

A woman with blonde hair tied back, wearing glasses and a white shirt with a brown apron, is smiling and looking at a laptop. She is holding a small, light-colored ceramic mug. The background shows shelves filled with various pottery items, suggesting a workshop or studio setting.

► Modul 7

Všeobecná bezpečnost výrobkov

VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI:

Informácie a názory uvedené v tejto publikácii sú názormi autora (autorov) a nemusia sa zhodovať s oficiálnym stanoviskom Európskej komisie. Európska komisia nezaručuje správnosť údajov uvedených v tejto publikácii. Európska komisia ani žiadna osoba konajúca v mene Európskej komisie nenesie zodpovednosť za použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii.

Tento dokument nie je právne záväzný a nie je formálnym výkladom práva EÚ ani vnútroštátneho práva, ani nemôže poskytovať komplexné alebo úplné právne poradenstvo. Jeho cieľom nie je nahradiť odborné právne poradenstvo v konkrétnych otázkach.

Čitatelia by mali mať na pamäti, že právne predpisy EÚ a vnútroštátne právne predpisy sa neustále aktualizujú: akákoľvek papierová verzia modulov by sa mala porovnať s prípadnými aktualizáciami na webovej stránke www.consumerlawready.eu.

Všetky použité rodovo špecifické výrazy majú zahŕňať všetky rody.

Február 2026

Obsah

I.	Úvod k tomuto modulu	6
II	Úvod do GPSR.....	9
1.	Prečo bol zavedený systém GPSR?	9
2.	Čo je GPSR?	9
3.	Čo pokrýva systém GPSR?	9
III.	Kľúčové zásady GPSR	10
1.	Čo je všeobecná požiadavka bezpečnosti?	10
2.	Aký je prístup k riziku?	10
3.	Ako sledovateľnosť a transparentnosť podporujú dodržiavanie predpisov?	10
IV.	Požiadavky na bezpečnosť výrobkov	10
1.	Ako by sa malo vykonávať posudzovanie rizík?	10
2.	Ako by sa mali zohľadňovať zraniteľné spotrebiteľov?	11
3.	A čo nové riziká ako sú umelá inteligencia a kyberbezpečnosť?	12
4.	Môže predpoklad zhody zabezpečiť súlad?	13
5.	Je to rovnaké v prípade harmonizačných právnych predpisov?	13
6.	Postupné posudzovanie rizík.....	14
V.	Povinnosti hospodárskych subjektov	14
1.	Aké sú povinnosti výrobcov?	14
2.	Aké sú povinnosti splnomocnených zástupcov?	15
3.	Aké sú povinnosti dovozcov?	15
4.	Aké sú povinnosti distribútorov?	17
VI.	Vysledovateľnosť a označovanie	18
1.	Čo je jedinečná identifikácia výrobku?	18
2.	Kontaktné údaje hospodárskych subjektov	19

3.	Aké sú požiadavky na uchovávanie dokumentácie?	19
VII.	Dohľad nad trhom a súlad.....	20
1.	Aká je úloha vnútroštátnych orgánov?	20
2.	Čo je to Safety Gate?	20
3.	Existuje povinnosť spolupráce s vnútroštátnymi orgánmi?	21
VIII.	Nápravné opatrenia a stiahnutie výrobkov z trhu	22
1.	Kedy je potrebné stiahnutie výrobku z trhu?	22
2.	Aké kroky by sa mali podniknúť, ak výrobok predstavuje riziko?	22
IX.	Prevádzkovateľ online trhov.....	24
X.	Podpora a zdroje.....	25
XI.	Stručný prehľad požiadaviek na výsledovateľnosť	27
XII.	Prípadová štúdia: Dodržiavanie bezpečnosti výrobkov v praxi	28
	Príloha 1 – Vzor oznámenia o spätnom prevzatí výrobku z trhu Európskou komisiou.....	31
	Príloha 2 – Kontrolný zoznam pre stiahnutie výrobku z trhu.....	33
	Príloha 3 – Príklad označenia	34

„Ako malý výrobca sme uprednostnili bezpečnosť výrobkov a prostredníctvom GPSR sme sa dozvedeli o právnych očakávaniach v Európe – dôvera je kľúčová.“

„Keď kupujem výrobky, očakávam, že budú bezpečné, bez ohľadu na to, kde boli vyrobené alebo zakúpené. Vďaka tomu, že existujú pravidlá EÚ, ktoré nás chránia, sa cítim istejšie.“

Spotrebiteľ

„Predávame stovky rôznych produktov od rôznych dodávateľov. GPSR poskytuje jasný rámec na kontrolu bezpečnosti produktov.“

Podnikanie

I. Úvod k tomuto modulu

Vážený podnikateľ,

táto príručka je súčasťou projektu Consumer Law Ready a je špeciálne určená pre mikropodniky, malé a stredné podniky, ktoré prichádzajú do styku so spotrebiteľmi.

Projekt Consumer Law Ready je celoeurópsky projekt, ktorý vedie EUROCHAMBRES (Asociácia európskych obchodných a priemyselných komôr) v spolupráci s BEUC (Európska spotrebiteľská organizácia) a SMEUnited (Asociácia malých a stredných podnikov v Európe). Je financovaný Európskou úniou a podporovaný Európskou komisiou. Cieľom projektu je pomôcť vám splniť požiadavky spotrebiteľského práva EÚ.

Spotrebiteľské právo EÚ pozostáva z rôznych právnych predpisov prijatých Európskou úniou za posledných 25 rokov a transponovaných každým členským štátom EÚ do svojich vnútroštátnych právnych predpisov. Projekt Consumer Law Ready má za cieľ zlepšiť znalosti obchodníkov o právach spotrebiteľov a ich zodpovedajúcich právnych povinnostiach, najmä medzi malými a strednými podnikmi. Konzorcium vyvinulo nový modul o nariadení o všeobecnej bezpečnosti výrobkov¹, aby poskytlo podnikateľom cenné informácie o ich právach a povinnostiach týkajúcich sa bezpečnosti výrobkov.

Príručka sa skladá zo siedmich modulov. Každý z nich sa zaoberá jednou konkrétnou témou spotrebiteľského práva EÚ:

- Modul 1 sa zaoberá pravidlami týkajúcimi sa požiadaviek na predzmluvné informácie.
- Modul 2 predstavuje pravidlá týkajúce sa práva spotrebiteľa odstúpiť od zmlúv uzavretých na diaľku a mimo prevádzkových priestorov
- Modul 3 sa zameriava na nápravné opatrenia, ktoré musia obchodníci poskytnúť, ak tovar alebo služba nie sú v súlade so zmluvou
- Modul 4 sa zameriava na nekalé obchodné praktiky a neprijateľné zmluvné podmienky
- Modul 5 predstavuje alternatívne systémy riešenia sporov (ADR).
- Modul 6 predstavuje práva a povinnosti na digitálnych trhoch
- Modul 7 predstavuje bezpečnosť výrobkov (2026).

Táto príručka je jedným z učebných materiálov vytvorených v rámci projektu Consumer Law Ready. [Webová stránka](#) projektu obsahuje ďalšie učebné pomôcky, vrátane videí, kvízov a „e-testu“, pomocou ktorého môžete získať certifikát. Prostredníctvom fóra sa môžete spojiť s odborníkmi a inými malými a strednými podnikmi.

Modul 7 sa zameriava na jeden z najvýznamnejších nedávnych vývojov v oblasti spotrebiteľského práva EÚ: nariadenie o všeobecnej bezpečnosti výrobkov (GPSR)², ktoré sa uplatňuje od 13. decembra 2024. Toto nariadenie priamo ovplyvňuje podniky, ako je ten váš. Nech už predávate online alebo v kamennom obchode a nech sú vaše výrobky nové

¹ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/988 z 10. mája 2023 o všeobecnej bezpečnosti výrobkov, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (EÚ) č. 1025/2012 Európskeho parlamentu a Rady a smernice (EÚ) 2020/1828 Európskeho parlamentu a Rady a ktorým sa zrušuje smernica 2001/95/ES Európskeho parlamentu a Rady a smernica Rady 87/357/EHS.

² Celý text: [Nariadenie – 2023/988 – EN – EUR-Lex](#)

alebo repasované, GPSR stanovuje pravidlá, ktoré zabezpečujú, že všetko, čo ponúkate, je pre vašich zákazníkov bezpečné.

GPSR odzrkadľuje realitu rýchlo sa meniaceho trhu. S rastúcou popularitou inteligentných technológií, digitálnych výrobkov a cezhraničného elektronického obchodu sa riziká pre bezpečnosť výrobkov stali komplexnejšími a GPSR je reakciou EÚ na túto situáciu. Zavádza prísnejšie povinnosti pre všetky hospodárske subjekty, vrátane online trhovísk. Patrí sem vykonávanie interných posúdení rizík, vedenie aktuálnej technickej dokumentácie, včasné hlásenie nehôd a zlepšovanie postupov pri stiahnutí výrobkov z trhu a vydávaní bezpečnostných varovaní. GPSR tiež poskytuje spotrebiteľom silnejšie práva v prípade, že vzniknú bezpečnostné problémy.

GPSR však nie je len požiadavkou na dodržiavanie predpisov, ale aj príležitosťou. Začlenením bezpečnosti do svojich obchodných postupov môžete minimalizovať riziká, vyhnúť sa nákladným prekážkam a zvýšiť dôveru zákazníkov. Na dnešnom konkurenčnom trhu je prijatie prístupu zameraného na bezpečnosť nielen zodpovedné, ale je aj inteligentnou obchodnou stratégiou.

Aby ste získali hlbšie pochopenie právnych ustanovení, odporúčame vám prečítať si [oficiálne usmernenia Európskej komisie k GPSR](#), ktoré sú k dispozícii vo všetkých jazykoch EÚ.

Pozývame vás, aby ste sa ponorili do tohto modulu, oboznámili sa s GPSR a zistili, ako sa vzťahuje na vaše podnikanie. Veríme, že s pomocou tejto príručky budete schopní s istotou orientovať sa v meniacom sa prostredí bezpečnosti výrobkov a premeniť zákonné požiadavky na praktické výhody.

Tím projektu Consumer Law Ready

II. Úvod do GPSR

1. Prečo bolo zavedené GPSR?

Jedným z hlavných dôvodov zavedenia GPSR bol vznik nových technológií a rast online obchodu. Nariadenie reaguje na rastúcu digitalizáciu výrobkov a naliehavú potrebu aktualizovať súvisiace pravidlá. Hlavným cieľom GPSR je zabezpečiť, aby sa spotrebiteľom na vnútornom trhu predávali iba bezpečné výrobky, bez ohľadu na ich pôvod alebo na to, či sa predávajú online alebo offline. GPSR slúži ako bezpečnostná sieť pre výrobky, na ktoré sa nevzťahujú osobitné harmonizačné právne predpisy EÚ. Okrem toho je cieľom nariadenia zachovať vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa a zlepšiť fungovanie vnútorného trhu.

