецифичните правила за безбедност на производите на ЕУ можеби

[2]Со овој закон се врши усогласување со Директива 2001/95/ ЕЗ за општа безбедност на производите, CELEX број 32001L0095 и со Директивата на 87/357/ЕЕЗ за усогласување на законите на земјите членки која се однесува на производи кои како поинакви од оние што треба да ги претставуваат, го загрозуваат здравјето и безбедноста на потрошувачите, CELEX број 31987L0357.

[3]Службен весник:**274/2022** од 20.12.2022,Со овој закон се врши усогласување со: 1) Одлука 768/2008/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот од 9 јули 2008 година за заедничка рамка за пласман на производи и за укинување на Одлуката 93/465/ЕЕЗ на Советот, CELEX број 32008D0768 и 2) Регулатива (ЕУ) бр. 910/2014 на Европскиот парламент и на Советот од 23 јули 2014 година за електронска идентификација и доверливи услуги за електронски трансакции на внатрешниот пазар и за укинување на Директива 1999/93/ЕЗ (eIDAS), CELEX број 32014R0910.

ги пропуштаат, со што се обезбедува високо ниво на заштита на потрошувачите.

Пример: Шпански онлајн продавач нуди мирисен дифузер произведен во Кина. Производот се поврзува на Wi-Fi и може да се контролира преку мобилна апликација. Бидејќи работи на низок напон и не пренесува податоци надворешно, не е покриена со ниту едно специфично законодавство за хармонизација на ЕУ. Сепак, се појави безбедносна загриженост: ажурирање на софтверот предизвика прегревање на уредот во одредени случаи, што претставува ризик од пожар. Иако овој дифузер не е целосно регулиран со постоечкото хармонизирано законодавство на ЕУ, сепак претставува сериозен ризик за потрошувачите, правна празнина која GPSR има за цел да ја затвори. Широкиот опсег на регулативата, пристапот кон управување со ризик, обврските за следливост и дигиталните алатки за спроведување, обезбедуваат ниту еден производ да не биде игнориран.

Конкретно, GPSR се однесува на потрошувачки производи. Ова вклучува секој предмет, без разлика дали е поврзан со други предмети или не, кој е обезбеден или достапен, без разлика дали е продаден, подарен или обезбеден како дел од услуга. Производот се смета за таков ако е наменет за потрошувачите, или ако е разумно предвидливо дека потрошувачите ќе го користат, дури и ако не е специјално дизајниран за нив. Регулативата експлицитно ги опфаќа новите, користените, поправените или преработените производи. Постојат одредени исклучоци за производи кои потрошувачите не би очекувале разумно да ги исполнуваат тековните безбедносни стандарди, како што се историските колекционерски предмети.

Примери на производи што се предмет на GPSR: нов апарат за домаќинство продаден во продавница; користен велосипед кој се продава онлајн; поправан смартфон продаван од мал трговец или бесплатен промотивен USB стик даден на клиентите. **GPSR генерално не се применува на:**

- Човечки и ветеринарни лекови
- Храна и храна за животни
- Живи растенија и животни
- Животински производи и преработени производи
- Производи за заштита на растенија
- Транспортни возила
- Антиквитети или колекционерски предмети од историско значење каде што потрошувачите не можат разумно да очекуваат да ги исполнуваат тековните безбедносни стандарди
- Производи кои е потребно да се поправат , под услов да бидат јасно означени како такви пред да бидат ставени на пазарот

III. Клучни принципи на GPSR

1. Кои се општите безбедносни барања?

Општото барање за безбедност е основен принцип на GPSR. Во неа се наведува дека економските оператори мораат да пласираат безбедни производи на пазарот. Главната цел на GPSR, а со тоа и на ова барање, е да се обезбеди безбедноста на сите потрошувачки производи на пазарот на ЕУ. Општото барање за безбедност има за цел да го подобри функционирањето на внатрешниот пазар, додека обезбедува високо ниво на заштита на потрошувачите. Тоа е најважниот услов за GPSR.

Според GPSR, "**безбедно**" главно значи дека на пазарот треба да се пласираат само производи кои претставуваат минимален ризик и се компатибилни со високото ниво на заштита на здравјето и безбедноста на потрошувачите.

Поточно, **"безбеден производ"** се дефинира како секој производ што не претставува ризик за потрошувачите, или претставува само минимален ризик што се смета за прифатлив, под нормални или разумно предвидливи услови на употреба (вклучувајќи го и очекуваното времетраење на употреба).

Пример: Рачно изработена свеќа која гори без да испушти штетни супстанци, се смета за безбеден производ.

2. Кој е пристапот кон ризикот?

GPSR воведува **проактивен пристап кон безбедноста на производите и управувањето со ризикот** за производи наменети за потрошувачит ена пазарот на ЕУ. Ова е во спротивност со чисто реактивниот пристап, бидејќи ја нагласува важноста од преземање мерки пред да се случи штета или да стане широко распространета.

3. Како следливоста и транспарентноста ја поддржуваат усогласеноста?

За да се обезбеди безбедност, информациите за производите и лесниот пристап до овие информации се клучни. Според GPSR, **транспарентноста** подразбира јасни, достапни и разбирливи основни информации за безбедност на производите за потрошувачите и властите.

Следливоста обезбедува дека производите можат да се следат низ целиот синџир на снабдување, олеснувајќи идентификација на опасни стоки и овозможувајќи брзи корективни мерки, како повлекувања на производите.

Поглавје XI дава преглед што значи ова за малите и средни претпријатија.

IV. Барања за безбедност на производот

1. Како треба да се изврши проценката на ризикот?

Проценката на ризикот на производот се базира на неколку критериуми за евалуација кои одредуваат дали може да претставува опасност:

- **Карактеристики на производот**: Ова ги опфаќа составот на производот, пакувањето, инструкциите за монтажа, инсталација, одржување и очекуваниот животен век на производот.

  Примери: Материјал, големина на пакувањето, дали се загрева, се движи или се поврзува на интернет, итн.
- **Влијание врз други производи:** Ако се очекува заедничка употреба со други производи, како треба да се разгледа нивната взаемна интеракција.
- **Презентација на производот:** Ова вклучува етикетирање, предупредувања, инструкции за употреба и работа, информации за отстранување и сите други податоци поврзани со производот.
- **Кориснички групи:** Ранливите кориснички групи, како деца или постари лица, мора да добијат посебно внимание. Повеќе информации во секција IV.2.
- **Карактеристики за сајбер безбедност:** Ако природата на производот го бара тоа, мора да се интегрираат соодветни сајбер безбедносни функции за да се заштити од надворешни влијанија, вклучувајќи злонамерни, ако тие можат да влијаат на безбедноста на производот.

Кога станува збор за дигитални производи, можете едноставно да се запрашате: Дали мојот производ е заштитен од хакирање или други опасни пречки?

- **Еволуција, учење и функции кои што можат да се предвидат:** Ова се карактеристики каде што однесувањето на производот се менува во зависност од начинот на употреба, како паметно светло што автоматски се прилагодува со текот на времето. Овие функции мора да се земат предвид ако природата на производот го бара тоа.
- Производите мора да бидат придружени со јасни, лесни за разбирање **инструкции и информации за безбедност** на јазикот што го специфицира државата членка на која производот е достапен.

Ова барање не важи ако производот може безбедно да се користи без такви инструкции и безбедносни информации.

Размислете кој ќе го користи вашиот производ, како ќе го користи и дали може да предизвика штета при нормална и предвидлива употреба. Водете документација која покажува дека овие фактори сте ги земале предвид пред производот да биде пуштен во продажба.

