

PRACE NAUKOWE

Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

RESEARCH PAPERS

of Wrocław University of Economics

262

Efektywność – konceptualizacja i uwarunkowania



Redaktorzy naukowi

Tadeusz Dudycz

Grażyna Osbert-Pociecha

Bogumiła Brycz



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2012

Recenzenci: Wojciech Dyduch, Aldona Frączkiewicz-Wronka,
Dagmara Lewicka, Gabriel Łasiński, Elżbieta Mączyńska,
Krystyna Poznańska, Maria Sierpińska, Elżbieta Skrzypek,
Henryk Sobolewski, Agnieszka Sopińska, Grzegorz Urbanek

Redakcja wydawnicza: Elżbieta Kozuchowska, Barbara Majewska

Redakcja techniczna: Barbara Łopusiewicz

Korektor: Barbara Cibis

Łamanie: Beata Mazur

Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna w Internecie na stronach:

www.ibuk.pl, www.ebscohost.com,

The Central and Eastern European Online Library www.ceeol.com,

a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon

http://kangur.uek.krakow.pl/bazy_ae/bazekon/nowy/index.php

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania znajdują się
na stronie internetowej Wydawnictwa

www.wydawnictwo.ue.wroc.pl

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie
wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
Wrocław 2012

ISSN 1899-3192

ISBN 978-83-7695-254-3

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk: Drukarnia TOTEM

Spis treści

Wstęp	9
Piotr Bartkowiak, Przemysław Niewiadomski: Efektywne zarządzanie firmą rodzinną – kompetencyjne wyzwania sukcesji.....	11
Tomasz Bieliński: Polityka państw w zakresie preferowanych kierunków studiów a wspieranie innowacyjności gospodarki	25
Agnieszka Bukowska-Piestrzyńska: System obsługi klienta jako czynnik konkurencyjności (na przykładzie gabinetu stomatologicznego).....	35
Piotr Chojnacki: Problemy zrównoważonego rozwoju w Polsce w kontekście efektywnego wykorzystania zasobów	53
Filip Chybalski: Problem racjonalności w decyzjach emerytalnych. Rozważania teoretyczne.....	64
Agnieszka Dejnaka: Innovative methods of brand creation on the market and their effectiveness	76
Wojciech Dyduch: Współczesne dylematy zarządzania pomiarem efektywności organizacyjnej	86
Adam Dzikowski: Metody jakościowe w zarządzaniu wiedzą i ocenie kapitału intelektualnego.....	96
Bartłomiej J. Gabryś: Metodyka pomiaru efektywności przedsiębiorczych organizacji: wprowadzenie do problematyki.....	110
Katarzyna Gajek, Wojciech Idzikowski: Koncepcja kompleksowej oferty szkoleniowej doskonalenia kapitału intelektualnego w organizacji	118
Beata Glinkowska: Kompetencje pracownika a efektywność organizacji	126
Barbara Kamińska: Uwarunkowania zarządzania wiedzą w małych i średnich przedsiębiorstwach.....	134
Alicja Karaś-Doniec: Efekty działalności podmiotów sztuk scenicznych w gospodarce lokalnej. Ujęcie ekonomiczne i organizacyjne	148
Janusz Kornecki: Efektywność usługi proinnowacyjnej realizowanej w ramach projektu systemowego Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości	166
Magdalena Kozera: Kapitał intelektualny w rolnictwie – zrozumieć, zmierzyć, zastosować	177
Grażyna Kozuń-Cieślak: Efektywność wydatków publicznych na ochronę zdrowia w krajach Unii Europejskiej	188
Stanisław Lewiński vel Iwański, Monika Kotowska: Wspólny rynek europejski a możliwości rozwojowe polskich przedsiębiorstw	202
Gabriel Łasiński, Piotr Głowicki: Uwarunkowania metodyczno-organizacyjne pracy grupowej w przedsiębiorstwach.....	211