2. Čo je GPSR?

GPSR predstavuje významnú revíziu právnych predpisov EÚ v oblasti bezpečnosti výrobkov po viac ako dvoch desaťročiach. Nadobudlo účinnosť 12. júna 2023 a od 13. decembra 2024 sa uplatňuje na spotrebiteľské výrobky (výrobky určené pre spotrebiteľov) v celej EÚ. Zrušilo a nahradilo predchádzajúcu smernicu o všeobecnej bezpečnosti výrobkov.



3. Na čo sa vzťahuje GPSR?

GPSR sa vo všeobecnosti vzťahuje na výrobky predávané spotrebiteľom v EÚ, bez ohľadu na ich pôvod alebo predajný kanál. GPSR slúži ako „**bezpečnostná sieť pre spotrebiteľov**“. To znamená, že sa zaoberá otázkami bezpečnosti výrobkov a rizikami, **na ktoré sa nevzťahujú iné osobitné právne predpisy EÚ**. Jej cieľom je vyplniť medzery a doplniť existujúce alebo budúce odvetvové právne predpisy EÚ, čím sa zabezpečí široký horizontálny legislatívny rámec pre bezpečnosť spotrebiteľských výrobkov. Pomáha to predchádzať prekryvaniu a zároveň zaručuje jasný právny rámec. V podstate sa GPSR zaoberá otázkami, ktoré by mohli byť vynechané v osobitných pravidlách EÚ týkajúcich sa bezpečnosti výrobkov, čím sa zabezpečuje vysoká úroveň ochrany spotrebiteľa.

Príklad: Španielsky internetový predajca ponúka inteligentný difúzer vôní, ktorý bol vyrobený v Číne. Výrobok sa pripája k Wi-Fi a dá sa ovládať prostredníctvom mobilnej aplikácie. Keďže pracuje pri nízkom napätí a neprenáša údaje externe, nevzťahujú sa naň žiadne osobitné harmonizačné právne predpisy EÚ. Vyskytol sa však bezpečnostný problém: aktualizácia softvéru v niektorých prípadoch spôsobila prehriatie zariadenia, čo predstavuje riziko požiaru.

Hoci tento difúzer nie je úplne regulovaný existujúcimi harmonizovanými právnymi predpismi EÚ, stále predstavuje vážne riziko pre spotrebiteľov, čo je medzera, ktorú má GPSR vyplniť. Široký rozsah pôsobnosti nariadenia, prístup k riadeniu rizík, povinnosti v oblasti výsledovateľnosti a digitálne nástroje na presadzovanie práva zabezpečujú, že žiadny výrobok nebude prehliadnutý.

GPSR sa konkrétne vzťahuje na spotrebiteľské výrobky. Patrí sem akýkoľvek výrobok, bez ohľadu na to, či je pripojený k iným výrobkom, ktorý je dodávaný alebo sprístupnený, či už je predávaný, poskytovaný bezplatne alebo poskytovaný ako súčasť služby. Výrobok sa považuje za spotrebiteľský, ak je určený pre spotrebiteľov alebo ak je rozumne predpokladateľné, že

ho spotrebiteľia budú používať, aj keď nebol špeciálne navrhnutý pre nich. Nariadenie sa výslovne vzťahuje na nové, použité, opravené alebo obnovené výrobky. Existujú určité výnimky pre výrobky, u ktorých spotrebiteľia nemôžu rozumne očakávať, že budú spĺňať súčasné bezpečnostné normy, ako napríklad historické zberateľské predmety.

Príklady výrobkov, na ktoré sa vzťahuje GPSR: nový domáci spotrebič predávaný v obchode; použitý bicykel ponúkaný online; repasovaný smartfón predávaný malým maloobchodníkom; alebo bezplatná propagačná USB kľúčenka poskytovaná zákazníkom. **GPSR sa vo všeobecnosti nevzťahuje na:**

- ľudské a veterinárne lieky
- potraviny a krmivá
- živé rastliny a zvieratá
- vedľajšie živočíšne produkty a produkty z nich
- prostriedky na ochranu rastlín
- dopravné prostriedky
- starožitnosti alebo zberateľské predmety historického významu, pri ktorých spotrebiteľia nemôžu rozumne očakávať, že budú spĺňať súčasné bezpečnostné normy
- výrobky, ktoré vyžadujú opravu alebo renováciu, za predpokladu, že sú pred uvedením na trh jasne označené ako také

III. Kľúčové zásady GPSR

1. Čo je všeobecná požiadavka bezpečnosti?

Všeobecná požiadavka bezpečnosti je základným princípom GPSR. Stanovuje, že hospodárske subjekty môžu uvádzať na trh alebo sprístupňovať iba bezpečné výrobky. Hlavným cieľom GPSR, a teda aj tejto požiadavky, je zabezpečiť bezpečnosť všetkých spotrebiteľských výrobkov na trhu EÚ. Všeobecná požiadavka bezpečnosti má za cieľ zlepšiť fungovanie vnútorného trhu a zároveň zabezpečiť vysokú úroveň

ochrany spotrebiteľa. Je to najdôležitejšia požiadavka GPSR.

Podľa GPSR „bezpečný“ znamená predovšetkým to, že na trh by sa mali uvádzať iba výrobky, ktoré predstavujú minimálne riziko a sú zlučiteľné s vysokou úrovňou zdravia a bezpečnosti spotrebiteľov.

Presnejšie povedané, „**bezpečný výrobok**“ je definovaný ako akýkoľvek výrobok, ktorý nepredstavuje riziko pre spotrebiteľov alebo predstavuje len minimálne riziko, ktoré sa považuje za prijateľné za normálnych alebo primerane predvídateľných podmienok používania (vrátane predpokladanej dĺžky používania).

Príklad: Ručne vyrobená sviečka, ktorá horí bez uvoľňovania škodlivých výparov a neprevrhne sa ľahko, sa považuje za bezpečný výrobok.

2. Aký je prístup k riziku?

GPSR zavádza **proaktívny prístup k bezpečnosti výrobkov a riadeniu rizík** spotrebiteľských výrobkov na trhu EÚ. To je v kontraste s čisto reaktívnym prístupom, pretože zdôrazňuje dôležitosť prijatia opatrení skôr, ako dôjde k poškodeniu alebo sa poškodenie rozšíri.

3. Ako sledovateľnosť a transparentnosť podporujú dodržiavanie predpisov?

Na zabezpečenie bezpečnosti sú kľúčové informácie o výrobkoch a ľahký prístup k týmto informáciám. Podľa GPSR **transparentnosť** zahŕňa zabezpečenie toho, aby boli základné informácie o bezpečnosti výrobkov jasné, prístupné a zrozumiteľné pre spotrebiteľov aj orgány.

Sledovateľnosť zabezpečuje, že výrobky je možné sledovať v celom dodávateľskom reťazci, čo uľahčuje identifikáciu nebezpečného tovaru a umožňuje rýchle

nápravné opatrenia, ako napríklad stiahnutie výrobkov z trhu.

Kapitola XI poskytuje prehľad toho, čo to znamená pre malé a stredné podniky.

IV. Požiadavky na bezpečnosť výrobkov

1. Ako by sa malo vykonávať posudzovanie rizika?

Posudzovanie rizika výrobku sa zakladá na viacerých hodnotiacich kritériách, ktoré určujú, či výrobok môže predstavovať nebezpečenstvo:

- **Vlastnosti výrobku:** Zahŕňajú zloženie výrobku, balenie, pokyny na montáž, inštaláciu, údržbu a predpokladanú životnosť.
Príklady: materiál, veľkosť balenia, či sa výrobok zahrieva, pohybuje alebo pripája k internetu atď.
- **Vplyv na iné výrobky:** Ak sa predpokladá spoločné používanie s inými výrobkami, je potrebné zvážiť ich vzájomné pôsobenie.
- **Prezentácia výrobku:** Zahŕňa označenie, varovania, návod na použitie a prevádzku, informácie o likvidácii a všetky ostatné údaje súvisiace s výrobkom.
- **Skupiny používateľov:** Osobitná pozornosť sa musí venovať zraniteľným skupinám používateľov, ako sú deti alebo starší ľudia. Ďalšie informácie sú uvedené v oddiele IV.2.
- **Funkcie kybernetickej bezpečnosti:** Ak to vyžaduje povaha výrobku, musia byť integrované primerané funkcie kybernetickej bezpečnosti, aby bol výrobok chránený pred vonkajšími vplyvmi, vrátane škodlivých, ak by mohli ovplyvniť bezpečnosť výrobku.

Pokiaľ ide o digitálne výrobky, stačí si položiť otázku: Chráni sa môj výrobok pred hekerstvom alebo nebezpečným zasahovaním?

- **Vyvíjajúce sa, učiace sa a prediktívne funkcie:** Ide o funkcie, pri ktorých sa správanie výrobku mení na základe toho, ako sa používa, napríklad inteligentné osvetlenie, ktoré sa v priebehu času automaticky prispôbuje. Tieto funkcie je potrebné zohľadniť, ak to vyžaduje povaha výrobku.
- Produkty musia byť sprevádzané jasnými, ľahko zrozumiteľnými **pokynmi a bezpečnostnými informáciami** v jazyku určenom členským štátom, v ktorom je produkt dostupný.

Táto požiadavka sa neuplatňuje, ak sa výrobok dá bezpečne používať bez takýchto pokynov a bezpečnostných informácií.

Zamyslite sa nad tým, kto bude váš výrobok používať, ako ho bude používať a či by mohol spôsobiť ujmu pri bežnom, predvídateľnom používaní. Pred predajom si uchovajte záznamy, ktoré dokazujú, že ste tieto faktory zvážili.

Ak napríklad predávate inteligentné hodinky, ktoré vyžadujú pravidelné aktualizácie, zvážte kybernetickú bezpečnosť. Podobne, ak predávate sviečku v krehkom skle, otestujte jej odolnosť voči teplu a riadne ju označte.

2. Ako by sa mali zohľadňovať zraniteľné spotrebiteľské skupiny?

Pokiaľ ide o bezpečnosť výrobkov, hospodárske subjekty (najmä výrobcovia) musia zohľadňovať zraniteľné skupiny, ako sú deti, starší ľudia a osoby so zdravotným postihnutím, a brať do úvahy rôzne aspekty. Výrobky určené pre tieto skupiny musia byť obzvlášť bezpečné, a preto si vyžadujú osobitnú pozornosť.

Pre zraniteľných spotrebiteľov sa vyžaduje nasledovné:

Hodnotenie bezpečnosti:

- Pri posudzovaní bezpečnosti výrobku musia hospodárske subjekty osobitne zohľadniť

kategórie spotrebiteľov, ktorí sú viac ohrození, ako sú deti, starší ľudia a osoby so zdravotným postihnutím.