На пример, доколку продавате паметен часовник кој бара редовни ажурирања, потребно е да ја разгледате сајбер безбедноста. Слично, ако продавате свеќа во кршливо стаклено пакување, треба да ја тестирате отпорноста на топлина и да обезбедите правилно означување.

2. Како треба да се земат предвид ранливите потрошувачи?

Економските оператори, особено производителите, мора да ги земат предвид ранливите групи како деца, постари лица и лица со попреченост при дизајнирање и пласирање на производите. Производите наменети за нив треба да исполнуваат високи стандарди на безбедност и да подлежат на посебно внимание.

Наведеното подолу е она што е потребно за ранливите потрошувачи:

Размислувања за проценка на безбедноста:

- При проценка на безбедноста на производот, економските оператори мора конкретно да ги земат **предвид категориите на потрошувачи кои се повеќе изложени на ризик, како што се деца, постари лица и лица со попреченост**.
- Потребно е да се испита како родово специфичните разлики влијаат врз здравјето и безбедноста при користење на производот.
- Проценката на безбедноста на сите производи треба да ја земе предвид и нивната **достапност за лицата со попреченост**.
- Ова вклучува разгледување на дизајнот на производот, техничките карактеристики, составот, пакувањето, инструкциите и намената или разумно предвидливата употреба, како и неговата интеракција со други производи, изгледот, етикетирањето, предупредувањата и упатствата за безбедна употреба и отстранување.

Јасни и достапни информации:

- Производителите мора да обезбедат **јасни насоки и информации за безбедност** на производот на јазик кој е лесно разбирлив за потрошувачите во земјата членка каде што производот е ставен на пазарот. Ова барање не важи ако производот може безбедно да се користи без такви инструкции.
- Во онлајн понудите, економските оператори мора да обезбедат **јасни и лесно видливи информации**, вклучувајќи детали за произво-

дителот, идентификација на производот и **сите предупредувања или безбедносни** информации кои обично го придружуваат производот. Овие информации исто така мора да бидат на јазик лесно разбирлив за потрошувачите.

- Известувањата за повлекување и безбедносните предупредувања што се дистрибуираат преку различни канали мора да бидат **достапни за лицата со попреченост**.

3. Што е со новите ризици како што се вештачката интелигенција и сајбер безбедноста?

Повеќето МСП мора сеопфатно да ги земат предвид новите и идните/развојните ризици, како што се **сајбер безбедноста** и **вештачката интелигенција (AI**).

Ако продавате поврзани уреди, треба да овозможите тие да не претставуваат ризик ниту при продажбата, ниту при користењето, вклучително и при софтверски или безбедносни ажурирања, во текот на целиот животен век на производот.

Следните аспекти се релевантни:

- Внатрешна анализа на ризик и техничка документација, како што беше споменато претходно.
- **Проширени критериуми за проценка на безбедност**: GPSR ги проширува и заострува критериумите за проценка на безбедноста на производот. Конкретно, треба да се земат предвид **соодветните карактеристики за сајбер безбедност**: мора да се потврди дека производот ги има потребните функции за сајбер безбедност за заштита од надворешни влијанија, вклучувајќи злонамерни трети страни, во случаи кога таквите влијанија можат да влијаат на безбедноста на производот.
- Функции што се развиваат, учат и предвидуваат. Ако природата на производот го бара тоа, неговите функции мора да се вклучат во проценката на безбедноста. Ова вклучува и интеракции со други производи, ако нивната заедничка употреба е разумно предвидлива.
- **Дигитални компоненти и ажурирања на софтверот**:

Со зголемената дигитализација на производите, доколку софтверските ажурирања значително го менуваат однесувањето или својствата на производот, можеби ќе биде потребна нова проценка на ризикот. Националните власти можат да интервенираат ако овие промени создаваат нови ризици

GPSR исто така гарантира дека регулативите за производи се справуваат со предизвиците што ги носат дигиталните производи и новите технологии, обезбедувајќи сеопфатно ниво на заштита за сите потрошувачи на ЕУ.

4. Дали претпоставката за сообразност може да обезбеди почитување на регулативата?

Претпоставката за сообразност го поддржува општото барање за безбедност. Се претпоставува дека производот го исполнува ова барање ако се придржува до релевантните европски хармонизирани стандарди, каде што референците на нив се објавени во Официјалниот весник на ЕУ (OJEU).

Оваа претпоставка се однесува само на ризиците покриени со овие стандарди. Треба да се спроведе целосна проценка на ризикот за сите други ризици кои не се покриени.

Постоечките европски стандарди и детални информации може да се најдат во европските комитети за стандардизација CEN и CENELEC или националните тела за стандардизација. Понатаму, Европската комисија редовно објавува листа на референци на стандарди кои се објавени на веб-страницата на OJEU.

Сепак, производителите мора да гарантираат дека нивните производи се дизајнирани и произведени во согласност со општите безбедносни барања. Ова е затоа што **претпоставката за сообразност се однесува само на ризиците и аспектите утврдени во релевантните стандарди**. GPSR делува како безбедносна мрежа за сè друго. При подготовка на техничката документација, производителите мора да вклучат листа на сите европски стандарди што ги користеле за да ја побараат претпоставката за усогласеност. Важно е да се напомене дека претпоставката за сообразност не е апсолутна; Фактот што производот се претпоставува дека е усогласен не ги спречува надлежните органи за надзор на пазарот да преземат соодветни мерки ако имаат докази дека производот е опасен. Во пракса, почитувањето на стандардите го олеснува докажувањето на усогласеност со општото безбедносно барање, но не ја отстранува одговорноста да се пласираат само безбедни производи на пазарот.

5. Дали истото важи и за хармонизирани закони?

"Хармонизиран" во овој контекст се однесува на законодавството на ЕУ кое утврдува заеднички правила за пласирање производи на пазарот. Овие правила се наведени во Анекс I на Регулатива (ЕУ) 2019/1020, како и во друго законодавство опфатено со оваа регулатива.

GPSR главно ги таргетира "нехармонизираните производи" кои се потрошувачки производи за кои нема специфични закони за хармонизација на ЕУ (на пр.машини). Сепак, некои нови одредби од GPSR се применуваат на хармонизирани производи или се применуваат дополнително, за да покријат аспекти и ризици кои веќе не се регулирани со специфични директиви или регулативи за хармонизација. Општото правило е дека постоечките регулативи на ЕУ за хармонизирани производи (како што се Директивата за низок напон, Директивата за радио опрема или Директивата за машини) остануваат во сила.

Во овој контекст, GPSR делува како "безбедносна мрежа", стапувајќи на сила кога не постои специфично законодавство за хармонизација на ЕУ или не покрива одредени ризици или категории ризици.

Теза за пополнување празнини: GPSR ги пополнува празнините во законодавството за хармонизација каде што недостасуваат специфични барања, како што се обврски на одредени производители, увозници или добавувачи, поврзани со безбедноста на материјалите. На пример, ако Директивата за машини (Machinery Directive) нема специфични барања за увозникот или дистрибутерот, одредбите на GPSR би се применувале за да ги пополнат овие празнини.

6. Чекор по чекор проценка на ризикот

Оваа проценка на ризикот се базира на упатствата на GPSR и претставува неисцрпна листа на елементи што треба да се земат предвид при проценка на ризикот на производот:

- Кои се карактеристиките на производот? На пример, дизајн, технички карактеристики, состав, пакување и инструкции.
- Ако производот е наменет за употреба заедно со други производи, мора да се направи анализа на неговите ефекти врз нив и обратно.

