

Wpisując w internetową wyszukiwarkę pojęcie „produkt”, bez trudu uzyskamy jego marketingową definicję: produkt to obiekt rynkowej wymiany - dobro materialne, usługa, a nawet... idea. W ocenie ryzyka ubezpieczeniowego taka szeroka definicja jest niebezpieczna. Czy ryzyko wprowadzenia do obrotu czekolady - wyrobu konsumenckiego jest takie samo jak w przypadku czekolady - półproduktu do wyrobu batoników? Oba brzmią smakowicie, jednak zarówno ryzyko, jak i obrona przed roszczeniem mogą kształtować się różnie. W artykule podkreślamy różnice w postrzeganiu ryzyka z rozróżnieniem obrotu „konsumenckiego” - business to consumer i „profesjonalnego” - business to business.

B
B 2 B
C



Michał Górny

Hestia Loss Control, specjalista ds. oceny ryzyka, zajmuje się zagadnieniami ryzyka odpowiedzialności cywilnej, w tym OC za zanieczyszczenie środowiska i OC za produkt, inżynier, absolwent Wydziału Chemicznego oraz Wydziału Zarządzania i Ekonomii Politechniki Gdańskiej, w Grupie Ergo Hestia od 2005 roku.



Kamil Bara

Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń Ergo Hestia SA, Zastępca Dyrektora Biura Ubezpieczeń Odpowiedzialności Cywilnej, zajmuje się zagadnieniami ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej, prawnik, absolwent Uniwersytetu Gdańskiego, w Ergo Hestii od 2001 roku.

Jedną z podstawowych różnic między obrotem profesjonalnym i konsumenckim jest odbiorca wyrobu finalnego. Oceniając ryzyko producenta, warto dokonać analizy jego rynku zbytu pod kątem możliwości jego uczestników w dochodzeniu naprawy poniesionych strat. Wskazanie, kim jest odbiorca danego producenta, pozwala określić przestrzeń ryzyka OC, w której występują zagrożenia powstania szkody, a co za tym idzie - treść potencjalnych roszczeń, na które producent jest narażony. Patrząc na rynek, na którym producent operuje, musi on w swoich klientach dostrzegać także potencjalnych poszkodowanych, potencjalnych przeciwników sądowych w sporze o odpowiedzialność, w sporze o wartość szkody, w sporze o zakres, w jakim powinna być ta szkoda naprawiona. Takie spojrzenie z jednej strony posłuży określeniu, kto i o co może występować przeciw producentowi w związku z jego odpowiedzialnością za produkt. Z drugiej zaś strony sprowokuje do określenia, ile producent może zrobić na etapie kontraktowania, przygotowania produkcji, procesu produkcji, dystrybucji, czy też informacji o wyrobie, aby ograniczyć ryzyko wystąpienia szkody oraz przygotować się do obrony przed roszczeniami.

Produkt niebezpieczny, produkt wadliwy

Odpowiedzi na pytania, czy odbiorcą produktu jest konsument czy profesjonalista, czy dostarczany produkt jest produktem finalnym czy półproduktem, czy odbiorca jest masowy i anonimowy, czy odbiorca jest wskazany z nazwy, pozwolą określić, czy producent operuje w obrocie konsumenckim czy też profesjonalnym. Określenie tej przestrzeni będzie w dużym stopniu determinować, czy jego ryzyko realizuje się jako OC za produkt niebezpieczny czy też jako OC za produkt wadliwy.

Wobec konsumenta zasadnicze ryzyko powstania roszczenia generuje odpowiedzialność za produkt finalny, za produkt niebezpieczny. Wobec profesjonalisty - odpowiedzialność za wadliwość produktu, a raczej półprodukту. Za produkt niebezpieczny uznaje się produkt niezapewniający bezpieczeństwa, jakiego można oczekiwać, uwzględniając normalne użycie produktu. Produkt wadliwy to taki, którego cechy nie pozwalają na jego zastosowanie zgodne

To, kim jest klient producenta, w znacznym stopniu decyduje o tym, z jakim roszczeniem może się zetknąć producent.

z przeznaczeniem bądź zamówieniem. Produkt z wadą nie musi być niebezpieczny. Niemniej jego wada ogranicza bądź uniemożliwia korzystanie z jego oczekiwanych funkcjonalności. Może także prowadzić do strat u jego odbiorcy. Doświadczenie ubezpieczycieli pokazuje, że często straty te są wyższe niż w przypadku obecności produktu niebezpiecznego na rynku.