- Je potrebné preskúmať vplyv rodových rozdielov na zdravie a bezpečnosť pri používaní výrobku.
- Pri posudzovaní bezpečnosti všetkých výrobkov by sa malo zohľadniť aj ich **sprístupnenie pre osoby so zdravotným postihnutím**.
- To zahŕňa zohľadnenie dizajnu výrobku, technických vlastností, zloženia, balenia, návodu a zamýšľaného alebo rozumne predpokladaného použitia, ako aj jeho interakcie s inými výrobkami, vzhľadu, označenia, varovaní a pokynov na bezpečné používanie a likvidáciu.

Jasné a dostupné informácie:

- Výrobcovia musia zabezpečiť, aby boli k výrobku priložené **jasné pokyny a bezpečnostné informácie** v jazyku, ktorý je ľahko zrozumiteľný pre spotrebiteľov v členskom štáte, v ktorom sa výrobok uvádza na trh. Táto požiadavka sa neuplatňuje, ak sa výrobok dá bezpečne používať bez takýchto pokynov.
- V prípade online ponúk musia hospodárske subjekty poskytovať **jasné a ľahko viditeľné informácie**, vrátane údajov o výrobcovi, identifikácie výrobku a **akýchkoľvek varovaní alebo bezpečnostných informácií**, ktoré by sa zvyčajne k výrobku pripájali. Tieto informácie musia byť tiež v jazyku, ktorý je pre spotrebiteľov ľahko zrozumiteľný.
- Oznamenia o stiahnutí výrobkov z trhu a bezpečnostné varovania šírené prostredníctvom rôznych kanálov musia byť **prístupné osobám so zdravotným postihnutím**.

3. A čo nové riziká, ako sú umelá inteligencia a kyberbezpečnosť?

Väčšina malých a stredných podnikov musí komplexne zohľadňovať nové a vznikajúce riziká, ako je **kyberbezpečnosť a umelá inteligencia (AI)**.

Ak predávate prepojené zariadenia, uistite sa, že nepredstavujú riziko v mieste predaja ani prostredníctvom aktualizácií počas celej životnosti výrobku.

Relevantné sú nasledujúce aspekty:

- Interná analýza rizík a technická dokumentácia, ako bolo uvedené vyššie.
- **Rozšírené kritériá posudzovania bezpečnosti:** GPSR rozširuje a sprísňuje kritériá posudzovania bezpečnosti výrobkov. Konkrétne je potrebné zohľadniť nasledujúce body. **Primerané funkcie kybernetickej bezpečnosti:** Je potrebné overiť, či výrobok disponuje potrebnými funkciami kybernetickej bezpečnosti na ochranu pred vonkajšími vplyvmi, vrátane škodlivých tretích strán, v prípadoch, keď by takéto vplyvy mohli ovplyvniť bezpečnosť výrobku.
- **Vývojové, učiace sa a prediktívne funkcie:** Ak to vyžaduje povaha výrobku, do posúdenia bezpečnosti sa musia zahrnúť jeho vývojové, učiace sa a prediktívne funkcie. To zahŕňa aj interakcie s inými výrobkami, ak je ich spoločné používanie rozumne predvídateľné.
- **Digitálne komponenty a aktualizácie softvéru:** Nariadenie sa zaoberá rastúcou digitalizáciou produktov. Ak sa vlastnosti produktu výrazne zmenia v dôsledku aktualizácií softvéru, môže byť potrebné nové posúdenie rizika. Vnútroštátne orgány môžu zasiahnuť, ak produkty predstavujú nové riziká v dôsledku svojich digitálnych komponentov.

GPSR tak zabezpečuje, aby nariadenia týkajúce sa výrobkoch riešili výzvy, ktoré predstavujú digitálne

výrobky a nové technológie, a poskytovali komplexnú úroveň ochrany všetkým spotrebiteľom v EÚ.



4. Môže predpoklad zhody zabezpečiť súlad?

Predpoklad zhody podporuje všeobecné bezpečnostné požiadavky. Predpokladá sa, že výrobok spĺňa túto požiadavku, ak je v súlade s príslušnými harmonizovanými európskymi normami, ktorých odkazy boli uverejnené v Úradnom vestníku EÚ (OJEU).

Táto domnienka sa vzťahuje len na riziká, na ktoré sa vzťahujú tieto normy. V prípade akýchkoľvek iných rizík, na ktoré sa nevzťahujú, by sa malo vykonať úplné posúdenie rizík.

Existujúce európske normy a podrobné informácie možno nájsť na [webových stránkach](#) európskych normalizačných výborov [CEN](#) a [CENELEC](#) alebo národných normalizačných orgánov. Európska komisia navyše pravidelne uverejňuje zoznam odkazov na normy, ktoré boli uverejnené v [Úradnom vestníku EÚ](#).

Výrobcovia však stále musia zabezpečiť, aby ich výrobky boli navrhnuté a vyrobené v súlade so všeobecnými bezpečnostnými požiadavkami. Dôvodom je skutočnosť, že **domnienka zhody sa týka len rizík a aspektov stanovených v príslušných normách**. GPSR slúži ako bezpečnostná sieť pre všetko ostatné.

Pri príprave technickej dokumentácie musia výrobcovia zahrnúť zoznam všetkých európskych noriem, ktoré použili na uplatnenie domnienky zhody. Je dôležité poznamenať, že predpoklad zhody nie je absolútny; skutočnosť, že sa predpokladá zhoda výrobku, nebráni orgánom dohľadu nad trhom prijať primerané opatrenia, ak majú dôkazy o tom, že výrobok je nebezpečný. V praxi dodržiavanie noriem uľahčuje preukázanie zhody so všeobecnými bezpečnostnými požiadavkami, ale neodstraňuje zodpovednosť uvádzať na trh iba bezpečné výrobky.

5. Je to rovnaké v prípade harmonizačných právnych predpisov?

„Harmonizačné“ v tomto kontexte znamená právne predpisy EÚ, ktoré stanovujú spoločné pravidlá uvádzania výrobkov na trh. Tieto pravidlá sú uvedené v prílohe I k [nariadeniu \(EÚ\) 2019/1020](#), ako aj v iných právnych predpisoch, na ktoré sa vzťahuje toto nariadenie.

GPSR sa zameriava predovšetkým na „neharmonizované výrobky“, ktoré sú spotrebiteľskými výrobkami, pre ktoré neexistujú žiadne osobitné harmonizačné právne predpisy EÚ (napr. stroje). Niektoré nové ustanovenia GPSR sa však vzťahujú na harmonizované výrobky alebo sa uplatňujú dodatočne, aby pokryli aspekty a riziká, ktoré ešte nie sú upravené osobitnými harmonizačnými smernicami alebo nariadeniami. Všeobecným pravidlom je, že existujúce nariadenia EÚ pre harmonizované výrobky (ako napríklad smernica o nízkom napätí, smernica o rádiových zariadeniach alebo smernica o strojoch) zostávajú v platnosti.

V tomto kontexte funguje GPSR ako „bezpečnostná sieť“, ktorá nadobúda účinnosť v prípadoch, keď neexistujú špecifické harmonizačné právne predpisy EÚ

alebo keď tieto predpisy nezahŕňajú určité riziká alebo kategórie rizík.

Teória vyplňovania medzier: GPSR vyplňuje medzery v harmonizačných právnych predpisoch, kde chýbajú špecifické požiadavky, ako napríklad určité povinnosti výrobcov, dovozcov alebo predajcov súvisiace s bezpečnosťou materiálov. Ak napríklad smernica o strojových zariadeniach neobsahuje špecifické povinnosti dovozcov alebo predajcov, na vyplnenie týchto medzier sa uplatňujú ustanovenia GPSR.

6. Postupné posudzovanie rizika

Toto posudzovanie rizika sa zakladá na [usmerneniach k GPSR](#) a je to neúplný zoznam prvkov, ktoré by sa mali zohľadniť pri posudzovaní rizika výrobku:

- Aké sú vlastnosti výrobku? Napríklad dizajn, technické vlastnosti, zloženie, balenie a pokyny.
- Ak je výrobok určený na používanie spolu s inými výrobkami, je potrebné vykonať analýzu jeho vplyvu na ne a naopak.

Príklad: Inteligentný domáci termostát, ktorý sa ovláda prostredníctvom aplikácie v smartfóne. Musíte analyzovať vplyv termostatu na aplikáciu a vplyv aplikácie na termostát. Treba zohľadniť bezpečnostné vlastnosti oboch zariadení.

- Zváženie prezentácie výrobku a toho, aké bezpečnostné informácie, štítky, varovania a pokyny na jeho bezpečné používanie a likvidáciu je potrebné pripojiť k výrobku alebo jeho obalu.

Príklad: Upozornenie na výrobku, že tento výrobok nie je vhodný pre deti do 3 rokov z dôvodu nebezpečenstva zadusenía.

- Zváženie skupín spotrebiteľov, ktorí by mohli výrobok používať, a potenciálnych rizík, ktoré by výrobok mohol predstavovať pre rôzne skupiny.

Osobitná pozornosť sa musí venovať zraniteľným spotrebiteľom (pozri oddiel IV.2).

- Zohľadnenie vzhľadu výrobku, najmä ak by mohol spôsobiť zmätok. Okrem toho by sa malo zvážiť, či výrobok, aj keď nie je určený pre deti, môže upútať ich pozornosť a preto by ho mohli používať.

Príklad: Mydlo v tvare čokoládovej tyčinky, ktoré by mohlo (zraniteľného) spotrebiteľa oklamať, aby si myslel, že je jedlé, a zahryzol do neho. Okrem toho, svietiaci difúzer vône nie je určený na používanie deťmi, ale jeho blikajúce svetlá a príjemná vôňa by ich mohli priťahovať.

- V závislosti od výrobku môže byť potrebné zvážiť funkcie kybernetickej bezpečnosti, ako sa vysvetľuje v oddiele IV.3.
- Skontrolujte, či sa na všetky riziká súvisiace s výrobkom vzťahuje predpoklad zhody (pozri oddiel IV.4). Ak nie, mali by sa zohľadniť iné príslušné medzinárodné, európske alebo národné normy, odporúčania Komisie, najnovší stav techniky a technológie, kódexy osvedčených postupov v oblasti bezpečnosti výrobkov a bezpečnostné požiadavky prijaté Komisiou. Mali by sa zohľadniť aj primerané očakávania spotrebiteľov v oblasti bezpečnosti.

V. Povinnosti hospodárskych subjektov

1. Aké sú povinnosti výrobcov?

Výrobca je fyzická alebo právnická osoba, ktorá vyrába výrobok alebo ho dáva navrhnuť a vyrobiť a uvádza ho na trh pod svojím vlastným menom alebo značkou.

Príklad: Malá stolárska dielňa, ktorá vyrába stoly a predáva ich pod vlastnou značkou, je výrobcom.