Пример: Паметен домашен термостат кој се контролира преку апликација за паметен телефон. Треба да ги анализирате ефектите на термостатот врз апликацијата и ефектите на апликацијата врз термостатот. Безбедносните карактеристики треба да се земат во предвид.

- Разгледајте како ќе го промовирате производот и кои безбедносни информации, етикети, предупредувања и инструкции за безбедна употреба и отстранување треба да се стават на самиот производ или на неговото пакување

Пример: Известување на производот дека овој производ не е погоден за деца под 3 години поради опасност од гушење.

- Разгледајте кои групи потрошувачи можат да го користат производот и какви потенцијални ризици може да има за нив. Особено внимание обрнете на ранливите групи (види Секција IV.2).
- Разгледајте го дизајнот на производот, особено дали неговиот изглед може да предизвика конфузија. Исто така, проценете дали производот, дури и ако не е наменет за деца, може да привлече нивно внимание и да биде користен од нив

Пример: Сапун во форма на чоколадо што може да измами (ранлив) потрошувач да мисли дека е јадлив и да проба од истиот. Понатаму, осветлен ароматичен дифузер не е наменет за користење од деца, но неговите трепкави светла и пријатен мирис можат да ги привлечат децата.

- Во зависност од производот, може да треба да се земат предвид карактеристики за сајбер безбедност, како што е објаснето во Секција IV.3.
- Проверете дали сите ризици поврзани со производот имаат корист од претпоставката за усогласеност (види Секција IV.4). Ако не, други релевантни меѓународни, европски или национални стандарди; Препораки на Комисијата; состојбата на уметноста и технологијата; кодекси за безбедност на производот за добра практика; и безбедносните барања усвоени од Комисијата треба да се земат предвид. Исто така, треба да се земат предвид разумните очекувања на потрошувачите во однос на безбедноста.

V. Обврски на економските оператори

1. Кои се обврските на производителите?

Производител е физичко или правно лице кое произведува производ, или го има дизајнирано и произведено, и го пласира под своето име или бренд.

Пример: Мала работилница за мебел која произведува маси и ги продава под свој бренд е производител.

Клучните обврски за производителите според GPSR се следниве:

- Општи безбедносни барања (види секција III.1).
- Анализа на ризик и техничка документација (види поглавје IV).
- **Внатрешни процедури за обезбедување усогласеност на сериските производи:** Производителите мора да спроведат соодветни внатрешни процедури за да обезбедат континуирана усогласеност на масовно произведените производи со општите безбедносни барања. Дизајнот на овие процедури зависи од конкретниот случај. Може да се базира на организациски процедури, насоки, стандарди или назначување на adhoc администратор.
- **Прикачување на идентификациските информации за производителот на производот.**
- **Обезбедување јасни инструкции и безбедносни информации (информации за корисникот).**

  Управување со жалби: Како производител, сте обврзани да воспоставите механизам за жалби преку јавно достапни комуникациски канали (на пр. телефон, електронска адреса или посебен веб-сајт). Потрошувачите мора да можат да поднесат поплаки и да пријаваат информации за несреќи или безбедносни прашања преку овие канали. Производителите исто така треба да постапат по пристигнатите поплаки и да водат евиденција за нив, како и за повлекувања на производи и корективни мерки.
- **Обврски за пријавување на несреќи**: Видете Секција VIII.1 за детали.
- **Мерки за опасни производи**: Видете го Поглавје VIII за детални процедури за повлекување.

2. Кои се обврските на овластените претставници?

Овластен претставник е физичко или правно лице кое е основано во рамките на ЕУ и добило писмена наредба од производител надвор од ЕУ да дејствува во нивно име во однос на обврските за усогласеност. Оваа улога е особено важна за производителите надвор од ЕУ, бидејќи обезбедува да се воспостави одговорна институција за безбедност на производите во рамките на ЕУ.

Пример: Бренд кој е надвор од ЕУ,ној продава во ЕУ, може да назначи консултантска фирма во Шпанија како овластен претставник за да се справи со потребната регулаторна документација.

Клучните обврски се:

- Исполнување на обврските на производителот.
- Соработка со органите за надзор на пазарот.

  Обврски за информации: Ако овластен претставник има причина да верува дека производот претставува опасност, мора да го информира производителот. Тие исто така мора да ги информираат надлежните органи за сите корективни мерки преземени за намалување на ри-

зиците, вклучувајќи известувања преку Safety-Business-Gateway.

3. Кои се обврските на увозниците?

Увозник се дефинира како секое физичко или правно лице со седиште во ЕУ кое носи производ од земја надвор од ЕУ на пазарот на ЕУ.

Пример: Продавница во Италија која нарачува кујнски прибор директно од Виетнам и го продава локално би се сметала за увозник.

Како увозник, ги имате следниве обврски:

А. Верификациска должност (пред да се стави на пазарот):

- Увозникот мора да гарантира дека производот ги исполнува општите безбедносни барања.
- Увозникот мора проактивно да провери дека производителот ги исполнил своите обврски според GPSR пред да го пласира производот на пазарот. Ова подразбира активен процес на верификација за да се осигура дека производителот спровел внатрешна анализа на ризик и ја подготвил потребната техничка документација.
- Како увозник, генерално не сте обврзани да спроведувате сопствени проценки на ризик, туку мора да проверите дали се достапни потребните информации од производителот.
- Проверете дали производот носи тип, серија, сериски број или друг идентификатор.
- Исто така, мора да проверите дали името на производителот, регистрираното трговско име или трговска марка, поштенската адреса и електронската адреса се наведени на производот, пакувањето или придружниот документ, и дека овие информации не се скриени.

Забрана за пазарно пласирање во случај на несообразност:

- Ако постојат причини да се верува дека производот не ги исполнува општите безбедносни барања или е опасен, производот не смее да се стави на пазарот.
  Во такви случаи, увозникот мора без непотребно одложување да го информира производителот и органите за надзор на пазарот преку Safety-Business-Gateway .

Б. Прикачете информации за увозникот.

В. Инструкции и информации за безбедност.

Г. Услови за складирање и транспорт:

- Увозниците се одговорни да гарантираат дека условите за складирање и транспорт не ја загрозуваат безбедноста на производот.

Д. Задржување на техничка документација:

- Увозниците мора да чуваат копија од техничката документација на производителот во период од десет години од датумот кога производот е ставен на пазарот. Оваа документација мора да биде достапна на органите за надзор на пазарот по барање.

Е. Соработка и корективни мерки:

- Увозниците мора да соработуваат со органите за надзор на пазарот и со производителот за да ја обезбедат безбедноста на производот.
- Ако увозникот утврди дека производот е опасен, мора да го информира производителот и да преземе потребни корективни мерки. Целосни детали за овие мерки може да се најдат во поглавје VIII.

Ж. Комуникациски канали и управување со жалби:

- Увозниците мора да проверат дека производителот воспоставил јавно достапни комуникациски канали (на пр. телефонски број, електронска адреса или веб-страница) преку кои потрошувачите можат да поднесат жалби и да пријавуваат несреќи или безбедносни проблеми поврзани со производот.
- Тие исто така мора да водат внатрешен регистар на поплаки, повлекувања на производи и корективни мерки, испраќајки ги резултатите до производителот, дистрибутерите и онлајн пазарите.