Magdalena Majowska: W kierunku maksymalizacji efektywności organizacji – perspektywa uniwersalistyczna, sytuacyjna i instytucjonalna.....	221
Anna Matras-Bolibok: Efektywność współpracy przedsiębiorstw w zakresie działalności innowacyjnej.....	232
Aneta Michalak: Efektywność jako kryterium wyboru modeli finansowania inwestycji rozwojowych w górnictwie	241
Adam Nalepka: Efekty gospodarowania gminnym zasobem nieruchomości i możliwości ich powiększenia	261
Grażyna Osbert-Pociecha: Ograniczanie złożoności jako uwarunkowanie osiągnięcia efektywności organizacji	277
Marzena Papiernik-Wojdera: Koncepcja zrównoważonego wzrostu a zarządzanie efektywnością przedsiębiorstwa.....	293
Witold Rekuć, Leopold Szczurowski: Elastyczność procesów biznesowych jako czynnik zdolności adaptacyjnych organizacji.....	305
Elżbieta Skrzypek: Efektywność ekonomiczna jako ważny czynnik sukcesu organizacji.....	313
Halina Sobocka-Szczapa: Efektywność aktywnych programów rynku pracy	326
Henryk Sobolewski: Wybrane aspekty strukturalne alokacji własności prywatyzowanych przedsiębiorstw	341
Janusz Strużyna: Efektywność ewoluującej organizacji.....	356
Elżbieta Izabela Szczepankiewicz: Bilans wartości niematerialnych jako narzędzie pomiaru, raportowania i doskonalenia kapitału intelektualnego w organizacji opartej na wiedzy	366
Leopold Szczurowski, Witold Rekuć: Aspekty efektywności systemu ocen działalności naukowej jednostki podstawowej szkoły wyższej.....	388
Ewa Szkic-Czech: Outsourcing informacji społeczno-gospodarczej uwarunkowaniem skuteczności procesów biznesowych	401
Aldona Uziębło: Efektywność funkcjonowania organizacji <i>non profit</i> na przykładzie Fundacji Hospicyjnej. Studium przypadku	416
Krzysztof Zymonik: Efektywność działań w zakresie odpowiedzialności za bezpieczeństwo produktu.....	432
Zofia Zymonik: Koszty jakości jako miara efektywności działań w przedsiębiorstwie	440
Beata Zyznarska-Dworczak: Możliwości wykorzystania benchmarkingu do obiektywnej oceny efektywności procesów i przedsięwzięć rozwojowych w działalności gospodarczej	448

Summaries

Piotr Bartkowiak, Przemysław Niewiadomski: Effective management of family business – competence challenges of succession.....	24
Tomasz Bieliński: Educational policy regarding preferred fields of tertiary education and its impact on the most innovative sectors of economy.....	34
Agnieszka Bukowska-Piestrzyńska: The customer service system as a competitive factor (on the example of a dentist's surgery).....	52
Piotr Chojnacki: Problems of sustainable development in Poland in the context of resources effective using	63
Filip Chybalski: Rationality in pension decisions. Some theoretical considerations.....	75
Agnieszka Dejnaka: Innowacyjne metody kreowania marki na rynku a ich efektywność	85
Wojciech Dyduch: Contemporary dilemmas in the management of organizational performance measurement.....	95
Adam Dzikowski: Qualitative methods in knowledge management and intellectual capital assessment	109
Bartłomiej J. Gabryś: Methodology of performance measurement in entrepreneurial organizations: introduction.....	117
Katarzyna Gajek, Wojciech Idzikowski: Company University – conception of complex training offer of intellectual capital improvement in contemporary organisation	125
Beata Glinkowska: Employee competencies and organizational effectiveness	133
Barbara Kamińska: Determinants of knowledge management in small and medium-sized enterprises	147
Alicja Karaś-Doniec: Effects of activity of performing arts in local economy. Organizational and economic aspects.....	165
Janusz Kornecki: Effectiveness of pro-innovation services provided within the systemic project carried out by the Polish Agency for Enterprise Development	176
Magdalena Kozera: Intellectual capital in agriculture – to understand, measure and use	187
Grażyna Kozuń-Cieślak: Efficiency of public expenditure on health care in the European Union countries	201
Stanisław Lewiński vel Iwański, Monika Kotowska: Single European Market and Polish business development opportunities	210
Gabriel Łasiński, Piotr Głowicki: Methodological and organizational aspects of group work in organizations.....	220
Magdalena Majowska: Towards maximizing the effectiveness of the organization – universalistic, contingency and institutional perspective	231