Kľúčové povinnosti výrobcov podľa GPSR sú nasledovné:

- Všeobecné bezpečnostné požiadavky (pozri časť III.1.).
- Analýza rizík a technická dokumentácia (pozri kapitolu IV.).
- **Vnútorné postupy na zabezpečenie zhody sériovo vyrábaných výrobkov:** Výrobcovia musia zaviesť vhodné vnútorné postupy na zabezpečenie trvalej zhody sériovo vyrábaných výrobkov so všeobecnými bezpečnostnými požiadavkami. Návrh týchto postupov závisí od konkrétneho prípadu. Môže byť založený na organizačných postupoch, usmerneniach, normách alebo vymenovaní ad hoc správcu.
- **Umiestnenie identifikačných informácií výrobcu na výrobok.**
- **Poskytovanie jasných pokynov a bezpečnostných informácií (informácie pre používateľov).**

Riešenie sťažností: Ako výrobca ste povinný zaviesť mechanizmus riešenia sťažností prostredníctvom verejne dostupných komunikačných kanálov (napr. telefón, elektronická adresa alebo špeciálna sekcia webovej stránky). Spotrebitelia musia mať možnosť podávať sťažnosti a hlásiť informácie o nehodách alebo bezpečnostných problémoch prostredníctvom týchto kanálov. Výrobca musí tiež vyšetrovať

prichádzajúce sťažnosti a viesť o nich interný záznam, ako aj o stiahnutiach výrobkov z trhu a nápravných opatreniach.

- **Povinnosti týkajúce sa hlásenia nehôd:** Podrobnosti nájdete v oddiele VIII.1.
- **Opatrenia týkajúce sa nebezpečných výrobkov:** Podrobné postupy stiahnutia výrobkov z trhu nájdete v kapitole VIII.

2. Aké sú povinnosti splnomocnených zástupcov?

Splnomocnený zástupca je fyzická alebo právnická osoba so sídlom v EÚ, ktorá dostala písomné poverenie od výrobcu mimo EÚ, aby konala v jeho mene v súvislosti s povinnosťami v oblasti zhody. Táto úloha je obzvlášť dôležitá pre výrobcov so sídlom mimo EÚ, pretože zabezpečuje, že v EÚ je zriadený subjekt zodpovedný za bezpečnosť výrobkov.

Príklad: Značka mimo EÚ, ktorá predáva v EÚ, môže vymenovať poradenskú spoločnosť v Španielsku za svojho splnomocneného zástupcu, ktorý bude vybavovať potrebné regulačné formality.

Kľúčové povinnosti sú:

Plnenie povinností výrobcu.

- Spolupráca s orgánmi dohľadu nad trhom
- Informačné povinnosti: Ak má splnomocnený zástupca dôvod domnievať sa, že výrobok predstavuje nebezpečenstvo, musí o tom informovať výrobcu. Musí tiež informovať príslušné orgány o všetkých nápravných opatreniach prijatých na zmiernenie rizík, vrátane oznámení prostredníctvom Safety-Business-Gateway.

3. Aké sú povinnosti dovozcov?

Dovozca je definovaný ako akákoľvek fyzická alebo právnická osoba so sídlom v EÚ, ktorá uvádza výrobok z krajiny mimo EÚ na trh EÚ.

Príklad: Obchod v Taliansku, ktorý objednáva kuchynský riad priamo z Vietnamu a predáva ho na miestnom trhu, by sa považoval za dovozcu.



Ako dovozca máte nasledujúce povinnosti:

a. Povinnosť overenia (pred uvedením na trh):

- Dovozca musí zabezpečiť, aby výrobok spĺňal všeobecné bezpečnostné požiadavky.
- Dovozca musí pred uvedením výrobku na trh aktívne overiť, či výrobca splnil svoje povinnosti podľa GPSR. To znamená aktívny proces overovania s cieľom zabezpečiť, aby výrobca vykonal internú analýzu rizík a pripravil potrebnú technickú dokumentáciu.
- Ako dovozca nie ste vo všeobecnosti povinný vykonávať vlastné posúdenia rizík, ale musíte skontrolovať, či sú požadované informácie k dispozícii od výrobcu.
- Skontrolujte, či výrobok nesie typové, šaržové alebo sériové číslo alebo iný identifikátor.
- Musíte tiež potvrdiť, že názov výrobcu, registrovaná obchodná značka alebo ochranná známka, poštová adresa a elektronická adresa sú uvedené na výrobku, jeho obale alebo v sprievodnom dokumente a že tieto informácie nie sú zakryté.

Zákaz uvádzania na trh v prípade nezhody:

- Ak existujú dôvody domnievať sa, že výrobok nespĺňa všeobecné bezpečnostné požiadavky alebo je nebezpečný, výrobok sa nesmie uvádzať na trh.

V takýchto prípadoch musí dovozca bez zbytočného odkladu informovať výrobcu a orgány dohľadu nad trhom prostredníctvom portálu [Safety-Business-Gateway](#).

b. Informácie o dovozcovi.

c. Pokyny a informácie o bezpečnosti.

d. Podmienky skladovania a prepravy:

- Dovozcovia sú zodpovední za to, aby podmienky skladovania a prepravy neohrozovali bezpečnosť výrobku.

e. Uchovávanie technickej dokumentácie:

- Dovozcovia musia uchovávať kópiu technickej dokumentácie výrobcu po dobu desiatich rokov odo dňa uvedenia výrobku na trh. Táto dokumentácia musí byť na požiadanie sprístupnená orgánom dohľadu nad trhom.

f. Spolupráca a nápravné opatrenia:

- Dovozcovia musia spolupracovať s orgánmi dohľadu nad trhom a výrobcom s cieľom zabezpečiť bezpečnosť výrobku.
- Ak dovozca zistí, že výrobok je nebezpečný, musí o tom informovať výrobcu a prijať potrebné nápravné opatrenia. Úplné podrobnosti o týchto opatreniach sa nachádzajú v kapitole VIII.

g. Komunikačné kanály a riadenie sťažností:

- Dovozcovia musia overiť, či výrobca zriadil verejne prístupné komunikačné kanály (napr. telefónne číslo, elektronickú adresu alebo časť webovej stránky), prostredníctvom ktorých môžu spotrebitelia podávať sťažnosti a hlásiť nehody alebo bezpečnostné problémy súvisiace s výrobkom.

- Musí tiež viesť interný register sťažností, stiahnutých výrobkov a nápravných opatrení a výsledky oznamovať výrobcovi, distribútorom a online trhoviskám.

h. Hlásenie nehôd:

- Dovožca a distribútori majú voči výrobcovi povinnosť hlásiť nehody. To umožňuje výrobcovi plniť svoje povinnosti v oblasti hlásenia kvalifikovaných nehôd. Ďalšie podrobnosti nájdete v oddiele VIII.1.

i. Priame informovanie spotrebiteľov (stiahnutie výrobkov z trhu/bezpečnostné varovania):

- Podrobné postupy stiahnutia z trhu nájdete v kapitole VIII.

4. Aké sú povinnosti distribútorov?

Distribútor je fyzická alebo právnická osoba v dodávateľskom reťazci, ktorá nie je výrobcom ani dovozcom a ktorá uvádza výrobok na trh. Distribútori zvyčajne nakupujú výrobky od výrobcov alebo dovozcov a potom ich predávajú vo veľkom alebo priamo spotrebiteľom.

Príklad: Miestny maloobchodník, ktorý nakupuje hračky od dovozcu so sídlom v EÚ a predáva ich vo svojej predajni, je distribútorom.

Kľúčové povinnosti distribútorov sú nasledovné:

- **Povinnosť overenia (pred uvedením na trh):** Pred sprístupnením výrobku na trhu musí distribútor **overiť**, či výrobca a prípadne dovozca splnili svoje povinnosti podľa GPSR. Toto overenie zahŕňa zabezpečenie, aby výrobok mal:
 - Typ, šaržu alebo sériové číslo alebo iný identifikátor.

- Názov výrobcu, registrovaný obchodné meno alebo ochranná známka, poštová adresa a elektronická adresa.
- Jasné pokyny a bezpečnostné informácie v jazyku, ktorému ľahko rozumejú spotrebiteľia v členskom štáte, kde je výrobok sprístupnený. Požiadavka na pokyny sa môže zrušiť, ak výrobok možno bezpečne používať bez nich.
- Ide predovšetkým o formálnu povinnosť overovania, čo znamená, že distribútori skontrolujú prítomnosť týchto údajov, a nie ich vecnú správnosť.

- **Neuvádzanie nebezpečných výrobkov na trh:** Nebezpečný výrobok je akýkoľvek výrobok, ktorý nespĺňa bezpečnostné požiadavky definované v oddiele IV. Distribútori nesmú uvádzať výrobky na trh, ak majú dôvod domnievať sa, že výrobok nespĺňa všeobecné bezpečnostné požiadavky alebo je nebezpečný. Musia bez zbytočného odkladu **informovať výrobcu alebo dovozcu**, ako aj príslušné **orgány dohľadu nad trhom** prostredníctvom portálu Safety-Business-Gateway.

- **Podmienky skladovania a prepravy:** Distribútori sú zodpovední za to, aby tieto podmienky neohrozovali bezpečnosť výrobku.

- **Vnútročné postupy pre bezpečnosť výrobkov:** Distribútori musia zabezpečiť, aby mali zavedené vhodné vnútročné postupy na udržanie bezpečnosti výrobkov počas všetkých svojich činností.

- **Spolupráca a nápravné opatrenia:** Distribútori musia spolupracovať s orgánmi dohľadu nad trhom a výrobcom s cieľom zabezpečiť bezpečnosť výrobkov. Ak distribútor zistí, že výrobok je nebezpečný, musí o tom informovať výrobcu alebo dovozcu a zabezpečiť, aby boli prijaté potrebné nápravné opatrenia. Tieto opatrenia môžu zahŕňať stiahnutie výrobku z

predaja (online aj offline) a jeho stiahnutie z trhu. Musia to tiež nahlásiť prostredníctvom portálu Safety-Business-Gateway.

- **Komunikačné kanály a riadenie sťažností:**
 - Distribútori musia overiť, či výrobca zriadil **verejne prístupné komunikačné kanály** (napr. telefón, elektronickú adresu alebo sekciu na webovej stránke), prostredníctvom ktorých môžu spotrebiteľia podávať sťažnosti a hlásiť nehody alebo bezpečnostné problémy súvisiace s výrobkom.
 - Ak výrobca takéto kanály nezriadil, **distribútor ich musí zriadiť sám**.
 - Musí viesť **interný register sťažností**, stiahnutých výrobkov a nápravných opatrení a výsledky oznamovať výrobcovi, ostatným distribútorom a online trhoviskám.
 - Distribútori sú tiež povinní hlásiť výrobcovi **nehody súvisiace s výrobkami**, aby mohli splniť svoje vlastné povinnosti v oblasti hlásenia kvalifikovaných nehôd (nehôd, ktoré vedú k smrti alebo vážnym nepriaznivým účinkom na zdraví).
- **Uchovávanie technickej dokumentácie:** Hoci za uchovávanie dokumentácie zodpovedajú v prvom rade výrobcovia, distribútori musia byť schopní poskytnúť všetky potrebné informácie a dokumentáciu na preukázanie zhody výrobku, ak o to požiadajú orgány dohľadu nad trhom.
- **Stiahnutie výrobkov z trhu a bezpečnostné varovania:** Podrobné postupy stiahnutia výrobkov z trhu nájdete v kapitole VIII.