З. Пријавување на несреќи:

- Увозникот и дистрибутерите имаат обврска за пријавување на несреќа кон производителот. Ова му овозможува на производителот да ги исполни своите обврски за известување во врска со квалификувани несреќи. Повеќе детали може да се најдат во дел VIII.1.

И. Директни повлекувања на информации за потрошувачи/предупредувања за безбедност:

- Погледнете го Поглавје VIII за детални процедури за повлекување.

4. Кои се обврските на дистрибутерите?

Дистрибутер е физичко или правно лице во синџирот на снабдување, кое не е производител или увозник, и кое го прави производот достапен на пазарот. Дистрибутерите обично купуваат производи од производители или увозници, а потоа ги препродаваат на големо или директно на потрошувачите.

Пример: Локален трговец кој купува играчки од увозник во ЕУ и ги продава во нивната продавница е дистрибутер.

Клучните обврски на дистрибутерите се следниве:

- **Верификациска давачка (пред да се стави на пазарот):** Пред да го направи производот достапен на пазарот, дистрибутерот мора **да потврди** дека производителот, ако е применливо, ги исполниле своите обврски според GPSR. Оваа верификација вклучува осигурување дека производот има:
  - Тип, серија, сериски број, или друг идентификатор.
  - Името на производителот, регистрираното трговско име или трговска марка, поштенската адреса и електронската адреса.
  - Јасни инструкции и информации за безбедност на јазик лесно разбирлив за потрошувачите во земјата членка каде што производот е достапен. Барањето за инструкции може да се укине ако производот може безбедно да се користи без нив.
  - Ова е пред сè формална верификација, што значи дека дистрибутерите проверуваат за

присуство на овие детали, наместо за нивната суштинска точност.

- **Непласирање на опасни производи**: Опасен производ е секој производ што не ги исполнува безбедносните барања дефинирани во поглавје IV. Дистрибутерите не смеат да пласираат производите на пазарот ако имаат причина да веруваат дека производот не ги исполнува општите безбедносни барања или е опасен. Тие мора **да го информираат производителот или увозникот**, како и релевантните **органи за надзор на пазарот** преку Safety-Business-Gateway, без непотребно одлагање.

- **Услови за складирање и транспорт**: Дистрибутерите се одговорни да осигураат дека овие услови не ја загрозуваат безбедноста на производот.

- **Внатрешни процедури за безбедност на производот**: Дистрибутерите мора да гарантираат дека имаат соодветни внатрешни процедури за одржување на безбедноста на производот во текот на нивното работење.

- **Соработка и корективни мерки**: Дистрибутерите мора да соработуваат со органите за надзор на пазарот и со производителот за да ја обезбедат безбедноста на производот. Ако дистрибутерот утврди дека производот е опасен, мора да го информира производителот или увозникот и да обезбеди преземање на потребните корективни мерки. Овие мерки можат да вклучуваат отстранување на производот од продажба (и онлајн и офлајн) и негово повлекување од пазарот. Тие исто така мора да го пријават ова до Безбедносната-Бизнис-Порта (Safety-Business-Gateway)

- **Комуникациски канали и управување со жалби**:
    - Дистрибутерите мора да проверат дека производителот воспоставил **јавно достапни комуникациски канали** (на пр. телефон, електронска адреса или веб-страница) преку кои потрошувачите можат да поднесат жалби и да пријавуваат несреќи или безбедносни проблеми поврзани со производот.
    - Ако производителот не воспоставил такви канали, **дистрибутерот мора сам да воспоставибарем еден од нив.** .
    - Тие мора да водат внатрешен **регистар на поплаки**, повлекувања на производи и корективни мерки, и да ги комуницираат резултатите до производителот, другите дистрибутери и онлајн пазарите.
    - Дистрибутерите исто така се обврзани да пријавуваат **несреќи поврзани со производот** на производителот, овозможувајќи им да ги исполнат своите сопствени обврски за пријавување на квалификувани несреќи (оние што водат до смртни случаи или сериозни негативни здравствени последици).

- **Задржување на техничка документација**: Иако производителите главно се одговорни за задржување, дистрибутерите мора да можат да обезбедат сите потребни информации и документација за да докажат сообразност на производот доколку тоа го побараат органите за надзор на пазарот.

- **Повлекувања на производи и предупредувања за безбедност**: Видете го Поглавје VIII за детални процедури за повлекување.

Ако исполнувате повеќе улоги (на пр. увозник и дистрибутер), мора да ги исполните барањата за сите одделно.

VI. Следливост и етикети-рање

1. Која е уникатната идентифи-кација на производот?

Иако GPSR не го дефинира терминот "уникатна идентификација на производ" експлицитно, бара да се обезбедат конкретни информации за јасна **иден-тификација на** производот, особено во контекст на е-трговија и продажба на далечина. Овие барања се суштински за обезбедување безбедност и след-ливост на потрошувачите на дигиталниот пазар. За целосни барања за следливост, видете поглавје XI.

1. Идентификација на физички производи

Усогласениот шаблон за GPSR етикета треба да биде јасен и достапен, и да го содржи следново:

- **Главна секција:**
  - Лого на компанијата
  - Име на производот
- **Секција за идентификација:**
  - Модел/серија/сериски број
  - Информации за производителот, вклучу-вајќи го и одговорното лице на ЕУ ако е применливо
- **Секција за безбедност и предупредување:**
  - Јасни предупредувања за опасност
  - Инструкции за користење
- **Контакт секција:**

Ве молиме погледнете го следниот дел за повеќе информации.

2. Дополнителни барања за онлајн продажба

За производи поставени онлајн, неопходно е да се прикажат информациите за идентификацијата на производот споменати погоре. Дополнително, мора да се наведе следново:

- Слика од производот
- Сите потребни предупредувања и информации за безбедност што се прикажани на производот или во дополнителниот производи.

Имајте во предвид дека: Само прикажувањето слики од пакувањето не е доволно за да се исполни оваа обврска. Онлајн информациите и физичките инструкции што го придружуваат производот мора да бидат конзистентни. Обезбедувањето само на онлајн "Брз водич" ако не ги содржи сите безбед-носни информации претставува прекршување на GPSR.

2. Контакт информации за економските оператори

GPSR воспоставува јасни упатства за тоа како еко-номските оператори мора да ги обезбедат своите **контакт** информации за да обезбедат **следливост, транспарентност и безбедност на потрошувачи-те**.

1. За производители и увозници (Физичко етике-тирање)

Следниве информациимора да бидат наведенина самиот **производ**, или, ако тоа не е можно, на **па-кувањето или придружните документи**:

- Име или трговско име/трговска марка
- Целосна **поштенска адреса**
- **Електронска** адреса (може да биде е-пошта или форма за контакт на веб-страница)
- Ако е различна, адресата на **една контактна точка**

- Ако производителот не е **во ЕУ**, вклучете ги и контакт информациите на **одговорното лице за ЕУ**.

2. Онлајн продажба

За **сите онлајн понуди** (нови или веќе користени), следниве информации мора јасно **да бидат прикажани**:

- Целосни контакт информации за производителот како што е наведено погоре.
- Единствена точка на контакт каде потрошувачите можат директно да контактираат со провајдерот на онлајн пазар, директно во врска со прашања поврзани со безбедноста на производот.

3. Кои се барањата за чување документација?