Obrót profesjonalny i półprodukt wadliwy - tło obrony

Powyższy stosunkowo schematyczny podział pozwala skoncentrować uwagę na ryzyku OC za produkt w relacjach producent - producent, czyli w relacjach w obrocie profesjonalnym. Niewątpliwie odbiorcą produktu jest podmiot znany producentowi (lub przynajmniej łatwy do wskazania). Jest to podmiot o sprecyzowanych oczekiwaniach co do dostarczanego towaru, a więc przygotowany na dochodzenie od dostawcy spełnienia określonych umownie wymogów oraz naprawy ewentualnych szkód.

W obrocie profesjonalnym producent półproduktu zawiera swoje zobowiązanie co do cech dostarczanego produktu w kontrakcie ze swoim odbiorcą lub w innej dokumentacji, takiej jak chociażby specyfikacja jakościowa. To, czy w danych okolicznościach strony są w stanie bezspornie ustalić, czy produkt spełnił oczekiwania oraz czy podnoszone uwagi co do jego właściwości są uzasadnione, niewątpliwie należy oceniać przede wszystkim w kontekście zapisów umownych. Ich precyzja pozwala uniknąć domniemań i rozczarowań. Wielokrotnie bowiem się okazywało, że wskutek niedostatecznego określenia wszystkich istotnych parametrów w zamówieniu poszkodowany powoływał się na przyczyny wynikające z „ogólnych”, „domniemanych” bądź „oczywistych” właściwości. Właściwości, których ubezpieczony nie kontrolował, ponieważ o nich nie wiedział lub nie musiał ich kontrolować. Na rynku miało miejsce sporo roszczeń wynikających z braku uszczegółowienia takich elementów, jak sposób przechowywania, składowania, transportu, łączenia z innymi wyrobami produktu pochodzącego od ubezpieczonego w realizowanym od miesiąca zamówieniu.

Istotną kwestią z punktu widzenia ryzyka odpowiedzialności cywilnej za produkt jest fakt dostawy produktu według specyfikacji jakościowej zamawiającego. Taka praktyka funkcjonuje w wielu branżach - między innymi: metalowej, motoryzacyjnej, opakowaniowej. To oznacza konieczność dostosowania nie tylko parametrów jakościowych wyrobu, ale czasami również zmian technologicznych. Z punktu widzenia ryzyka jest to sytuacja mniej korzystna. Mniejsze ryzyko bowiem niosą ze sobą wyroby sprzedawane według specyfikacji producenta, w oparciu o sprawdzoną technologię. Zmienia to optykę odpowiedzialności. Wówczas to zamawiający godzi się na warunki producenta. W odwrotnej sytuacji większa

odpowiedzialność leży po stronie producenta, który musi się dostosować i zapewnić standardy jakościowe według specyfikacji zamawiającego. To powoduje, że niespełnienie wymagań na przykład liczebności bakterii w mrożonkach może powodować zakwestionowanie partii wyrobu, chociaż nie będzie ona wypełniała przesłanek produktu niebezpiecznego. Ewentualna szkoda będzie polegała na przykład na konieczności utylizacji dżemu lub wsadu owocowego do pierogów wyprodukowanych z dostawy truskawek zawierającej więcej niż określona liczebność kolonii bakterii (tak jak jest to zapisane w kontrakcie i na co się zgodził dostawca, a czego nie wypełnił).

Relacje biznesowe nie opierają się oczywiście wyłącznie na zapisach kontraktowych. Jakość tych relacji jest determinowana wieloma innymi okolicznościami. W kontekście obrony przed nieuzasadnionym roszczeniem istotne są zależności ekonomiczne i własnościowe. To, czy producent - dostawca domniemanego wadliwego półproduktu będzie w stanie prowadzić asertywną obronę swoich racji, może być określone przez fakt podległości ekonomicznej (kontrahent - odbiorca 30% całej produkcji) lub własnościowej (spółka matka - spółka córka).

Przy występowaniu tego rodzaju relacji szczególną rolę odgrywają techniczne metody oceny jakości ustalone i akceptowane przez strony. Obiektywność wyników ułatwia tu przyjęcie wspólnego bezspornego stanowiska w przypadku powstania szkód i - co oczywiście jest nie bez znaczenia - ogranicza ryzyko dostarczenia i wykorzystania wadliwego półproduktu. Tak więc dla prawnego bezpieczeństwa producenta półproduktu ważnym jest nie tylko precyzyjne sporządzenie umowy, ale zastosowanie takich rozwiązań technicznych lub organizacyjnych, które pozwolą ograniczyć samo ryzyko powstania szkody, a gdy do niej już dojdzie - umożliwią rozsądną obronę przed roszczeniem.