Anna Matras-Bolibok: Effectiveness of collaboration of enterprises in the range of innovation activity	240
Aneta Michalak: Effectiveness as a criterion of choosing financing models of development investment in mining	260
Adam Nalepka: Results of community real estate management and opportunities of their increase	276
Grażyna Osbert-Pociecha: Limitation of complexity as condition of firm's efficiency	292
Marzena Papiernik-Wojdera: The concept of sustainable growth and enterprises efficiency management	304
Witold Rekuć, Leopold Szczurowski: Business process flexibility as an organization adaptability factor	312
Elżbieta Skrzypek: Role of economic efficiency in shaping business success	325
Halina Sobocka-Szczapa: Efficiency of active labor market programs	340
Henryk Sobolewski: Selected structural aspects of ownership allocation in companies undergoing privatisation	355
Janusz Strużyna: Effectiveness of evolving organization	365
Elżbieta Izabela Szczepankiewicz: The Intellectual Capital Statement as a tool for measuring, reporting and improving of intellectual capital in a knowledge-based organization	387
Leopold Szczurowski, Witold Rekuć: Efficiency aspects of the scientific activity evaluation system of the university organizational unit	400
Ewa Szkic-Czech: Outsourcing of socio-economic information as a factor affecting the efficiency of business processes	415
Aldona Uziębło: Effectiveness of functioning of non-profit organization on the example of the Hospice Foundation. Case study	431
Krzysztof Zymonik: Effectiveness of actions in terms of product safety liability	439
Zofia Zymonik: Quality costs as measure of effectiveness of actions in enterprise	447
Beata Zyznarska-Dworczak: Possibilities of benchmarking using for the objective evaluation of the effectiveness of processes and projects in business	455

Krzysztof Zymonik

Politechnika Wrocławska

EFEKTYWNOŚĆ DZIAŁAŃ W ZAKRESIE ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA BEZPIECZEŃSTWO PRODUKTU

Streszczenie: Odpowiedzialność za produkt (*product liability*) dotyczy obowiązku producenta zapewnienia konsumentom trzech podstawowych praw: do pełnej informacji o produkcie, do bezpiecznego użytkowania produktu i do odszkodowania. Bezpieczeństwo produktu jest od lat 70. XX wieku priorytetową cechą jakości produktu. W Europie znalazło to odzwierciedlenie w specyficznych rozwiązaniach organizacyjno-prawnych opartych na triadzie: klient – producent – społeczeństwo. W artykule zanalizowano światowe koncepcje dotyczące wadliwości produktów traktowanej jako skutek nieefektywnych działań w przedsiębiorstwie; na ich tle przedstawiono unijne regulacje organizacyjno-prawne, a na przykładzie bezpieczeństwa samochodów pokazano rozwiązania mogące zmniejszyć ryzyko zagrożenia bezpieczeństwa.

Słowa kluczowe: odpowiedzialność za produkt, bezpieczeństwo produktu, efektywność.

1. Wstęp

Postęp naukowo-techniczny zawsze ma na celu dobro ludzkości, dzięki niemu człowiek może uczynić swe życie bogatszym i efektywniejszym. Jednakże wielcy twórcy nowych technologii nie zawsze zdają sobie sprawę z janusowego oblicza swoich wynalazków. Z jednej strony złożone produkty ułatwiają człowiekowi życie w pracy i w gospodarstwie domowym, z drugiej zaś mogą być niebezpieczne – niejednokrotnie stanowią duże zagrożenie dla jego życia i zdrowia. Efektywność w sensie ekonomicznym oznacza odniesienie efektów do nakładów użytych do ich uzyskania. Z tego powodu każdy produkt musi być rozpatrywany w relacji koszty – korzyści. Wysoka efektywność wytwarzania produktu oznacza, że może on przysporzyć użytkownikowi, a także jego wytwórcy, więcej korzyści niż kosztów. Może być jednak odwrotnie. Niska efektywność oznacza m.in. zmarnowane zasoby przedsiębiorstwa z powodu wadliwych produktów, szczególnie tych niebezpiecznych dla użytkownika i osób trzecich, którzy mogą utracić nie tylko zdrowie, ale i życie. Traci więc nie tylko producent, ale także użytkownik produktu. Z tego powodu efektywność działań na gruncie bezpieczeństwa produktu musi być rozpatrywana z dwóch punktów widzenia: producenta i użytkownika produktu.