GPSR воведува специфични барања за чување на документацијата за подобрување на безбедноста на производите во дигиталната ера. Специфичните барања се следниве:

- **Техничка документација**

  Што: Производителите мора да спроведат внатрешна анализа на ризикот и да создадат техничка документација пред да ги пуштат производите на пазарот. Оваа документација вклучува општ опис на производот и неговите суштински карактеристики релевантни за проценка на безбедноста. Исто така, вклучува анализа на потенцијалните ризици од производот и решенијата избрани за нивно елиминирање или ублажување, вклучувајќи ги резултатите од било какви тестови спроведени од или за производителот.

  Кој: Производителите се одговорни да гарантираат дека овие технички документи се ажурирани и да ги направат достапни на органите за надзор на пазарот по барање. Увозниците исто така се обврзани да чуваат копија од техничката документација подготвена од производителот, на располагање на органите за надзор на пазарот.

  Колку долго: И производителите и увозниците мора да ја чуваат оваа техничка документација во период од десет години по пуштањето на производот на пазарот.

- **Регистри на жалби и лични податоци**

  Што: Производителите мора да воспостават јавно достапни комуникациски канали преку кои потрошувачите можат да поднесат жалби и да пријавуваат несреќи или сомневање во однос на безбедност на производите. Кога ќе добијат такви поплаки, производителите мора да постапат по поплаките како и да водат внатрешен запис (регистар) на овие поплаки. Овој регистар мора исто така да ги документира повлекувањата на производите и сите преземени корективни мерки.

  Кој: Оваа обврска главно паѓа на производителите. Увозниците мора исто така да воспостават слични канали и внатрешни регистри, и да ги доставаат резултатите до производителот.

Колку долго: Сите лични податоци складирани во овој регистар треба да се чуваат само онолку долго колку што е потребно за истрага на пријавата за наводно опасен производ и никогаш повеќе од пет години по внесувањето на податоците.

- **Информации за следливост (податоци за добавувач и клиент)**

Што:GPSR ја нагласува следливоста на производот низ целиот синџир на снабдување. Ова вклучува собирање и складирање на податоци за идентификација на производот, неговите компоненти и економските оператори вклучени во неговиот синџир на снабдување. Ова вклучува податоци за добавувачи и клиенти.

Кој: Сите економски оператори се еднакво одговорни за одржување на овие податоци за следливост.

Колку долго: Информациите за следливост на производот, конкретно податоците за добавувачи и клиенти, мора да се чуваат шест години.

VII. Надзор на пазарот и усогласеност

1. Која е улогата на националните власти?

Националните власти, особено органите за надзор на пазарот, играат клучна улога во обезбедувањето на безбедноста на производите според GPSR. Нивните обемни одговорности имаат за цел да ја подобрат заштитата на потрошувачите во сè подигиталниот глобализиран пазар.

Во прилог се наброени нивните клучни улоги:

- **Спроведување и надзор на пазарот**

Националните власти се главно одговорни за обезбедување на усогласеност и безбедност на производите во рамките на нивните јурисдикции. Меѓу другото, ова вклучува собирање информации и инспекција на техничката документација на производите, по барање.

Овластените претставници мора да ги достават потребните информации и документи за безбедноста на производот до Органите за надзор на пазарот по оправдано барање. Увозниците исто така мора да ги чуваат техничките документи на производителот 10 години и да обезбедат дека се подготвени за инспекција од страна на властите по барање.

- **Работење на системот на безбедносни порти (safety gate system)**
  Националните власти разменуваат информации за опасни производи преку системот SafetyGate. Погледнете го следниот дел за детални информации за системот на безбедносни порти.
- **Примање извештаи за несреќи**
  - Националните власти се **приматели на извештаи за несреќи** од производителите.
  - Овие извештаи се задолжителни за несреќи кои резултираат со смртни последици или сериозни негативни последици врз човечкото здравје и безбедност. Овие извештаи имаат за цел да обезбедат вредни информации за надзор на пазарот и да помогнат во идентификување на потенцијално опасни категории производи.
  - Се очекува тие да реагираат на овие извештаи, што потенцијално може да доведе до предупредувања или повлекување на производ/и.
- **Управување со информации и документација**
  - Тие можат **да побараат техничка документација** од производителите, кои се

обврзани да ја чуваат оваа документација десет години по пуштањето на производот на пазарот.
 - Овластените претставници и увозници мора исто така да им обезбедат на органите за надзор на пазарот потребни информации и документи за да ја докажат безбедноста на производот по барање.
 - Тие исто така обезбедуваат јасните инструкции и информации за безбедност на производите да бидат обезбедени на јазик лесно разбирлив за потрошувачите во нивната земја членка.
- **Санкционирање на прекршоци**
 - Земјите членки се **обврзани да воспостават санкции** за прекршувања на GPSR

2. Што е "Безбедносната порта-SafetyGate"?

Безбедносната порта, **порано позната како RAPEX систем,** е модернизиран и проширен систем за брзо известување за опасни производи во рамките на ЕУ. Таа собира и дистрибуира важни информации, овозможувајќи им на властите брзо да реагираат на закани и помагајќи им на економските оператори да ги исполнат своите обврски. Исто така, им овозможува на потрошувачите да донесуваат информирани одлуки за безбедноста на производите.

Системот на безбедносната порта се состои **од три главни елементи**:

- Систем за брзо известување на безбедносната порта**:** Овој систем служи како механизам за брзо известување за **размена на информации за опасни производи** и корективните мерки преземени од економски оператори или национални органи.
- Портал за безбедносна **порта:** Овој јавен веб-портал им овозможува на граѓаните **бесплатен пристап до избрани информации** од системот за брзо известување. Потрошувачите можат да го користат ConsumerSafetyGateway за да ја информираат Комисијата за производи кои можат да претставуваат ризик за здравјето и безбедноста. Им помага на потрошувачите да ги идентификуваат опасните производи што можеби ги купиле и да ги разберат сите поврзани повлекувања или безбедносни предупредувања.
- SafetyBusinessGateway: Овој веб-портал е **специјално дизајниран за економски оператори** и провајдери на онлајн пазари. Тие мора да го користат задолжително за пријавување опасни производи и несреќи поврзани со производи. Националните власти потоа можат да ги искористат овие информации за да креираат предупредување во Системот за брзо известување на безбедносните порти, за да споделат информации за другите земји членки и да спречат понатамошни повреди предизвикани од производот. Резиме на овие информации ќе биде објавено и на Порталот за безбедносни порти.

Клучните улоги и функционалности на Безбедносната порта се:

- **Размена на информации:** Олеснува размена на информации за опасни производи, корективни мерки меѓу националните органи за надзор на пазарот, Европската комисија и економските оператори, во случај производите да се продаваат и во други земји.
- **Засилено спроведување:** SafetyGate им обезбедува на националните власти потребни алатки за зајакнување на нивните овластувања, овозможувајќи им да истражуваат опасни производи што се продаваат онлајн и да ја следат усогласеноста.
- **Пријавување на несреќи:** економските оператори мора да пријават сериозни несреќи (оние

што резултираат со смрт или сериозни негативни здравствени последици) преку Safety Business Gateway до националните власти. Иако не секоја несреќа бара повлекување, овие извештаи генерираат клучни информации за надзор на пазарот и помагаат да се идентификуваат потенцијално опасни категории производи кои може да бараат повлекување.

- **Јавна свест:** Јасни и видливи известувања за повлекување или безбедносни предупредувања се дистрибуираат преку различни канали за да се осигури дека потрошувачите се информирани и можат да преземат потребни мерки.
- **Следливост и соработка:** Ја подобрува следливоста на производите и поттикнува соработка меѓу економските оператори, онлајн пазарите и органите за надзор на пазарот.