Kto kontroluje jakość?

Czyni to odbiorca - zarówno w obrocie konsumenckim, jak i profesjonalnym. W tym pierwszym przypadku roszczenie pojawia się, jeżeli nie zostaną spełnione parametry zdrowotne lub związane z bezpieczeństwem użytkowym. Najczęstszą kategorią szkód w obrocie konsumenckim są szkody osobowe. Niespełnienie natomiast kilku wymagań użytkowych, estetycznych, a nawet organoleptycznych zostanie częstokroć w większej skali niezauważone. W przypadku obrotu B2B (business - to - business) roszczenia mają charakter głównie majątkowy. Obok wstępnej reklamacji pojawi się roszczenie z tytułu niespełnienia wymogów określonych umową bądź specyfikacją jakościową, na którą strony się umówiły. Strony umawiają się często nie tylko na ilość i typ oraz jakość wymaganą prawem. W wielu przypadkach, a tak jest często w przypadku realizacji zamówienia według specyfikacji jakościowej zamawiającego, także na zastrzone



6% europejskich doniesień z zakresu bezpieczeństwa produktów pochodzi z Polski.

parametry jakościowe (na przykład mikrobiologiczne) oraz elementy użytkowe, takie jak kształt, możliwość montażu, specyficzne wybarwienie. Producent półproduktu znajduje się w sytuacji, że każda dostawa musi spełniać parametry zamówienia. Dostarczenie wadliwej partii produktu niesie ze sobą zawsze konsekwencje finansowe.

Wyroby konsumenckie są objęte państwowym systemem nadzoru. Kontrolę jakości oraz bezpieczeństwa zdrowotnego i użytkowego wykonują państwowe i europejskie instytucje, takie jak Inspekcja Handlowa czy Powiatowy Lekarz Weterynarii (przeгляд instytucji nadzorujących rynek konsumencki przedstawiliśmy w ramce). Problem leży jednak w tym, że kontrole przez nie wykonywane siłą rzeczy są i muszą być wybiórcze. W 2009 roku UOKiK prowadził 284 sprawy z zakresu ogólnego bezpieczeństwa produktów. W 121 przypadkach wykryto na tyle poważne nieprawidłowości, że Prezes Urzędu wydał decyzje nakazujące wyeliminowanie zagrożeń, zakazujące wprowadzenia wyrobu do obrotu lub wręcz nakazujące wycofanie produktu niebezpiecznego. Inspekcja Handlowa, stanowiąca ramię kontrolne Prezesa UOKiK, skontrolowała wówczas ponad 6000 przedsiębiorców z różnych branż. Większość podmiotów należała do przemysłu rolno-spożywczego (2370 podmiotów) oraz dystrybucji paliw (2456 podmiotów). Wśród artykułów nieżywnościowych Prezes Urzędu zlecił wojewódzkim inspektoratom przeprowadzenie kontroli oznakowania

kosmetyków i detergentów, zawartości substancji chemicznych w wyrobach jubilerskich, artykułach pielęgnacyjnych dla dzieci, wyrobach ze skóry i innych.

Jak Polska wypada na tle europejskim? Średnio. Zwierciadłem pośrednio pokazującym aktywność i efektywność krajowych służb kontroli bezpieczeństwa wyrobów są ogólnodostępne rejestry Komisji Europejskiej. W samym 2009 roku w całej Unii Europejskiej wydano prawie 2000 notyfikacji o bezpieczeństwie produktów, z czego 1700 o charakterze nagłym, wymagającym interwencji krajowych służb ochrony konsumentów lub samych przedsiębiorców. 102 doniesienia z Polski stanowią 6% całości. Plasujemy się pomiędzy Cyprem i Słowacją. Dla porównania: Węgry - 119, Bułgaria - 122, Grecja - 154, Niemcy - 187 i absolutny rekordzista, Hiszpania - 220 doniesień. Ów ranking jest raczej niechlubny. Jedno jest jednak pewne - liczba krajowych notyfikacji jest pochodną wielkości gospodarki i aktywności służb rządowej kontroli jakości i bezpieczeństwa produktów.

W obrocie profesjonalnym tylko wybrane branże - np. spożywcza lub farmaceutyczna - poddawane są kontroli rządowej produktu lub warunków produkcji. Jeżeli jesteśmy dostawcami np. opakowań, najskuteczniejszym weryfikatorem jakości będzie kontrahent.