Analizowany w tej pracy problem nawiązuje do koncepcji R.B. Reicha przedsiębiorstwa wysokiej wartości, w którym zysk jest rozpatrywany nie jako wynik skali produkcji, ale poprzez „proces odkrywania nowych związków [...] między rozwiązaniami technologicznymi i produkcyjnymi a potrzebami otoczenia” [Reich 1992, s. 85], w tym przypadku – ryzyka zagrożenia dla zdrowia i życia użytkowników produktu. W tej pracy problematyka odpowiedzialności za bezpieczeństwo produktu jest odniesiona do zarządzania jakością i regulacji prawnych w tym zakresie. Problematyka wadliwości produktów i jej ekonomicznych skutków została zapoczątkowana w USA przez W. Shewharta już w latach 30. XX wieku [Shewhart 1931], a następnie kontynuowana m.in. przez Juran [Juran, Gryna 1974], Feigenbauma [1991], Crosby’ego [1996], w Japonii przez Taguchiego [Taguchi i in. 1989], a w Europie przez niemieckiego badacza Masinga [1994]. W Polsce jako pierwsi zajęli się odpowiedzialnością za bezpieczeństwo produktu w dziedzinie zarządzania jakością L. Wasilewski [1999] i S. Tkaczyk [2000], a od strony regulacji prawnych w tym zakresie – M. Nestorowicz [1990] i M. Jagielska [1999]. Autor tej pracy od wielu lat próbuje łączyć zarówno aspekty prawne, jak i ekonomiczne problematyki odpowiedzialności za produkt (np. [Zymonik 2000; 2007]).

Celem opracowania jest analiza dotychczasowych rozwiązań w zakresie odpowiedzialności za produkt w kontekście jego bezpieczeństwa. Publikacja została oparta na studiach literatury z prezentowanej tematyki, stosownych aktach prawnych, a także na wybranym przykładzie z dziedziny motoryzacji.

2. Wadliwość produktów jako skutek nieefektywnych działań – przegląd wybranych koncepcji

W literaturze z zakresu problematyki jakości uwaga badaczy jest skupiona na stratach spowodowanych błędami, związanymi z nieodpowiednią jakością produktem. Ich rozważania skupiają się najczęściej na nieefektywnych działaniach, powodujących marnotrawstwo zasobów przedsiębiorstwa, czego skutkiem są straty związane z nieodpowiednią jakością produktów i procesów. Do najbardziej znanych należy koncepcja błędów chronicznych i sporadycznych Juran [Juran, Gryna 1974]. Błędy chroniczne są odnoszone do funkcjonowania systemu, ich skutkiem jest jego zakłócenie. Natomiast błędy sporadyczne są popełniane przez pracowników, ale ich liczba jest niewielka w stosunku do błędów chronicznych, czyli takich, które występują ciągle. Poprawa efektywności gospodarowania może nastąpić, według Juran, wtedy gdy kierownictwo przedsiębiorstwa dostrzeże i zrozumie, że zmianie musi ulec system funkcjonowania przedsiębiorstwa, który powinien uwzględnić triadę: planowanie jakości, sterowanie, czyli oddziaływanie na jakość, i doskonalenie jakości rozumiane jako ciągle usprawnianie. Juran skupia się więc na powstaniu produktów wadliwych i wynikających z tego skutkach – stratach, ale powstałych tylko w przedsiębiorstwie. Nie interesuje się zbyt zachowaniem produktu na rynku i w użytkowaniu. Wprawdzie utożsamia on jakość z użytecznością produktu, ale nie wchodzi w zaawansowane zagadnienia, które mogą stanowić niebezpieczeństwo dla zdrowia i życia użytkowników produktu.

Problem wadliwości niebezpiecznej podejmuje natomiast Feigenbaum. Koncepcja cyklu życia produktu Feigenbauma [1991] obejmuje problem wadliwości na poszczególnych etapach realizowania produktu: marketingu, projektowania, wytwarzania, kontroli, sprzedaży, obsługi posprzedażnej, użytkowania i unicestwienia produktu po jego zużyciu. W jego koncepcji pojawia się po raz pierwszy problem odpowiedzialności za produkt (*product liability*) i niebezpiecznych wad produktu, wiążący się z jego wycofaniem z rynku. Radzi kierownictwu wprowadzić do przedsiębiorstwa produkcyjnego standardy uwzględniające działania *ex ante*, czyli zapobiegające błędom na jak najwcześniejszych etapach realizacji produktu, szczególnie na etapie projektowania. W jego koncepcji dużą rolę odgrywają sprzężenia zwrotne (*feedback*), niosące informacje o zachowaniu się produktu na rynku i w użytkowaniu.

Philip Crosby poszedł w swoich poglądach na niebezpieczną wadliwość produktu jeszcze dalej. Jego koncepcja *zero defects* [Crosby 1996], czyli zapobiegania błędom we wszystkich obszarach przedsiębiorstwa, jest związana z tzw. macierzą dojrzałości systemu zarządzania w dziedzinie jakości. Macierz ta nawiązuje do efektywnych działań projakościowych uwzględniających w ocenie takie kryteria, jak: świadomość jakości kierownictwa, status jakości w organizacji, podejście do problemów związanych z jakością, koszty jakości, doskonalenie jakości. Charakterystyczne są tu poziomy zarządzania, uwzględniające coraz większe efekty działań projakościowych w przedsiębiorstwie, m.in. od kontroli jakości do budowy planu strategicznego.