Ak plníte viacero úloh (napr. dovozca a distribútor), musíte spĺňať požiadavky pre všetky z nich.

VI. Vysledovateľnosť a označovanie

1. Čo je jedinečná identifikácia výrobku?

Hoci GPSR výslovne nedefinuje pojem „jedinečná identifikácia výrobku“, vyžaduje poskytnutie konkrétnych informácií, ktoré umožnia **jasnú identifikáciu výrobku**, najmä v kontexte elektronického obchodu a predaja na diaľku. Tieto požiadavky sú nevyhnutné na zabezpečenie bezpečnosti spotrebiteľov a sledovateľnosti na digitálnom trhu. Úplné požiadavky na sledovateľnosť nájdete v kapitole XI.

1. Identifikácia na fyzických výrobkoch

Šablóna štítku v súlade s GPSR by mala byť jasná a prístupná a mala by obsahovať nasledujúce informácie:

- **Hlavička:**
 - Logo spoločnosti
 - Názov výrobku
- **Identifikačná časť:**
 - Model/séria/sériové číslo
 - Informácie o výrobcovi, vrátane zodpovednej osoby v EÚ, ak je to relevantné
- **Časť týkajúca sa bezpečnosti a varovaní:**
 - Jasné varovania pred nebezpečenstvom
 - Pokyny na použitie
- **Časť Kontakt:**

Ďalšie informácie nájdete v nasledujúcej časti.

2. Dodatočné požiadavky na online predaj

V prípade produktov ponúkaných online je potrebné uviesť vyššie uvedené informácie na identifikáciu výrobku. Okrem toho je potrebné uviesť nasledujúce informácie:

- Obrázok produktu

- Všetky potrebné varovania a bezpečnostné informácie, ktoré sú uvedené na výrobku alebo sú k nemu priložené.

Nezabudnite: Na splnenie tejto povinnosti nestačí len zobraziť obrázky obalu. Informácie uvedené online a fyzické pokyny priložené k produktu musia byť konzistentné. Poskytnutie iba „rýchleho sprievodcu“ online, ak neobsahuje všetky informácie týkajúce sa bezpečnosti, predstavuje porušenie GPSR.

2. Kontaktné údaje hospodárskych subjektov

GPSR stanovuje jasné usmernenia o tom, ako musia hospodárske subjekty poskytovať svoje **kontaktné údaje**, aby bola zabezpečená **vysledovateľnosť**, **transparentnosť** a **bezpečnosť spotrebiteľov**.

1. Pre výrobcov a dovozcov (fyzické označenie)

Na **samoťnom výrobku** alebo, ak to nie je možné, na **obale alebo v sprievodných dokladoch** musia byť uvedené nasledujúce údaje:

- Názov alebo obchodné meno/ochranná známka
- Úplná **poštová adresa** (doručiteľná)
- **Elektronická adresa** (môže to byť e-mailová adresa alebo kontaktný formulár na webovej stránke)
- Ak je odlišná, adresa **jediného kontaktného miesta**
- Ak výrobca **nie je v EÚ**, aj kontaktné údaje **osoby zodpovednej v EÚ**.

2. Online predaj

Pri **všetkých online ponukách** (nových alebo použitých výrobkov) musia byť **jasne uvedené** nasledujúce informácie:

- Úplné kontaktné údaje výrobcu, ako je uvedené vyššie.

- Jednotné kontaktné miesto, kde sa spotrebiteľia môžu obrátiť priamo na poskytovateľa online trhoviska s akýmikoľvek otázkami týkajúcimi sa bezpečnosti výrobkov.



3. Aké sú požiadavky na uchovávanie dokumentácie?

GPSR zavádza špecifické požiadavky na uchovávanie dokumentácie s cieľom zvýšiť bezpečnosť výrobkov v digitálnom veku. Špecifické požiadavky sú nasledovné:

• Technická dokumentácia

Čo: Výrobcovia musia pred uvedením výrobkov na trh vykonať internú analýzu rizík a vypracovať technickú dokumentáciu. Táto dokumentácia obsahuje všeobecný opis výrobku a jeho základné vlastnosti relevantné pre posúdenie bezpečnosti. Zahŕňa tiež analýzu potenciálnych rizík výrobku a riešení zvolených na ich odstránenie alebo zmiernenie, vrátane výsledkov všetkých testov vykonaných výrobcom alebo pre výrobcu.

Kto: Výrobcovia sú zodpovední za to, aby tieto technické dokumenty boli aktuálne a aby ich na požiadanie sprístupnili orgánom dohľadu nad trhom. Dovozcovia sú tiež povinní uchovávať kópie technickej dokumentácie vypracovanej výrobcom k dispozícii orgánom dohľadu nad trhom.

Ako dlho: Výrobcovia aj dovozcovia musia uchovávať túto technickú dokumentáciu po dobu **desiatich rokov** od uvedenia výrobku na trh.

- **Registre sťažností a osobné údaje**

Čo: Výrobcovia musia zriadiť verejne prístupné komunikačné kanály, prostredníctvom ktorých môžu spotrebitelia podávať sťažnosti a hlásiť nehody alebo bezpečnostné problémy. Keď výrobcovia takéto sťažnosti dostanú, musia ich prešetriť a viesť interný záznam (register) týchto sťažností. V tomto registri musia byť zaznamenané aj stiahnutia výrobkov z trhu a všetky prijaté nápravné opatrenia.

Kto: Táto povinnosť sa vzťahuje predovšetkým na výrobcov. Dovozcovia musia tiež zriadiť podobné kanály a vnútorné registre a výsledky oznámiť výrobcovi.

Ako dlho: Akékoľvek osobné údaje uložené v tomto registri sa smú uchovávať len po dobu potrebnú na prešetrenie sťažnosti týkajúcej sa údajne nebezpečného výrobku, v žiadnom prípade však nie dlhšie ako **päť rokov** od ich zadania.

- **Informácie o výsledovateľnosti (údaje o dodávateľoch a zákazníkoch)**

Čo: GPSR kladie dôraz na sledovateľnosť výrobkov v celom dodávateľskom reťazci. To zahŕňa zber a uchovávanie údajov na identifikáciu výrobku, jeho zložiek a hospodárskych subjektov zapojených do jeho dodávateľského reťazca. Patria sem aj údaje o dodávateľoch a zákazníkoch.

Kto: Všetky hospodárske subjekty sú rovnako zodpovedné za uchovávanie týchto údajov o výsledovateľnosti.

Ako dlho: Informácie o sledovateľnosti výrobku, konkrétne údaje o dodávateľoch a zákazníkoch, sa musia uchovávať **šesť rokov**.

VII. Dohľad nad trhom a súlad

1. Aká je úloha vnútroštátnych orgánov?

Vnútroštátne orgány, najmä orgány dohľadu nad trhom, zohrávajú kľúčovú úlohu pri zabezpečovaní bezpečnosti výrobkov v rámci GPSR. Ich rozsiahle povinnosti majú za cieľ posilniť ochranu spotrebiteľov na čoraz viac digitalizovanom a globalizovanom trhu.

Tu je prehľad ich kľúčových úloh:

- **Vynucovanie a dohľad nad trhom**

Národné orgány sú primárne zodpovedné za zabezpečenie zhody a bezpečnosti výrobkov v rámci svojej jurisdikcie. Okrem iného to zahŕňa zhromažďovanie informácií a kontrolu technickej dokumentácie výrobkov na požiadanie.

Splnomocnení zástupcovia musia na odôvodnenú žiadosť orgánov dohľadu nad trhom poskytnúť požadované informácie a dokumentáciu týkajúcu sa bezpečnosti výrobkov. Dovozcovia musia tiež uchovávať technickú dokumentáciu výrobcu po dobu 10 rokov a zabezpečiť, aby bola na požiadanie k dispozícii orgánom na kontrolu.

- **Fungovanie systému Safety Gate**

Vnútroštátne orgány si prostredníctvom systému Safety Gate vymieňajú informácie o nebezpečných výrobkoch. Podrobné informácie o systéme Safety Gate nájdete v nasledujúcej časti.

- **Prijímanie hlásení o nehodách**

- Národné orgány sú **prijemcami hlásení o nehodách** od výrobcov.
- Tieto hlásenia sú povinné v prípade nehôd, ktoré majú za následok smrť alebo vážne nepriaznivé účinky na zdravie a bezpečnosť ľudí. Účelom týchto správ je poskytnúť cenné informácie pre dohľad nad trhom a pomôcť

identifikovať potenciálne nebezpečné kategórie výrobkov.

- Očakáva sa, že na tieto hlásenia budú reagovať, čo by mohlo viesť k varovaniam alebo stiahnutiu výrobkov z trhu.
- **Správa informácií a dokumentácie**
 - Môžu **požiadat'** výrobcov o **technickú dokumentáciu**, ktorú sú povinní uchovávať desať rokov po uvedení výrobku na trh.
 - Splnomocnení zástupcovia a dovozcovia musia na požiadanie orgánom dohľadu nad trhom poskytnúť potrebné informácie a dokumenty na preukázanie bezpečnosti výrobku.
 - Zabezpečujú tiež, aby boli poskytnuté jasné pokyny a informácie o bezpečnosti v jazyku, ktorý je pre spotrebiteľov v ich príslušnom členskom štáte ľahko zrozumiteľný.
- **Sankcionovanie porušení**
 - Členské štáty sú **povinné stanoviť sankcie** za porušenie GPSR

2. Čo je „Safety Gate“?

Safety Gate, bývalý systém RAPEX, je modernizovaný a rozšírený systém rýchleho varovania pred nebezpečnými výrobkami v rámci EÚ. Zbierajú a šíria dôležité informácie, ktoré umožňujú orgánom rýchlo reagovať na hrozby a pomáhajú hospodárskym subjektom plniť ich povinnosti. Spotrebiteľom tiež umožňuje prijímať informované rozhodnutia o bezpečnosti výrobkov.

Systém Safety Gate pozostáva z **troch hlavných prvkov**:

- **Systém rýchleho varovania Safety Gate**: Tento systém slúži ako mechanizmus rýchleho varovania na **výmenu informácií o nebezpečných výrobkoch** a nápravných opatreniach prijatých hospodárskymi subjektmi alebo vnútroštátnymi orgánmi.