Tabela. Podstawowe organy nadzoru rynku i wyrobów

Nazwa organu	Zakres działania	Podstawa prawna
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Centralny organ administracji rządowej zajmujący się polityką antymonopolową oraz ochroną konsumentów. Prezes Urzędu wykonuje działania kontrolne przy pomocy Inspekcji Handlowej i we współpracy z innymi organami administracji.	Ustawa z 12 grudnia 2003 roku o ogólnym bezpieczeństwie produktów - więcej: www.uokik.gov.pl
Główny Inspektor Sanitarny	Centralny organ administracji rządowej zajmujący się szeroko pojętym nadzorem rynku w zakresie bezpieczeństwa żywności, żywienia, warunków produkcji, transportu, przechowywania oraz materiałów do kontaktu z żywnością. Główny Inspektor Sanitarny działa poprzez Państwową Inspekcję Sanitarną.	Ustawa z 14 marca 1985 roku o Państwowej Inspekcji Sanitarnej oraz Ustawa z 25 sierpnia 2006 roku o bezpieczeństwie żywności i żywienia- więcej: www.gis.gov.pl , www.pis.gov.pl
Główny Inspektor Farmaceutyczny	Centralny organ administracji rządowej działający poprzez Państwową Inspekcję Farmaceutyczną w zakresie nadzoru nad warunkami wytwarzania i importu produktów leczniczych, obrotem i jakością wyrobów farmaceutycznych.	Ustawa z 6 września 2001 roku Prawo Farmaceutyczne- więcej: www.gif.gov.pl
Główny Lekarz Weterynarii	Główny Lekarz Weterynarii jest organem działającym przy pomocy Głównego Inspektoratu Weterynarii. Podległymi organami są wojewódzcy, powiatowi i graniczni lekarze weterynarii wykonujący kontrole bezpieczeństwa zdrowotnego produktów pochodzenia zwierzęcego oraz zakładów produkujących takie wyroby.	Ustawa z 29 stycznia 2004 roku o Inspekcji Weterynaryjnej; Ustawa z 16 grudnia 2005 roku o produktach pochodzenia zwierzęcego - więcej: www.wetgiw.gov.pl
Główny Inspektor Nadzoru Budowlanego	Organ centralnej administracji rządowej właściwy w sprawach uregulowanych ustawą o wyrobach budowlanych. Przeprowadza m.in. kontrole certyfikatów zgodności wyrobów z normami.	Ustawa z 16 kwietnia 2004 roku o wyrobach budowlanych - więcej: www.gunb.gov.pl
Państwowa Inspekcja Pracy	Organ powołany do sprawowania nadzoru i kontroli przestrzegania prawa pracy, a w zakresie bezpieczeństwa wyrobów do kontroli tych wyrobów pod względem spełniania przez nie wymagań dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy. Państwowa inspekcja pracy dokonuje kontroli projektowania, budowy i modernizacji maszyn i urządzeń technicznych w zakładach pracy.	Ustawa z 13 kwietnia 2007 roku o Państwowej Inspekcji Pracy - więcej: www.pip.gov.pl