Podobne podejście – idei bez strat – reprezentuje koncepcja funkcji strat jakości Taguchiego [Taguchi i in. 1989]. Taguchi nawiązuje jednak nie do wnętrza przedsiębiorstwa, ale do społecznych strat jakości spowodowanych przez negatywne skutki użytkowania produktów, niebezpieczne dla zdrowia i życia z powodu szeroko rozumianego zanieczyszczenia środowiska w postaci m.in. trujących spalin samochodów, nadmiernego hałasu urządzeń, wycieków chemicznych. Uważa on, że producenci rzadko zdają sobie sprawę, że ich działania mogą być nieefektywne tylko dlatego, że społeczeństwo nie chce zaakceptować uciążliwości życia i zagrożenia zdrowia spowodowanych przez użytkowanie ich produktów i traci do nich zaufanie. Jak więc widać, odpowiedzialność za produkt ma w tym przypadku bardzo duży zakres.

Omówione koncepcje zostały rozważone też przez niemieckiego badacza Waltera Masinga. Według Masinga efektywność działań projakościowych jest odniesiona do triady: producent – klient – społeczeństwo [Masing 1994]. Producent jest zainteresowany akceptacją produktu przez rynek, gdyż wtedy może liczyć na satysfakcjonującą go rentowność. W interesie klienta jest uzyskanie produktu dobrej jakości przy stosunkowo niskiej cenie. Zainteresowania społeczeństwa odnoszą się zaś do wymagań w zakresie ochrony życia i zdrowia oraz ochrony środowiska. Jak widać, każdy zainteresowany rozpatruje produkt w relacji koszty–korzyści, czyli prowadzi swoisty rachunek ekonomiczny.

Wybrane koncepcje dotyczące odpowiedzialności za produkt, zawierające elementy jego bezpieczeństwa na przestrzeni lat, zostały wprowadzone do praktyki przedsiębiorstw na całym świecie. W Europie największą akceptację praktyki go-

spodarczej uzyskała koncepcja Masinga, który uważał, że gospodarce rynkowej ukierunkowanej na zysk potrzebne są mechanizmy regulujące, gdyż tylko one mogą respektować potrzeby społeczne. Odpowiednie regulacje prawne miały zapewnić, że producenci będą mimo woli zmuszeni do przestrzegania przepisów prawnych i technicznych, norm i wytycznych, także w zakresie odpowiedzialności za bezpieczeństwo produktu.

3. Rozwiązania organizacyjno-prawne dotyczące odpowiedzialności producenta za bezpieczeństwo produktu

Europejski model rozwiązań dotyczący odpowiedzialności producenta za bezpieczeństwo produktu mieści się w dwóch obszarach: regulowanym i nieregulowanym. Obszar regulowany (*regulated field*) przez przepisy prawne wiąże strony umowy mocą prawa. Zatem wszystkich uczestników obrotu towarowego obowiązują ograniczenia zawarte w ustawach, natomiast przepisy wykonawcze nie mogą nakładać dodatkowych ograniczeń. W obszarze nieregulowanym (*non-regulated field*) przepisy prawne obowiązują tylko w takim zakresie, w jakim to uzgodniono.

Do lat 80. obowiązywał we Wspólnotach Europejskich model odpowiedzialności producenta za bezpieczeństwo produktu oparty na zasadzie winy. Ryzyko powstania ewentualnej szkody spowodowanej przez produkt niebezpieczny ponosił klient – użytkownik produktu. Dyrektywą 85/374/EEC (OJ L 85.12029) o odpowiedzialności za wadliwe produkty został wprowadzony do życia gospodarczego model oparty na zasadzie ryzyka. W tym przypadku ewentualne ryzyko starano się rozłożyć równomiernie – na użytkownika i producenta. Przyczyną takiego stanu rzeczy była ochrona konsumenta jako słabszej strony rynku. Na wspomnianej dyrektywie zostały oparte przepisy krajowe. Dyrektywę tę zmieniono w 1999 r. Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie zbliżenia przepisów ustawodawczych, wykonawczych i administracyjnych Państw Członkowskich dotyczących odpowiedzialności za produkty wadliwe (DzUrz WE L 141/1999, s. 12). W Polsce rozwiązania w zakresie odpowiedzialności za produkt znalazły odzwierciedlenie w przepisach Ustawy z 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (DzU nr 22, poz. 271 z późn. zm. – k.c.).