3. Дали постои обврска за соработка со националните власти?

GPSR бара различни економски оператори да обезбедат пристап до документација за усогласеност по барање, главно до органите за надзор на пазарот.

Системот Safety Gate ја олеснува оваа размена на информации преку своите различни компоненти, како што е Safety Business Gateway, и обезбедува достапна потребна документација за властите за следење и спроведување на безбедноста на производите на пазарот на ЕУ.

VIII. Корективни мерки и повлекувања на производи

1. Кога е потребно повлекување на производот?

Повлекувањето на производот е **неопходно кога производот претставува ризик за безбедноста на производот или се смета за опасен**.

Ако производот што веќе е на пазарот се **смета за опасен**, производителите мора веднаш да ги информираат релевантните органи за надзор на пазарот и, каде што е соодветно, да спроведат корективни мерки.

Улоги на економските оператори:

Производителите се главно одговорни да гарантираат дека нивните производи се дизајнирани и произведени во согласност со општите безбедносни барања. Кога ќе сфатат дека нивниот производ е опасен, мора да иницираат корективни мерки, вклучувајќи повлекувања, и да ги информираат потрошувачите и релевантните органи за надзор на пазарот.

Увозниците исто така мора да ги информираат властите за опасни производи и за сите преземени корективни мерки.

Дистрибутерите мора да го информираат производителот, увозникот и органите за надзор на пазарот доколку имаат причина да веруваат дека производот е несообразен или опасен. Во **исклучителни случаи** кога производителот и увозникот не преземаат неопходни корективни мерки, дистрибутерот може да биде должен да изврши теренска акција, која може да вклучува повлекување или предупредување за безбедност.

Замислете дека повлекувањето на производот е како противпожарен аларм за потрошувачки производи. Како што алармот за пожар се активира кога ќе се открие значителна опасност (пожар), така и повлекувањето на производот се активира кога ќе се идентификува опасен производ, што бара итна и широка акција за заштита на јавноста.

2. Кои чекори треба да се преземат ако производот претставува ризик?

GPSR бара од економските оператори да преземат низа чекори ако производот претставува ризик или се смета за опасен, со цел да се обезбеди безбедноста на потрошувачите.

Клучните чекори што треба да се преземат се следниве:

- **Да обезбеди итни информации до релевантните органи и да спроведе корективни мерки**:

  - Ако производот е веќе пласиран на пазарот и се смета за опасен, економските оператори мора веднаш да ги информираат релевантните органи за надзор на пазарот.
  - Тие исто така мора да ги информираат потрошувачите за ризикот и за сите преземени корективни мерки.

  - **Специфично известување за несреќи (за производители)**: Види погоре под дел VII.2.

  - **Користење на Safety Business Gateway**: Види погоре.

  - **Вклученост на увозници и дистрибутери**:

  - **Увозниците** мора да ги информираат властите за опасните производи и преземените корективни мерки. Тие исто така мора да го информираат производителот.
  - **Дистрибутерите** мора да ги информираат производителот, увозникот и органите за надзор на пазарот доколку имаат причина да веруваат дека производот не е во согласност или е опасен.
  - Во **исклучителни случаи**, кога производителот и увозникот не ги преземаат потребните корективни мерки, дистрибутерот може да биде задолжен да изврши теренска акција, вклучувајќи повлекување на производот или предупредување за безбедност.

- **Ефикасни повлекувања на производи и безбедносни** предупредувања:

- Повлекувањето на производот е неопходно кога производот **претставува ризик за безбедноста на производот** или се смета **за опасен**. Ова важи само за **акции релевантни за безбедноста**.
- Економските оператори и провајдерите на онлајн пазари мора да обезбедат **директен контакт со потрошувачите** каде што е можно, користејќи ги достапните податоци за клиенти од програми за лојалност, или системи за регистрација на производи. Тие исто така мора да им понудат на потрошувачите опција да обезбедат посебни контакт информации исклучиво за безбедносни причини.
  - **Јасно и видливо известување за повлекување или предупредување за безбедност** мора да се прошири преку **други соодветни канали** за да се обезбеди најголем можен опсег, како што се веб-страници на компаниите, социјални медиуми, билтени и продажни точки. Може да бидат потребни и масовни медиумски објави.

  - **Известувањата за повлекување** мора да бидат напишани на јазик што е лесно разбирлив за потрошувачите во државата членка каде што производот се пласира. Тие исто така мора да избегнуваат формулации кои ја релативизираат ситуацијата како "доброволно", "претпазливо" или изјави дека не се пријавени несреќи.

  Комисијата објави шаблон за известување за повлекување во Спроведувачката регу-

латива (ЕУ) 2024/1435. Овој шаблон може да се најде тука, во Анекс 1. Иако ова е шаблон, а не точен задолжителен документ, од економските оператори се очекува да гарантираат дека сите информации што ги бара член 36(2) од GPSR се пренесени, дури и ако не го користат шаблонот.

- Економските оператори мора да им понудат **на потрошувачите ефикасни, бесплатни и навремени решенија**, кои може да вклучуваат поправка или замена на производот со друг безбеден производ од истиот тип, или обезбедување соодветен поврат на средства. Економските оператори мора да им понудат на потрошувачите најмалку две од овие опции. Една опција е доволна ако другите се невозможни, непропорционални или неефикасни.
- Известувањата за повлекување треба да вклучуваат бесплатен **телефонски број или интерактивна онлајн услуга** (на пр. чатбот) за да им овозможи на потрошувачите да добијат повеќе информации.

- **Документација и водење евиденција**:

  - Производителите се обврзани да спроведат внатрешна **анализа на ризик** и да подготват **техничка документација** за своите производи. Оваа документација мора да се чува **десет години** откако производот ќе биде ставен на пазарот и мора да биде достапна на релевантните органи за надзор на пазарот по барање.
  - Увозниците мора да чуваат копија од техничката документација десет години и да ја направат достапна на властите по барање.
  - Производителите мора да водат внатрешен **регистар** на поплаки, повлекувања на производи и корективни мерки.

Ве молиме погледнете ги Анекси 1 и 2 за листа за проверка на производ и шаблон за известување за повлекување.

Пример: Сценарио за повлекување на производ

Производ: LED ноќно светло за деца

Производител: KinderlichterGmbH, Германија

Идентификуван проблем: Серија LED ноќни светилки се прегрева по четири часа континуирана употреба, што претставува ризик од изгореници и пожар. Пријавени се три потрошувачки жалби и еден инцидент поврзан со оштетување од чад.

Преземени акции:

Внатрешна проценка на ризик: Потврдува ризик од пожар кога се користи преку ноќ.

Запирање на продажбата: производителот ги запре сите испораки.

Известување до властите: Поднесено преку Safety Business Gateway, вклучувајќи засегнати кодови и слики.

Известување за повлекување: Објавено онлајн и во продавници.

Контакт со потрошувачите: На сите онлајн купувачи им се испратени информации за повлекување на производот директно по е-пошта користејќи ги податоците за клиентот зачувани за време на процесот на продажба.

Враќање и решение: Информацијата за враќање на опасните производи се објавува преку онлајн порталот, а повратот на средства ќе биде направен во рок од десет работни дена од враќање на производот.

Следен извештај до властите: 82% од повлекувањата беа завршени во рок од 30 дена.