- **Portál Safety Gate**: Tento verejne prístupný webový portál poskytuje občanom **bezplatný prístup k vybraným informáciám** zo systému rýchleho varovania. Spotrebiteľia môžu prostredníctvom portálu **Consumer Safety Gateway** informovať Komisiu o výrobkoch, ktoré môžu predstavovať riziko pre zdravie a bezpečnosť. Pomáha spotrebiteľom identifikovať nebezpečné výrobky, ktoré si mohli zakúpiť, a porozumieť akýmkoľvek súvisiacim stiahnutiam z trhu alebo bezpečnostným varovaniam.
- **Safety Business Gateway**: Tento webový portál je **špeciálne navrhnutý pre hospodárske subjekty** a poskytovateľov online trhov. Musia ho povinne používať na hlásenie nebezpečných výrobkov a nehôd súvisiacich s výrobkami. Vnútroštátne orgány môžu potom tieto informácie použiť na vytvorenie varovania v systéme rýchleho varovania Safety Gate, aby mohli zdieľať informácie s ostatnými členskými štátmi a zabrániť ďalším zraneniam spôsobeným výrobkami. Súhrn týchto informácií bude tiež uverejnený na portáli Safety Gate.

Kľúčové úlohy a funkcie Safety Gate sú:

- **Výmena informácií**: Uľahčuje výmenu informácií o nebezpečných výrobkoch a nápravných opatreniach medzi vnútroštátnymi orgánmi dohľadu nad trhom, Európskou komisiou a hospodárskymi subjektmi v prípade, že sa výrobky predávajú aj v iných krajinách.
- **Posilnené presadzovanie**: Safety Gate poskytuje vnútroštátnym orgánom potrebné nástroje na posilnenie ich presadzovacích právomocí, čo im umožňuje vyšetrovať nebezpečné výrobky predávané online a monitorovať dodržiavanie predpisov.
- **Hlásenie nehôd**: hospodárske subjekty musia hlásiť vážne nehody (tie, ktoré majú za následok smrť alebo vážne nepriaznivé účinky na zdravie) prostredníctvom Safety Business Gateway

vnútroštátnym orgánom. Hoci nie každá nehoda si vyžaduje stiahnutie výrobku z trhu, tieto hlásenia poskytujú dôležité informácie pre dohľad nad trhom a pomáhajú identifikovať potenciálne nebezpečné kategórie výrobkov, ktoré môžu vyžadovať stiahnutie z trhu.

- **Informovanosť verejnosti:** Jasné a viditeľné oznámenia o stiahnutí výrobkov z trhu alebo bezpečnostné varovania sa šíria prostredníctvom rôznych kanálov, aby sa zabezpečilo, že spotrebitelia sú informovaní a môžu prijať potrebné opatrenia.
- **Vysledovateľnosť a spolupráca:** Zlepšuje vysledovateľnosť výrobkov a podporuje spoluprácu medzi hospodárskymi subjektmi, online trhoviskami a orgánmi dohľadu nad trhom.

3. Existuje povinnosť spolupráce s vnútroštátnymi orgánmi?

GPSR vyžaduje, aby rôzne hospodárske subjekty na požiadanie poskytli prístup k dokumentácii o súlade, a to predovšetkým orgánom dohľadu nad trhom.

Systém Safety Gate uľahčuje túto výmenu informácií prostredníctvom svojich rôznych prostriedkov, ako je Safety Business Gateway, a zabezpečuje, aby orgány mali k dispozícii potrebnú dokumentáciu na monitorovanie a presadzovanie bezpečnosti výrobkov na trhu EÚ.

VIII. Nápravné opatrenia a stiahnutie výrobkov z trhu

1. Kedy je potrebné stiahnutie výrobku z trhu?

Stiahnutie výrobku z trhu je **potrebné, ak výrobok predstavuje riziko pre bezpečnosť výrobkov alebo je považovaný za nebezpečný**.

Ak je výrobok, ktorý je už na trhu, **považovaný za nebezpečný**, výrobcovia musia bezodkladne informovať príslušné orgány dohľadu nad trhom a v prípade potreby prijať nápravné opatrenia.

Úlohy hospodárskych subjektov:

Výrobcovia sú primárne zodpovední za to, aby ich výrobky boli navrhnuté a vyrobené v súlade so všeobecnými bezpečnostnými požiadavkami. Ak zistia, že ich výrobok je nebezpečný, musia prijať nápravné opatrenia, vrátane stiahnutia výrobku z trhu, a informovať spotrebiteľov a príslušné orgány dohľadu nad trhom.

Dovozcovia musia tiež informovať orgány o nebezpečných výrobkoch a akýchkoľvek nápravných opatreniach, ktoré prijali.

Distribútori musia informovať výrobcu, dovozcu a orgány dohľadu nad trhom, ak majú dôvod domnievať sa, že výrobok nie je v súlade s požiadavkami alebo je nebezpečný. Vo **výnimočných prípadoch**, keď výrobca a dovozca neprijmú potrebné nápravné opatrenia, distribútor môže byť povinný vykonať opatrenia v teréne, ktoré môžu zahŕňať stiahnutie výrobku z trhu alebo bezpečnostné varovanie.

Stiahnutie výrobku z trhu je ako požiarne alarm pre spotrebiteľské výrobky. Rovnako ako požiarne alarm zaznie, keď je zistené významné nebezpečenstvo (požiar), stiahnutie výrobku z trhu je spustené, keď je identifikovaný nebezpečný výrobok, čo si vyžaduje okamžité a rozsiahle opatrenia na ochranu verejnosti.

2. Aké kroky by sa mali podniknúť, ak výrobok predstavuje riziko?

GPSR vyžaduje, aby hospodárske subjekty prijali rad opatrení, ak výrobok predstavuje riziko alebo je považovaný za nebezpečný, s cieľom zabezpečiť bezpečnosť spotrebiteľov.

Kľúčové kroky, ktoré je potrebné podniknúť, sú nasledujúce:

- **Okamžite informovať príslušné orgány a prijať nápravné opatrenia:**
 - Ak sa výrobok, ktorý je už na trhu, považuje za nebezpečný, hospodárske subjekty musia bezodkladne informovať príslušné orgány dohľadu nad trhom.
 - Musí tiež informovať spotrebiteľov o riziku a o všetkých nápravných opatreniach, ktoré sa prijímajú.
- **Oznamovanie konkrétnych nehôd (pre výrobcov):** Pozri vyššie v časti VII.2.
- **Používanie portálu Safety Business Gateway:** Pozri vyššie.
- **Zapojenie dovozcov a distribútorov:**
 - **Dovozcovia** musia informovať orgány o nebezpečných výrobkoch a prijatých nápravných opatreniach. Musia informovať aj výrobcu.
 - **Distribútori** musia informovať výrobcu, dovozcu a orgány dohľadu nad trhom, ak majú dôvod domnievať sa, že výrobok nie je v súlade s požiadavkami alebo je nebezpečný.
 - Vo **výnimočných prípadoch**, keď výrobca a dovozca neprijmú potrebné nápravné opatrenia, môže byť od distribútora požadované, aby vykonal opatrenia v teréne, vrátane stiahnutia výrobku z trhu alebo vydania bezpečnostného varovania.
- **Účinné stiahnutie výrobkov z trhu a bezpečnostné varovania:**
 - Stiahnutie výrobku z trhu je potrebné, ak výrobok **predstavuje riziko pre bezpečnosť výrobku** alebo je považovaný za

nebezpečný. To sa vzťahuje len na **opatrenia v teréne týkajúce sa bezpečnosti.**

- Hospodárske subjekty a poskytovatelia online trhovísk musia zabezpečiť **priamy kontakt so spotrebiteľmi**, kde je to možné, s využitím dostupných údajov o zákazníkoch z vernostných programov alebo systémov registrácie výrobkov. Musia tiež ponúknuť spotrebiteľom možnosť poskytnúť samostatné kontaktné údaje výlučne na účely bezpečnosti.
- **Jasné a viditeľné oznámenie o stiahnutí z trhu alebo bezpečnostné varovanie** sa musí šíriť prostredníctvom **iných vhodných kanálov**, aby sa zabezpečil čo najväčší dosah, napríklad prostredníctvom webových stránok spoločnosti, sociálnych médií, informačných bulletinov a predajných miest. Môžu byť potrebné aj oznámenia v masových médiách.
- **Oznámenia o stiahnutí výrobku z trhu** musia byť napísané v jazyku, ktorý je ľahko zrozumiteľný pre spotrebiteľov v členskom štáte, kde sa výrobok uvádza na trh. Musia sa tiež vyhnúť formuláciám, ktoré relativizujú situáciu, ako napríklad „dobrovoľné“, „preventívne“, alebo vyhláseniam, že neboli hlásené žiadne nehody.

Komisia uverejnila vzor oznámenia o stiahnutí výrobku z trhu vo vykonávacom nariadení (EÚ) 2024/1435. Tento vzor nájdete tu v prílohe 1. Hoci ide o vzor a nie o presný povinný dokument, od hospodárskych subjektov sa očakáva, že zabezpečia, aby boli poskytnuté všetky informácie požadované v článku 36 ods. 2 GPSR, aj keď tento vzor nepoužívajú.
- Hospodárske subjekty musia spotrebiteľom ponúknuť **účinné, bezplatné a včasné nápravné opatrenia**, ktoré môžu zahŕňať opravu alebo výmenu výrobku za bezpečný

výrobok rovnakého typu alebo poskytnutie primeranej náhrady. Hospodárske subjekty musia spotrebiteľom ponúknuť aspoň dve z týchto možností. Jedna možnosť je dostatočná, ak ostatné možnosti nie sú možné, sú neprimerané alebo neúčinné.

- Oznámenia o stiahnutí výrobku z trhu by mali obsahovať **bezplatné telefónne číslo alebo interaktívnu online službu** (napr. chatbot), aby spotrebiteľia mohli získať viac informácií.
- **Dokumentácia a vedenie záznamov:**
 - Výrobcovia sú povinní vykonávať **internú analýzu rizík** a vypracovať **technickú dokumentáciu** svojich výrobkov. Táto dokumentácia sa musí uchovávať **desať rokov** po uvedení výrobku na trh a na požiadanie sa musí sprístupniť príslušným orgánom dohľadu nad trhom.
 - Dovozcovia musia tiež uchovávať kópiu technickej dokumentácie počas desiatich rokov a na požiadanie ju sprístupniť orgánom.
 - Výrobcovia musia viesť **interný register** sťažností, stiahnutí výrobkov z trhu a nápravných opatrení.

Kontrolný zoznam pre stiahnutie výrobku z trhu a vzor oznámenia o stiahnutí výrobku z trhu nájdete v prílohách 1 a 2.

Príklad: Scenár stiahnutia výrobku z trhu

Výrobok: LED nočné svetlo pre deti

Výrobca: Kinderlichter GmbH, Nemecko

Zistený problém: Sériu LED nočných svetiel sa po štyroch hodinách nepretržitého používania prehrieva, čo predstavuje riziko popálenia a požiaru. Boli nahlásené tri sťažnosti spotrebiteľov a jeden incident s poškodením spôsobeným dymom.