Następnym rozwiązaniem, mającym przeciwdziałać wprowadzeniu do obrotu produktów niebezpiecznych, było opracowanie i wprowadzenie w życie Dyrektywy 2001/95/WE z dnia 3 grudnia 2001 r. o ogólnym bezpieczeństwie produktów (OJ L 2002.11.4). Jej zasady znalazły odzwierciedlenie w Polsce – w Ustawie z dnia 12 grudnia 2003 r. o ogólnym bezpieczeństwie produktów (DzU nr 229, poz. 2275). Dyrektywa zawiera system wspólnych standardów bezpieczeństwa produktu dla wszystkich krajów Unii Europejskiej. Do tej pory produkty uznane za bezpieczne w jednym kraju mogły być uznane za niebezpieczne w innym, gdyż w każdym kraju

obowiązywały inne standardy bezpieczeństwa. Obecny unijny standard ogólnego bezpieczeństwa produktów obejmuje:

- obowiązki producentów w zakresie bezpieczeństwa produktów,
- uprawnienia organów nadzoru rynku,
- system wczesnego powiadomienia o niebezpiecznych produktach (RAPEX),
- procedury wycofania produktu niebezpiecznego z rynku.

Efektem rozwiązań organizacyjno-prawnych było m.in. sprecyzowanie takich terminów, jak: produkt, produkt niebezpieczny, producent. Ze względu na analizę przypadku niebezpiecznych wad produktu, przedstawioną poniżej, zdefiniowano pojęcia „produkt”, „produkt niebezpieczny”, „producent”.

Za produkt uważa się wszystkie rzeczy ruchome, także te, które stanowią jakiś element rzeczy ruchomej lub nieruchomości. Za produkt jest także uważana energia elektryczna i plody rolne oraz produkty hodowlane. Należy zaznaczyć, że te ostatnie zostały wprowadzone pod naciskiem grup wywodzących się z kręgów rolnych w wyniku afer związanych między innymi z chorobą „wściekłych krów” i „ptasią grypą”.

Produkt niebezpieczny jest to produkt niezapewniający bezpieczeństwa, którego użytkownik ma prawo oczekiwać. To oczekiwanie wynika z normalnego użycia produktu. Zaznacza się, że termin „niebezpieczny produkt” jest związany z jego ewentualną wadą, której wystąpienie może spowodować utratę zdrowia lub nawet życia użytkownika produktu. Nie są to więc produkty ze swej istoty niebezpieczne, czyli na przykład trucizny. Niebezpieczeństwo produktu może wynikać między innymi z nieprzestrzegania standardów dotyczących produkcji. Mianowicie:

- projektant produktu może nie uwzględnić sytuacji nietypowego zachowania się użytkownika produktu (jest tak często w przypadku zabawek, gdyż ich projektanci nie mają psychologicznego wykształcenia),
- producent użyje do produkcji, ze względów oszczędnościowych, nieodpowiedniej jakości surowców (na przykład użycie w kosmetyce korekcyjnej tańszego silikonu przemysłowego zamiast silikonu medycznego),
- producent (wprowadzający produkt do obrotu) nie umieści na produkcie ostrzeżeń o skutkach ubocznych stosowania produktu lub jego niewłaściwego użycia, które można było przewidzieć (na przykład producent grzechotek dla niemowląt wprawdzie umieścił ostrzeżenie o sposobie posługiwania się zabawką, ale użył farby, która wchodziła w reakcję ze śliną niemowlęcia, powodując zatrucie pokarmowe).

Pojęcia „producent” użyto tu w szerokim znaczeniu. Jest nim zarówno wytwórca produktu finalnego, jak i wytwórca elementu składowego tegoż wyrobu, a także dostawca materiałów. Oprócz tego za producenta uważany jest każdy, kto przedstawia się jako producent przez przyłączenie do produktu swojej nazwy (nazwiska), znaku towarowego, a także znaku, który odróżnia dany produkt od innych. Za producenta uważana jest również osoba, która wprowadza na rynek produkt wytworzony przez innego producenta. Ta osoba nosi miano quasi-producenta. Są to z reguły centra handlowe. Jako producent jest traktowany także importer produktu, a w szczególnych przypadkach – detalista.