IX. Давател на услуги на онлајн пазарна платформа GPSR воведува **специфични и значајни нови правила за онлајн пазари**. Овие нови правила се

директен одговор на големи општествени промени, како што се зголемената дигитализација и растот на онлајн трговијата. GPSR правилата за онлајн пазари се дополнување на постоечкото законодавство за онлајн и далечинска продажба. Повеќе информации за овие правила може да се најдат во претходните модули, особено во Модул 6, кој ги опфаќа правата и обврските на дигиталните пазари.

Давател на услуги на онлајн пазарот (online market place provider) се дефинира како *"провајдер на посредничка услуга користејќи онлајн интерфејс кој им овозможува на потрошувачите да склучат договори за далечина со трговците за продажба на производи"*. Онлајн интерфејсот се однесува на веб-страници, апликации или дигитални платформи кои се користат за продажба на производи. Сепак, важно е што овие даватели **експлицитно не се сметаат за "економски оператори "** во правна смисла според GPSR, иако често се споменуваат заедно со нив. Сепак, тие се подложни на свои посебни обврски.

Клучните аспекти на овие специјални правила за онлајн пазари се следниве:

- **Регистрација со Порталот за безбедносни порти**: Една од главните задачи на провајдерите на онлајн пазар е **да се регистрираат преку порталот за безбедност**.
- **Обезбедување безбедност и информации за производот**: Онлајн пазарите играат клучна улога во заштитата на потрошувачите од опасни производи што се продаваат преку нивните платформи. Затоа, тие треба да имаат внатрешни процеси за да обезбедат усогласеност и брзи одговори.
    - Тие мора да гарантираат дека производите што се нудат на нивните платформи **ги исполнуваат безбедносните барања**.
    - Тие се должни да обезбедат интерфејси кои им овозможуваат на продавачите **да прикажуваат јасни и видливи информации за безбедноста на производот,** како што е предвидено со GPSR. Тие исто така мора **да забранат внесување на опасни производи** кои биле предмет на предупредување за безбедносна порта.
- **Единствена точка на контакт за потрошувачите:** Ова им овозможува на потрошувачите лесно и брзо да комуницираат за сите прашања поврзани со безбедноста на производот.
- **Директна комуникација со потрошувачите за време на повлекувања**: online market place provide мора, каде што е можно, **директно да ги информираат потрошувачите кои купиле опасен производ** преку нивната платформа за време на повлекувања на производи или да дадат предупредувања за безбедност. Ова вклучува користење на достапни податоци за клиентите, како оние од програми за лојалност или системи за регистрација на производи, за директен контакт.
- **Дистрибуција на известувања за повлекување**: Кога директниот контакт е неефикасен, онлајн провајдерите на пазарот, заедно со економските оператори, мора да **распространат јасно и видливо известување за повлекување или предупредување за безбедност преку други соодветни** канали за да обезбедат што е можно поширок опсег.
- **Соработка со органите за надзор на пазарот**: Онлајн пазарите мора **да соработуваат со органите за надзор на пазарот** за да се решат прашањата за безбедноста на производите и да се отстранат опасните производи од нивните платформи. Исто така, се очекува да обезбедат информации за помош при идентификација на опасни производи. Понатаму, треба да се воведе

единствена точка за контакт со властите за директна комуникација. Овие информации треба да се обезбедат на Порталот за безбедносна порта.

- **Хибридни бизнис модели**: Бизнисите кои работат и како онлајн продавачи (на пр.преку свои веб-продавници) и како провајдери на онлајн пазари **мора да ги почитуваат правилата во двете улоги**. Тие мора да ги исполнат обврските на онлајн продавачот за производите што ги продаваат директно и истовремено да ги исполнат обврските на онлајн маркет плејс провајдерот за нивните платформски активности.

X. Поддршка и ресурси

Регулативата наведува дека микро, мали и средни претпријатија треба да можат да се справат со своите нови обврски, но за да се постигне ова, Комисијата е задолжена да развие практични насоки и прилагодени мерки, вклучувајќи директни канали за поврзување на експертите со МСП, земајќи ја предвид потребата за поедноставување и ограничување на административните оптоварувања. Публикацијата е во тек, но можете да ја посетите www.consumerlawready.eu за одредени новости.

Различни други ресурси и организации можат да обезбедат поддршка или информации, особено за економските оператори кои се занимаваат со безбедноста и усогласеноста на производите во ЕУ.

XI. Компактен преглед на барањата за следливост

Производство на производи

Означување на производите

- Вклучете ID на производот (тип, серија, сериски број)
- Додадете име на производителот и поштенска адреса
- Додајте електронска контакт адреса

Доделување економски оператор во ЕУ

Креирајте техничка документација

- Вклучи анализа на ризик
- Вклучете резултати од тестови и безбедносни карактеристики

Дистрибуција низ синџирот на снабдување

- Дистрибутерите проверуваат етикетирање и безбедносни информации
- Услови за складирање и транспорт

Ставен на пазарот

- Продавано офлајн или онлајн
- За онлајн продажба:
  Информациите за производот мора да бидат јасно прикажани

Активирајте го управувањето со жалби

- Поставете јавни комуникациски канали
- Овозможете им на потрошувачите да пријавуваат проблеми или несреќи

Одржување на внатрешниот регистар

- Податоци за поплаки, инциденти и повици
- Чувајте податоци за потребните периоди:
  - Технички документи: 10 години
  - Податоци за добавувач/клиент:6 години
  - Лични податоци: максимум 5 години

Ако ризикот е идентификуван = Преземете итна акција

- Известете ги надлежните органи преку Safty Business Gateway
- Информирајте ги потрошувачите (повлекување или предупредување за безбедност)

Повлекувањена производи

- Имплементирајте и документирајте го повлекувањето
- Користете повеќе канали

Соработка во синџирот на снабдување

- Сите економски оператори мора да соработуваат со органите за надзор на пазарот

XII. Студија на случај: Усогласеност со безбедноста на производот во пракса

Профил на компанијата

Компанија: Kitchen Slice Haushaltswaren OG

Локација: Виена, Австрија

Тип на бизнис: МСП – увозник и дистрибутер на приватна марка

Производ: Mandoline сечило за зеленчук направен од пластика и нерѓосувачки челик.

Производител: OEM производство во Виетнам.

Канали за продажба: Поседува веб-продавница, Amazon и локални продавници за кујнски прибор.

1. Пред да се стави на пазарот

Проценка на безбедноста на производот

KitchenPro врши структурирана проценка на ризикот фокусирана на:

- **Опасност од расекотина** при менување на сечилата
- **Ризик од лизгање** поради нестабилна основа
- Неправилна употреба од страна на деца или корисници без надзор

Техничката документација вклучува:

- Опис на материјалот и конструкција
- Извештаи од лабораториски тестови
- Декларација за усогласеност со применливите стандарди
- Оправдување според возрасна категорија и означување на опасности

2. Етикетирање и следливост

Идентификација на производот

- За производот и пакувањето:
  - Модел: *Mandoline MP-Classic*
  - Серија бр.: 2024-VN-KP08
  - Предупредувачки симбол: *"Не е погоден за деца – остри сечила"*
  - CE ознака (ако се применува само на пакување)

Одговорно лице во ЕУ

KitchenSlice дејствува како **одговорно** лице според GPSR:

- Целосно име на бизнисот и поштенска адреса
- Електронски контакт: sicherheit@kitchenslice.at

Дигитално етикетирање

- QR кодот на пакувањето води до:
  - Повеќе јазични безбедносни инструкции
  - Видео туторијал за промена на сечила
  - Портал за корисничка поддршка и враќања

Внатрешен систем за следливост

KitchenSlice одржува:

- Следење на серии и производи
- Записи за добавувачи и контакт информации
- Дневник на жалби и враќања
- Архива за документација за ризик и повлекување (период од 10 години)

3. Онлајн продажба и усогласеност со член 19

Пред купувањето

Страниците со производи (веб-продавница и Amazon листи) вклучуваат:

- Слики на производи, модел и серијски ID
- Видливо предупредување за безбедност
- Целосни контакт информации за производителот и одговорното лице во ЕУ
- Линк за преземање на дигиталниот прирачник

4. Инцидент и повик

Идентификуван проблем:

Неколку потрошувачи пријавиле повреди при менување на сечилата, и покрај вклучениот заштитник на сечилата. Еден случај бараше амбулантска медицинска нега во Франција.