Prijaté opatrenia:

Interné posúdenie rizika: Potvrďuje riziko požiaru pri používaní cez noc.

Zastavenie predaja: výrobca zastavil všetky dodávky a online ponuky.

Oznámenie orgánom: Predložené prostredníctvom Safety Business Gateway, vrátane kódov dotknutých šarží a obrázkov.

Oznámenie o stiahnutí z trhu: Zverejnené online a v obchodoch.

Kontakt so spotrebiteľmi: Všetkým online kupujúcim bol zaslaný e-mail priamo na základe údajov o zákazníkoch uložených počas procesu predaja.

Vrátenie a náprava: Vrátenie tovaru sa uskutočňuje prostredníctvom online portálu a refundácia bude realizovaná do desiatich pracovných dní.

Následná správa pre orgány: 82 % stiahnutí bolo dokončených do 30 dní.

IX. Prevádzkovateľ online trhov

GPSR zavádza **konkrétne a významné nové pravidlá pre online trhy**. Tieto nové pravidlá sú priamou reakciou na významné spoločenské zmeny, ako je rastúca digitalizácia a boom online obchodu. Pravidlá GPSR týkajúce sa online trhov dopĺňajú existujúce právne predpisy o online a diaľkovom predaji. Ďalšie informácie o týchto pravidlách nájdete v [predchádzajúcich moduloch](#), najmä v module 6, ktorý sa zaoberá právami a povinnosťami na digitálnych trhoch.

Prevádzkovateľ online trhu je definovaný ako „poskytovateľ sprostredkovateľskej služby využívajúci online rozhranie, ktoré spotrebiteľom umožňuje uzatvárať zmluvy na diaľku s obchodníkmi o predaji výrobkov“. Online rozhranie sa týka webových stránok, aplikácií alebo digitálnych platforiem používaných na predaj výrobkov. Je však dôležité poznamenať, že tieto

poskytovatelia **nie** sú v zmysle GPSR **výslovne považovaní** za „hospodárske subjekty“ v právnom zmysle, hoci sa často spomínajú spolu s nimi. Napriek tomu podliehajú svojim vlastným osobitným povinnostiam.

Kľúčové aspekty týchto osobitných pravidiel pre online trhy sú nasledovné:

- **Registrácia na portáli Safety Gate:** Jednou z hlavných povinností prevádzkovateľov online trhov je **registrácia na portáli Safety Gate**.
- **Zabezpečenie bezpečnosti výrobkov a informácií:** Online trhy zohrávajú kľúčovú úlohu pri ochrane spotrebiteľov pred nebezpečnými výrobkami predávanými prostredníctvom ich platforiem. Mali by preto mať zavedené interné procesy na zabezpečenie súladu a rýchlej reakcie.
 - Musia zabezpečiť, aby výrobky ponúkané na ich platformách **spĺňali bezpečnostné požiadavky**.
 - Sú povinní poskytovať rozhrania, ktoré umožňujú predajcom **zobrazovať jasné a viditeľné informácie o bezpečnosti výrobkov**, ako to stanovuje GPSR. Musia tiež **zakázať uvádzanie nebezpečných výrobkov**, ktoré boli predmetom varovania Safety Gate.
- **Jednotné kontaktné miesto pre spotrebiteľov:** To umožňuje spotrebiteľom ľahko a rýchlo komunikovať o všetkých otázkach týkajúcich sa bezpečnosti výrobkov.
- **Priama komunikácia so spotrebiteľmi počas stiahnutia výrobkov z trhu:** Prevádzkovatelia online trhov musia v prípade stiahnutia výrobkov z trhu alebo vydania bezpečnostných varovaní v čo najväčšej miere **priamo informovať spotrebiteľov, ktorí si prostredníctvom ich platformy zakúpili nebezpečný výrobok**. To zahŕňa použitie dostupných údajov o zákazníkoch, napríklad z

vernostných programov alebo systémov registrácie výrobkov, na nadviazanie priameho kontaktu.

- **Šírenie oznámení o stiahnutí výrobkov z trhu:** Ak je priamy kontakt neúčinný, prevádzkovatelia online trhov spolu s hospodárskymi subjektmi musia **šíriť jasné a viditeľné oznámenia o stiahnutí výrobkov z trhu alebo bezpečnostné varovania prostredníctvom iných vhodných kanálov**, aby sa zabezpečil čo najširší dosah.
- **Spolupráca s orgánmi dohľadu nad trhom:** Online trhoviská musia **spolupracovať s orgánmi dohľadu nad trhom**, aby riešili otázky bezpečnosti výrobkov a odstraňovali nebezpečné výrobky zo svojich platforiem. Očakáva sa tiež, že budú poskytovať informácie, ktoré pomôžu identifikovať nebezpečné výrobky. Okrem toho by sa malo zaviesť jednotné kontaktné miesto pre priamu komunikáciu s orgánmi. Tieto informácie by mali byť poskytované na portáli Safety Gate.
- **Hybridné obchodné modely:** Podniky, ktoré pôsobia ako online predajcovia (napr. prostredníctvom vlastných internetových obchodov) aj ako prevádzkovatelia online trhov, **musia dodržiavať pravidlá v oboch funkciách**. Musia plniť povinnosti online predajcu v súvislosti s výrobkami, ktoré priamo predávajú, a zároveň plniť povinnosti prevádzkovateľa online trhoviska v súvislosti s činnosťami svojej platformy.

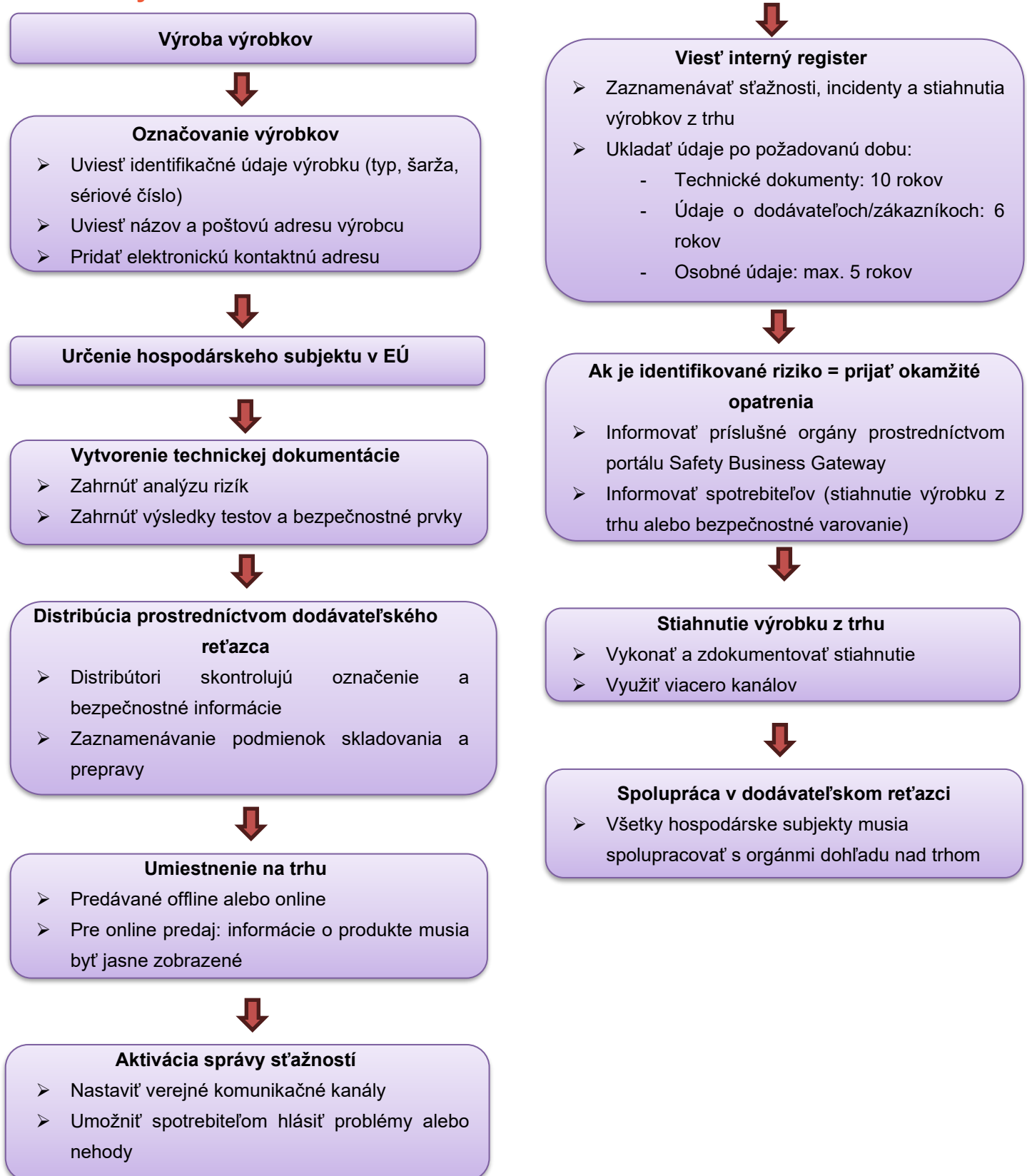
X. Podpora a zdroje

Nariadenie konkrétne stanovuje, že mikropodniky, malé a stredné podniky by mali byť schopné vyrovnávať sa so svojimi novými povinnosťami. Na dosiahnutie tohto cieľa Komisia vypracovala [praktické usmernenia](#) a prispôsobené opatrenia, vrátane priamych kanálov na prepojenie odborníkov s malými a strednými podnikmi,

ktoré majú zohľadniť potrebu zjednodušiť a obmedziť administratívnu záťaž. Aktuálne informácie nájdete aj na stránke www.consumerlawready.eu.

Rôzne iné zdroje a organizácie môžu poskytovať podporu alebo informácie, najmä pre hospodárske subjekty zaoberajúce sa bezpečnosťou a zhodou výrobkov v EÚ.

XI. Stručný prehľad požiadaviek na výsledovateľnosť



XII. Prípadová štúdia:

Dodržiavanie bezpečnosti výrobkov v praxi

Profil spoločnosti

Spoločnosť: KitchenSlice Haushaltswaren OG

Sídlo: Viedeň, Rakúsko

Typ podniku: MSP – dovozca a distribútor súkromnej značky

Produkt: Krájač zeleniny Mandolina vyrobený z plastu a nehrdzavejúcej ocele.

Výrobca: OEM výroba vo Vietname.

Predajné kanály: Vlastný internetový obchod, Amazon a miestni predajcovia kuchynského riadu.