4. Przykład. Odpowiedzialność za bezpieczeństwo samochodów

Bezpieczeństwo w samochodach jest zapewnione przez dwie grupy systemów: czynne i bierne. Czynne systemy bezpieczeństwa to m.in.: ABS (zapobiega blokowaniu kół podczas hamowania), ASR (zapobiega poślizgowi kół przy przyspieszeniu), ESP (stabilizuje tor jazdy samochodu), system wspomagania nagłego hamowania, system aktywnego oświetlenia. Do biernych systemów bezpieczeństwa zalicza się to wszystko, co może zminimalizować skutki wypadku drogowego, czyli pasy bezpieczeństwa, poduszki powietrzne, systemy Per-Safe (rozpoznające symptomy zbliżającego się wypadku), aktywne zagłówki itp. Należy zaznaczyć, że w branży motoryzacyjnej producenci prześcigają się w działaniach innowacyjnych, mających zapewnić bezpieczeństwo kierowcy i pasażerom. Nie tylko doskonalą systemy bezpieczeństwa, lecz także nadzorują zachowania swoich produktów, aby jeśli zawiodą, czyli wówczas gdy pojawi się niebezpieczna usterka, w porę można było wadliwe egzemplarze wycofać z rynku. Dla zobrazowania problemu zaprezentowano zdarzenia dwóch koncernów: Hondy i Nissana.

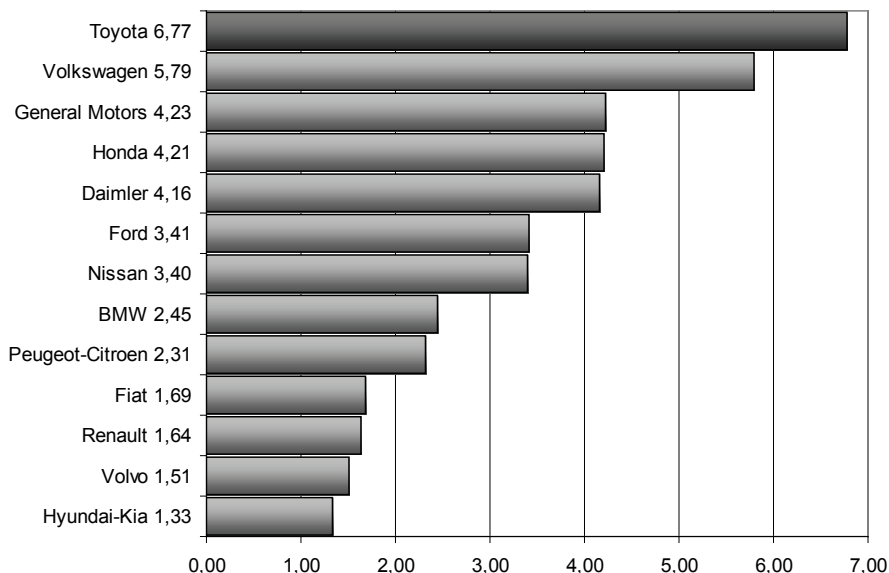
4.1. Koncern Honda

Koncern Honda wezwał właścicieli modeli samochodów Accord, Civic, Odyssey, CR-V do wymiany poduszek powietrznych. Akcja objęła ponad 400 tys. aut sprzedanych w USA i Kanadzie. Niebezpieczna wada dotyczyła poduszki powietrznej otwierającej się w wypadku z tak dużym impetem, że powodowała ona wyrwanie elementów sąsiednich metalowych urządzeń, które kaleczyły pasażerów i kierowcę. Ta niebezpieczna wada poduszki powietrznej była powodem śmierci jednej osoby i zranień kilkunastu użytkowników tych aut. Koncern Honda wezwał także ponad 600 tys. właścicieli samochodów Fit do wymiany nieszczelnej instalacji powodującej wycieki wody do elektrycznych systemów, co mogło spowodować lub spowodowało zwarcie i awarię systemów samochodu. W wyniku usterki śmierć poniosło dziecko – nie zadziałał bowiem system otwierania okien. Koncern Honda oszacował działania naprawcze na ok. 30 mln dolarów.

4.2. Koncern Nissan

Koncern Nissan wezwał ponad 500 tys. właścicieli modeli samochodów Titan, Armada, Infiniti i Quest do ich wymiany z powodu awaryjnego sytemu hamulcowego, a także awaryjnych wskaźników zużycia paliwa. Należy zaznaczyć, że były to działania zapobiegawcze, nie naprawcze. Niebezpieczne wady były domniemane. W przypadku systemu hamulcowego kierowcy mogli mieć trudności z hamowaniem. Natomiast wskaźniki paliwa mogły odzwierciedlać niewłaściwą jego ilość w baku, co mogło być przyczyną nagłego zatrzymania się samochodu. Wezwania do zwrotu zakupionych aut dotyczyły właścicieli z USA, Kanady, Meksyku, Bliskiego Wschodu, Ukrainy, Rosji i Tajwanu.