Проценка на ризикот

Ризикот е класифициран како умерен поради потенцијалната сериозна повреда ако се користи неправилно и нејасни инструкции за ракување.

Акции за повлекување

А. **Продажбата** беше запрена на сите платформи на трговците.

Б. **Известување преку Safety Business Gateway** до релевантните органи во Германија, Франција и Австрија.

В. **Стандардизирано известување за повлекување**:

⚠ Повлекување на производ: 'Mandoline MP-Classic'
Серија бр. 2024-VN-KP08, Ризик: Сечилото може да предизвика повреда при замена. Престанете веднаш да го користите производот! Вратете го за бесплатна замена или целосен поврат на пари.
За детали, посетете www.kitchenslice.at/recall или испратете е-пошта recall@kitchenslice.at.

Г. **Користени комуникациски канали:**

- Испратете е-пошта до сите корисници на веб-продавница
- Веб-страница и известување за повлекување на Amazon
- Постери во физички продавници
- Објава на социјалните мрежи

Понуден третман:

- Клиентите можеа да изберат:
  - Бесплатен подобрен додаток за заштита на сечилото
  - Целосен поврат на пари
- Податоците за враќање се следат по серија

5. Следење:

- Неделните ажурирања се испраќаат до органите за надзор на пазарот.
- Стапката на враќање достигна 78% во рок од шест недели
- Направени внатрешни подобрувања:
  - Подобри технички инструкции
  - Потребно е надворешно тестирање на употребливост пред идните лансирања.
  - Системот за управување со жалби дигитализиран

Consumer Law Training
for European SMEs

некс

consumerlawready.eu

Funded by
the European Union

Анекс 1 - Шаблон за известување за повлекување од Европската комисија

Спроведувачка регулатива на Комисијата (ЕУ) 2024/1435

[COMPANY NAME] RECALLS [PRODUCT]

Insert picture(s) of product & a graphical indication of where to find identification numbers (if applicable)

For the online version of the recall notice, it is important that essential information contained in the picture, especially if it is needed to identify the recalled product, is also available in a written format that is machine-readable.

Include clear description of the recalled product, including PRODUCT IDENTIFICATION INFORMATION:

— Name and brand of the product
— Product identification numbers, such as batch and serial number and, if applicable, graphical indication of where to find them on the product
— Information on where, when and by whom the product was sold (if available)

WHY IS THIS PRODUCT DANGEROUS?

— Clearly state the hazard the product poses and why
— Don't use any terms or expressions that may decrease consumers' perception of risk, for example "voluntary"/ "precautionary"/ "discretionary", "in rare/specific situations" or by indicating that there have been no reported accidents

WHAT TO DO

— Instruct consumers to stop using the recalled product immediately
— Clearly explain the action consumers should take (for example, return to point of sale, schedule appointment for in-house pick-up/repair)

REMEDIES FOR CONSUMERS

— Clearly describe the remedies available to consumers among the following: repair, replacement, or refund (in accordance with Article 37 of Regulation 2023/988)
— Indicate whether additional incentives (for example discounts or vouchers) are available

CONTACT

— Provide the address of an interactive online service (such as a website with a contact form, or an email address) and/or free phone number where consumers can get more information in relevant official language(s) of the Union.

Company logo (optional)

Product Safety Recall

Date

[APOLOGY (OPTIONAL)]

[LINKS TO SOCIAL MEDIA / WEBSITE (OPTIONAL)]

[QR CODE or other technical solution leading to recall page / more information (OPTIONAL)]

SPREAD THE NEWS: Tell your friends and family about this recall!

Logo of market surveillance authority if recall follows a compulsory measure (optional)

Funded by the European Union

Анекс 2 - Контролна листа за повлекување на производ

А. Внатрешна подготовка

- ☐ Откријте ризик: Идентификувајте го ризикот од производот преку жалби, инциденти или внатрешно тестирање.
- ☐ Спроведете проценка на ризикот: Проценете ја природата и сериозноста на ризикот.
- ☐ Запрете ја дистрибуцијата: Веднаш запрете ја продажбата и испораката на погодениот производ.
- ☐ Информирајте ги внатрешните тимови и оператори: Известете ги релевантните оддели и актерите во синџирот на снабдување (дистрибутери, увозници, пазари).

Б. Регулаторно известување

- ☐ Известете ги властите преку Safety Business Gateway (портал на ЕУ за економски оператори).
- ☐ Поднесете ги потребните информации, вклучувајќи:
    - Идентификација на производот (тип, серија, серијски број)
    - Опис на ризикот
    - Број на погодени единици
    - Земји каде што се продавал производот
    - Преземени корективни мерки
    - Податоци за следливост

В. Комуникација со потрошувачи

- ☐ Изгответе стандардизирано известување за повлекување по Анекс I
- ☐ Дистрибуирајте известување за повлекување преку:
    - Веб-страница на компанијата
    - Социјални мрежи
    - Билтени или е-пошта до познати клиенти
    - Физички натписи во продавницата (ако е применливо)
    - Онлајн пазари (барање за видливост на повлекување)

Г. Практични мерки

- ☐ Организирајте процес на враќање или поправка на производот:
    - Обезбедете бесплатна достава или наплата за враќање
    - Понудете опции за враќање во продавница или онлајн
- ☐ Понудете решение за справување:
    - Поправка
    - Безбедна замена
    - Целосен поврат
- ☐ Следете ги сите вратени единици
- ☐ Чувајте записи за жалби и повици внатрешно

Д. Следење и затворање

- ☐ Известете за напредокот до властите
- ☐ Колку производи беа вратени или коригирани
- ☐ Преиспитајте ги контролите на ризик
- ☐ Ажурирање на процедурите за идни инциденти
- ☐ Чувајте ја документацијата најмалку 10 години

Funded by the European Union

Анекс 3 – Пример за етикета

Christmas Candle
Product Identification: WH-C2412 Batch 2025-11 Lot No.: 70176 → Product identification

Manufacturer

Name: Shanghai Candles Ltd.
Registered Trademark: Aromatic candles
Postal Adress: 28 Aroma Street, 201300 Shanghai
Electronic Adress: support@aromaticcandles.com

→ Manufacturer details

Importer and responsible person in the EU

Name: Christmas products SL
Postal Adress: Calle de Navidad 24, 29001 Malaga
Electronic Adress: imports@christmasproducts.es
Single Contact Point: productsafety@christmasproducts.es

→ Responsible person

! Warnings / Safety information !
- Burn candle never unattended
- Keep away from flammable materials
- Keep away from children
- Do not burn the candle for more than 4 hours at a time

→ Safety warnings

Funded by the European Union .eu

Consumer Law READY

Consumer Law Training for European SMEs

Funded by
the European Union