1. Pred uvedením na trh

Hodnotenie bezpečnosti výrobku

Spoločnosť KitchenPro vykonáva štruktúrované posúdenie rizík zamerané na:

- **Nebezpečenstvo poranenia** pri výmene čepelí
- **Nebezpečenstvo pošmyknutia** v dôsledku nestabilnej základne
- Nesprávne používanie deťmi alebo používateľmi bez dozoru

Technická dokumentácia obsahuje:

- Popis materiálu a konštrukcie
- Správy z laboratórnych testov
- Vyhlásenie o zhode s platnými normami
- Odôvodnenie vekovej kategórie a označenie nebezpečnosti

2. Označovanie a sledovateľnosť

Identifikácia výrobku

- Na výrobku a obale:
 - Model: *Mandoline MP-Classic*
 - Číslo šarže: 2024-VN-KP08
 - Výstražný symbol: „Nevhodné pre deti – ostré čepele“
 - Označenie CE (ak sa vzťahuje iba na obal)

Zodpovedná osoba v EÚ

KitchenSlice koná ako **zodpovedná osoba** podľa GPSR:

- Úplný názov spoločnosti a poštová adresa
- Elektronický kontakt: sicherheit@kitchenslice.at

Digitálne označovanie

- QR kód na obale odkazuje na:
 - Viacjazyčné bezpečnostné pokyny
 - Video návod na výmenu čepele
 - Portál zákazníckeho servisu a vrátenia tovaru

Interný systém sledovateľnosti

KitchenSlice zabezpečuje:

- Sledovanie šarží a produktov
- Záznamy o dodávateľoch a kontaktné informácie
- Záznam sťažností a vrátených tovarov
- Archív dokumentácie o rizikách a stiahnutiach (10-ročné obdobie)

3. Online predaj a súlad s článkom 19

Pred nákupom

Stránky produktov (internetový obchod a ponuky na Amazone) obsahujú:

- Obrázky produktov, model a identifikačné číslo šarže
- Viditeľné bezpečnostné varovanie
- Úplné kontaktné údaje výrobcu a zodpovednej osoby v EÚ
- Odkaz na stiahnutie digitálnej príručky

4. Incident a spätné prevzatie výrobku

Zistený problém:

Niekoľko spotrebiteľov nahlásilo poranenia rezom pri výmene čepeľí, napriek priloženému krytu čepele. Jeden prípad si vo Francúzsku vyžiadal ambulantnú lekársku starostlivosť.

Posúdenie rizika

Riziko je klasifikované ako stredné vzhľadom na potenciálne vážne zranenia v prípade nesprávneho používania a nejasných pokynov na manipuláciu.

Opatrenia na stiahnutie výrobku

1. **Predaj bol zastavený** na všetkých platformách a u maloobchodníkov.
2. **Oznámenie prostredníctvom Safety Business Gateway** príslušným orgánom v Nemecku, Francúzsku a Rakúsku.
3. **Štandardizované oznámenie o spätnom prevzatí výrobku:**

⚠ Spätné prevzatie výrobku: „Mandoline MP-Classic“

Číslo šarže 2024-VN-KP08

Riziko: Čepel' môže pri výmene spôsobiť zranenie.

Okamžite prestaňte výrobok používať!

Vráťte ho a získajte bezplatnú náhradu alebo plnú refundáciu.

Podrobnosti nájdete na stránke

www.kitchenslice.at/recall alebo v e-maile

recall@kitchenslice.at.

4. Použité komunikačné kanály:

- E-mail všetkým zákazníkom internetového obchodu
- Oznámenie o stiahnutí produktu z webovej stránky a Amazonu
- Plagáty v kamenných predajniach

- Oznámenie na sociálnych médiách

Ponúknuté riešenie:

- Zákazníci si mohli vybrať:
 - Bezplatný vylepšený kryt čepele
 - Úplné vrátenie peňazí
- Vrátenie údajov sledovaných podľa šarže

5. Nadväzujúce opatrenia:

- Týždenné aktualizácie sa zasielajú orgánom dohľadu nad trhom.
- Miera vrátenia dosiahla 78 % za šesť týždňov
- Vnútorné zlepšenia:
 - Lepšie technické pokyny
 - Pred budúcimi spusteniami je potrebné vykonať externé testovanie použiteľnosti.
 - Digitalizácia systému riadenia sťažností

Prílohy

Príloha 1 – Vzor oznámenia Európskej komisie o spätnom prevzatí výrobku

Vykonávacie nariadenie Komisie (EÚ) 2024/1435

[NÁZOV SPOLOČNOSTI] SPÄTNE PREVEZME [VÝROBOK]

Vložte obrázok/obrázky výrobku s grafickým vyznačením miesta, na ktorom sú umiestnené identifikačné čísla (ak existujú)

Pokiaľ ide o online verziu oznámenia o spätnom prevzatí, jeddôležité, aby podstatné informácie obsiahnuté na obrázku, predovšetkým pokiaľ sú nevyhnutné na identifikáciu výrobku, ktorý je predmetom spätného prevzatia, boli dostupné aj v písomnom formáte, ktorý je strojovo čitateľný.

Uveďte jasný opis výrobku, ktorý je predmetom spätného prevzatia, vrátane INFORMÁCIÍ O IDENTIFIKACII VÝROBKU:

- Názov a značka výrobku
- Identifikačné čísla výrobku, ako je číslo šarže a sériové číslo, a prípadne grafické označenie toho, kde ich možno na výrobku nájsť
- Informácie o tom, kedy, kde a kým bol výrobok predaný (ak sú k dispozícii)

PREČO JE TENTO VÝROBOK NEBEZPEČNÝ?

- Jasne uveďte, aké nebezpečenstvo výrobok predstavuje a prečo
- Nepoužívajte pojmy alebo výrazy, ktoré by mohli znížiť vnímanie rizika spotrebiteľmi, ako napríklad „dobrovoľný“, „preventívny“, „na základe vlastného uváženia“, „vo výnimočných/v konkrétnych situáciách“, ani neuvádzajte informácie o tom, že nebola hlásená žiadna nehoda

ČO ROBIŤ

- Dajte spotrebiteľom pokyn, aby výrobok, ktorý je predmetom spätného prevzatia, okamžite prestali používať
- Jasne vysvetlite spotrebiteľom, čo by mali urobiť (napríklad vrátiť výrobok predajnému miestu, dohodnúť si termín na vyzdvihnutie/opravu u seba doma)

PROSTRIEDKY NÁPRAVY VO VZŤAHU K SPOTREBITEĽOM

- Jasne uveďte prostriedky nápravy, ktoré majú spotrebiteľia k dispozícii, a to: opravu, nahradenie výrobku alebo vrátenie peňazí (v súlade s článkom 37 nariadenia 2023/988)
- Uveďte, či sú k dispozícii ďalšie stimuly (napríklad zľavy alebo poukážky)

KONTAKT

- Poskytnite adresu interaktívnej online služby (napr. webové sídlo s kontaktným formulárom alebo e-mailovú adresu) a/alebo bezplatné telefónne číslo, kde môžu spotrebiteľia získať viac informácií v príslušnom úradnom jazyku, resp. jazykoch Únie.

Company logo
(optional)

Spätné prevzatie výrobku z dôvodu bezpečnosti

Dátum

[OSPRAVEDLNENIE (NEPOVINNÉ)]

[ODKAZY NA SOCIÁLNE MÉDIÁ/WEBOVÉ SÍDLO (NEPOVINNÉ)]

[QR KÓD alebo iné technické riešenie, pomocou ktorého funguje presmerovanie na stránku venovanú spätnému prevzatíu/poskytujúcu viac informácií (NEPOVINNÉ)]

ŠÍRTE TÚTO SPRÁVU: Povedzte o tomto spätnom prevzatí svojím priateľom a svojej rodine!

Logo orgánu dohľadu nad trhom,
pokiaľ je spätné prevzatie
výsledkom povinného opatrenia
(nepovinné)



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

Príloha 2 – Kontrolný zoznam pre stiahnutie výrobku z trhu

A. Interná príprava

- ☐ Zistenie rizika: Identifikácia rizika výrobku na základe sťažností, incidentov alebo interných testov.
- ☐ Vykonanie posúdenia rizika: Vyhodnotenie povahy a závažnosti rizika.
- ☐ Zastavenie distribúcie: Okamžité zastavenie predaja a dodávky dotknutého výrobku.
- ☐ Informovanie interných tímov a prevádzkovateľov: Informovanie príslušných oddelení a subjektov v dodávateľskom reťazci (distribútorov, dovozcov, trhoviská).

B. Oznámenie regulačným orgánom

- ☐ Informovanie orgánov prostredníctvom Safety Business Gateway (portál EÚ pre hospodárske subjekty).
- ☐ Predloženie požadovaných informácií, vrátane:
 - Identifikácia produktu (typ, šarža, sériové číslo)
 - Popis rizika
 - Počet dotknutých kusov
 - Krajiny, v ktorých sa výrobok predával
 - Prijaté nápravné opatrenia
 - Údaje o výsledovateľnosti

C. Komunikácia so spotrebiteľmi

- ☐ Vypracovanie štandardizovaných oznámení o stiahnutí výrobku podľa prílohy 1.
- ☐ Distribúcia oznámenia o stiahnutí prostredníctvom:
 - webovej stránky spoločnosti
 - sociálnych médií
 - newslettrov alebo e-mailov známym zákazníkom
 - fyzické označenie v predajni (ak je to relevantné)
 - online trhy (požiadavka na viditeľnosť stiahnutia z trhu)

D. Praktické opatrenia

- ☐ Zabezpečenie procesu vrátenia alebo opravy výrobku:
 - Zabezpečenie bezplatnej prepravy alebo vyzdvihnutie vráteného tovaru
 - Ponúknuť možnosti vrátenia tovaru v predajni alebo online
- ☐ Ponúknuť nápravu:
 - Oprava
 - Bezpečná výmena
 - Plná refundácia
- ☐ Sledovanie a zaznamenávanie všetkých vrátených kusov
- ☐ Interné vedenie záznamov o reklamáciách a stiahnutiach

E. Nadviazanie a uzavretie

- ☐ Podávanie správ o pokroku orgánom
 - Koľko produktov bolo vrátených alebo opravených
- ☐ Prehodnotenie kontroly rizík
- ☐ Aktualizácia postupov pre budúce incidenty
- ☐ Uchovávanie dokumentácie po dobu minimálne 10 rokov

Príloha 3 – Príklad označenia

Christmas Candle Product Identification: WH-C2412 Batch 2025-11 Lot No.: 70176	➔	Product identification
Manufacturer Name: Shanghai Candles Ltd. Registered Trademark: Aromatic candles Postal Address: 28 Aroma Street, 201300 Shanghai Electronic Address: support@aromaticcandles.com	➔	Manufacturer details
Importer and responsible person in the EU Name: Christmas products SL Postal Address: Calle de Navidad 24, 29001 Malaga Electronic Address: 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





Consumer Law Training for European SMEs