Wszystkie koncerny samochodowe starają się tak produkować samochody, aby zminimalizować ryzyko zagrożenia. Dużą rolę odgrywa silna konkurencja. Koncerny chcą także zdobyć duże zaufanie społeczne co do bezpieczeństwa ich produktów. Odpowiedzialność za bezpieczeństwo w kontekście efektywności działań przekłada się jednak na bardzo drogie innowacje technologiczne. Na rysunku 1 przedstawiono wydatki na badania i rozwój trzynastu koncernów samochodowych.



Rys. 1. Wydatki na badania i rozwój (w mln euro)

Źródło: The 2010 Industrial R&D Investment Scoreboard, dane z 2009 r.

Jak widać, najwięcej pieniędzy na innowacyjne technologie, mogące zapewnić jak największe bezpieczeństwo, wydaje koncern Toyota.

5. Podsumowanie

Odpowiedzialność producentów za produkt w kontekście jego bezpieczeństwa była kształtowana od ponad pół wieku. Koncepcje teoretyczne zostały wypracowane przede wszystkim w USA przez Jurana, Feigenbauma, Crosby'ego, którzy pierwsi zwrócili uwagę na to, że jakości nie można uzyskać w wyniku kontroli, bo są to działania nieefektywne, ale trzeba ją wbudować w procesy. Pierwsi jednak wprowadzili tę ideę do praktyki gospodarczej swoich przedsiębiorstw Japończycy. Europejska koncepcja Masinga odpowiedzialności producentów za bezpieczeństwo produktu znalazła odbicie w ustawodawstwie Wspólnoty Europejskiej. Termin bezpieczeń-

stwo produktu stał się w życiu gospodarczym i codziennym pojęciem powszechnym. Silna konkurencja i restrykcje prawne wymuszają na producentach poszukiwanie nowych technologii bezpieczeństwa. W artykule pokazano m.in., że wydatki koncernów samochodowych na badania i rozwój są bardzo wysokie. Jednakże kosztowne są także działania naprawcze, szczególnie te dotyczące wycofania z rynku produktów niebezpiecznie wadliwych.

Literatura

- Crosby Ph., *Quality Is Still Free*, McGraw-Hill, Inc., New York 1996.
- Feigenbaum A.V., *Total Quality Control*, McGraw-Hill, Inc., New York 1991.
- Jagielska M., *Odpowiedzialność za produkt*, Zakamycze, Kraków 1999.
- Juran J.M., Gryna F.M., *Jakość – projektowanie, analiza*, Wydawnictwa Naukowo-Techniczne, Warszawa 1974.
- Masing W., *Handbuch Qualitätsmanagement*, Carl Hanser, Wien 1994.
- Nestorowicz M., *Odpowiedzialność za produkt w prawie amerykańskim*, Acta Universitatis Nicolai Copernici, Toruń 1990.
- Reich R.B., *The Work of Nations*, Vintage Books, New York 1992.
- Shewhart A.W., *Economic Control of Quality Manufactured Products*, Nostrand Co., Inc., New York 1931.
- Taguchi G., Elsayed E.A., Hsiang T., *Quality Engineering in Production Systems*, McGraw Hill, Inc., New York 1989.
- Tkaczyk S., *Inżynieria jakości a inżynieria materiałowa*, Orgmasz, Warszawa 2000.
- Wasilewski L., *Europejski kontekst zarządzania jakością*, Orgmasz, Warszawa 1998.
- Zymonik K., *Ochrona konsumenta*, [w:] A. Cieśliński (red.), *Wspólnotowe prawo gospodarcze*, t. II, C.H.Beck, Warszawa 2007.
- Zymonik K., *Prawo do bezpiecznego produktu*, „Problemy Jakości” 2000, nr 7.

EFFECTIVENESS OF ACTIONS IN TERMS OF PRODUCT SAFETY LIABILITY

Summary: Product liability concerns the producer's duty of securing three basic rights for the consumer: the right for complete information about the product, the right for safe using of the product and the right for compensation. Since the seventies product safety has become the priority feature of product quality. In Europe it is reflected in special organization and legal solutions based on trio: customer – producer – society. The study contains the analysis of world's concepts concerning the products' defectiveness treated as the result of ineffective actions in enterprise. It also presents EU-organization and legal regulations. The example of cars' safety shows solutions which can decline the risk of threat to safety.

Keywords: product liability, product safety, effectiveness.