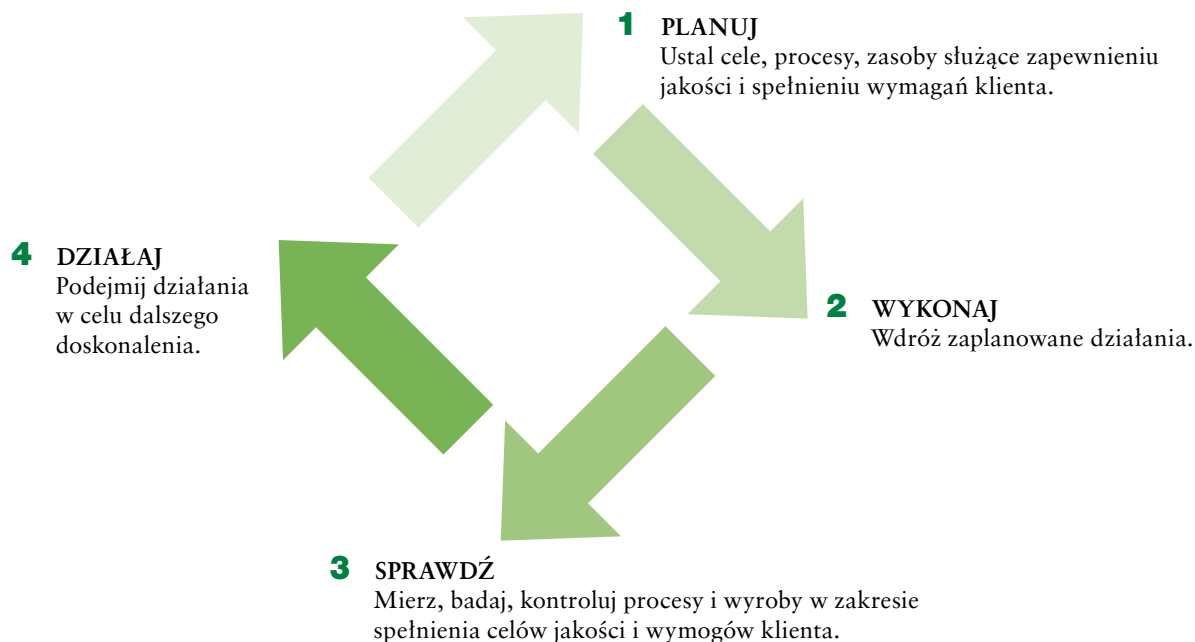
Poza precyzyjnymi zapisami w dokumentach zamówienia, o których wspominaliśmy wcześniej, istnieje wiele innych rozwiązań pozwalających na ograniczenie ryzyka oraz obronę przed roszczeniem. Takimi sposobami są chociażby odpowiednia architektura systemu zarządzania jakością.

Nie ryzykuj - kontroluj!

Kontrola jakości w zakładach produkcyjnych jest obowiązkowa dla większości branż. Niezwykle precyzyjnie uregulowana jest farmaceutyczna czy spożywcza. W prawodawstwie funkcjonują setki aktów prawnych wskazujących, jakie wymogi muszą spełniać

wyroby. W większości jednak nie reguluje się kwestii szczelności reżimu kontroli jakości. Prawo mówi, co - Ty, przedsiębiorco - musisz wypełnić. Nie odpowiada natomiast zazwyczaj na pytania, **jak i jak często**. Właśnie ta sfera jest częstokroć przyczyną wprowadzenia do obrotu wyrobów niebezpiecznych lub wadliwych.

Nowoczesny system kontroli jakości powinien obejmować wszystkie etapy życia produktu: projekt, prototyp, zakupy, produkcję, składowanie, logistykę, a nawet... życie wyrobu poza systemem producenta poprzez monitoring zachowań wyrobu na rynku tak zwany: *product vigilance* czy reagowanie na reklamacje jakościowe.



W organizacji systemu jakości niezwykle istotna jest nieustanna poprawa i weryfikacja pierwotnych założeń zgodnie z filozofią, jaką można opisać poprzez załączony schemat, pochodzący z serii norm ISO.

W projektowaniu takiego systemu należy uwzględnić także zabezpieczenia przed roszczeniem oraz możliwość obrony naszego stanowiska w ewentualnym sporze. Oto kilka podstawowych propozycji.

System uwolnień laboratoryjnych

Jednym z praktycznych i skutecznych sposobów na minimalizację ryzyka jest odpowiednie umocowanie

zakładowych służb kontroli jakości w organizacji przedsiębiorstwa. Kontrola jakości musi być zawsze obecna w całym cyklu produkcyjnym. Jakość produktu należy nadzorować zarówno z poziomu linii technologicznej (maszyna, automatyka pomiarowa, operator urządzenia lub linii technologicznej), jak i służb kontroli jakości. Pożądanym rozwiązaniem uszczelniającym system kontroli jakości w przedsiębiorstwie jest system uwolnień laboratoryjnych. Polega on na zatrzymywaniu na poszczególnych etapach procesu wytwórczego surowców, półproduktów i produktów do czasu uzyskania kompleksowych i reprezentatywnych wyników badań. W takim układzie to zakładowe służby kontroli jakości decydują o zastosowaniu danej partii surowca do produkcji



oraz pozwalają na sprzedaż partii produktu z magazynu. System uwolnień laboratoryjnych oczywiście wiąże się z kontrolą każdej partii wyrobu.

Kontrpróby

Wyobraźmy sobie pewną sytuację. Do naszego Ubezpieczonego, producenta przypraw, zgłasza się z roszczeniem zakład mięsny, który kupował mieszanki przypraw do produkcji wędlin. Reklamacja dotyczy zmian w smaku wędlin po zastosowaniu wadliwej mieszanki przypraw. Zakład mięsny nie mógł sprzedać tygodniowej produkcji o „dziwnym” aromacie i musiał produkcję zutylizować, przez co poniósł stratę w wysokości 100.000 zł. Czy nasz Ubezpieczony będzie w stanie łatwo uwolnić się od odpowiedzialności, jeśli nie posiada próbek przypraw wysłanych poszkodowanemu zakładowi mięsnemu? Jednym ze skutecznych narzędzi obrony przed roszczeniem jest przechowywanie kontrprób

z wszystkich partii wysyłanych poszczególnym klientom. Wielokrotnie okazywało się, że próbki przechowywane wiele miesięcy po dostawie były jedynym sposobem na obronę przed nieuzasadnionym roszczeniem i uniknięcie roli przysłowiowego „kozła ofiarnego”. Zabezpieczenie kontrprób nawet przez cały cykl życia produktu w przypadku przedsiębiorstw działających na globalnym i masowym rynku powinno być jednym z kluczowych elementów zarządzania ryzykiem odpowiedzialności cywilnej za produkt.

Walidacja wyrobu

Walidacja to proces sprawdzenia i weryfikacji gotowego produktu pod kątem jego realnego zastosowania, w rzeczywistych lub uprawdopodobnionych warunkach użytkowych, funkcjonalnych czy eksploatacyjnych. Jednym z najprostszych przykładów walidacji produktu jest test cylindra dla małych części zabawek w celu określenia

Ochrona ubezpieczeniowa finansuje koszty rzeczoznawców oraz procesu sądowego.

Foto. Kontrpróby z partii granulatu tworzywa sztucznego wprowadzanych do obrotu



bezpieczeństwa użytkowania. Innym przykładem jest kontrola wytrzymałości opakowań poprzez wypełnienie ich odpowiednim medium i... banalne zrzucanie ich na posadzkę z odpowiedniej, określonej wysokości. W przypadku wyrobów spożywczych, które poddawane są połączeniu czy zmieszaniu, niestety konieczne jest czasami wyposażenie zakładowego laboratorium kontroli jakości w kuchnię do określania zachowania produktu po jego zastosowaniu w procesie przetwórczym

Aspekt ubezpieczeniowy

Producent może i powinien ograniczać ryzyko OC za produkt poprzez stworzenie adekwatnego systemu zabezpieczeń i kontroli o charakterze technicznym. Musi również zadbać o precyzję swoich zobowiązań kontraktowych najlepiej poprzez taką ich standaryzację, aby zapisy umów odpowiadały technicznym możliwościom ich realizacji. Co więcej, producent powinien znać „ścieżki” swoich produktów na rynku, aby móc przewidzieć, w jakich okolicznościach, przez kogo i w jaki sposób produkt może zostać użyty. Jest oczywistym, że te działania nie wyeliminują ryzyka powstania szkody w stu procentach, ale mogą je znacznie ograniczać. W przypadku zaistnienia szkody pozwolą na skuteczną obronę przed nadmiernymi i nieadekwatnymi do strat roszczeniami poszkodowanych. Właściwym uzupełnieniem mogą tu być rozwiązania ubezpieczeniowe.



Ubezpieczenie ryzyka wyrządzenia szkód kontrahentowi wskutek wad dostarczanego półproduktu jest dostępne dla producentów. Rynek oferuje ochronę na wypadek strat wynikających z mieszania i łączenia wadliwego półproduktu z produktem (półproduktem) pochodzącym od poszkodowanego. Ubezpieczalne jest także ryzyko ponoszenia kosztów na usunięcie i zastąpienie produktu (półproduktu) wadliwego produktem wolnym od wad. Odpowiednio skonstruowana ochrona ubezpieczeniowa finansuje między innymi koszty rzeczoznawców czy procesu sądowego, kontraktując ubezpieczyciela do prowadzenia działań mających na celu obronę producenta przed nienależnym roszczeniem. A gdy po tych działaniach zostanie wspólnie ustalona wartość strat poszkodowanego kontrahenta, polisa finansuje odszkodowanie, odciążając tym samym budżet ubezpieczonego.

Świadoma kontrola jakości, zabezpieczenie danych o produkcie, który trafia na rynek, a także adekwatny poziom szczegółowości kontraktów i prawidłowo opracowany program ochrony ubezpieczeniowej to czynniki ograniczające ryzyko OC producenta w obrocie profesjonalnym.

Kamil Bara
kamil.bara@ergohestia.pl

Michał Górny
michal.gorny@ergohestia.pl