CHAPTER 10 الفصل العاشر

مسئولية المنتج القانونية

PRODUCT LIABILITY

INTRODUCTION مقدمة

بدأ المستهلكون دعاوى قضائية بأرقام قياسية نتيجة لإصابة، أو موت، أو إصابة فى ممتلكات من تصميم أو تصنيع خطأ قانونيا. وقد ارتفع عدد مثل هذه القضايا بشكل هائل منذ منتصف الستينيات الميلادية. واستمر تزايد أحكام المحلفين لصالح الطرف المصاب (جانب الادعاء) فى السنوات الحديثة. كما ازداد حجم الحكم أو مايدفع بشدة، الشىء الذى تسبب فى تزايد تأمين مسئولية المنتج القانونية (فى الولايات المتحدة الأمريكية : المترجم). بينما كان المنتجون الكبار قادرين على امتصاص تكاليف الحكم أو ما يدفع وتحميله على المستهلك، إلا أن المنتجين الصغار أجبروا على الإفلاس.

وقد جعل تطوير المسئولية القانونية المحددة فى قانون مسئولية المنتج القانونية من الأسهل للمدعى الحصول على حكم أفضل. وهذا يشمل المنتج، وتاجر التجزئة، وأى عضو آخر فى سلسلة التوزيع بجعله مسئولا أمام أى عميل يعانى من إصابة بسبب منتج معيب.

وبالرغم من الفهم الذى نتج من الدعاوى القضائية لمسئولية المنتج القانونية، فقد استمرت الجودة فى التحسن. هذا الاختلاف بسبب العديد من الأسباب. فهناك منتجات أكثر بتصميمات أكثر تعقيدا وأحجاما أكبر. وأصبح المستهلكون أكثر إلماما بالجودة ويتكرر عدم معرفتهم بكيفية عمل المنتج. وقد أجبرت المنافسة على تسويق المنتجات قبل أن تختبر اختبارات كافية. وفى الواقع، انتجت التقنية المتفجرة وغير المعدلة مصادر خطأ لاتعرف قبل الاستخدام.

تاريخ مسئولية المنتج القانونية History of Product Liability

تحدد السجلات التاريخية أنه فى قديم الزمان، كانت منتجو الحبوب مسئولين قانونيا عن جوده منتجهم. وبنيت هذه المسئولية القانونية على عينة، حيث أنه كان من المستحيل طبيعيا فحص كل حبة. فإذا كانت العينة مرتفعه الجودة، تعتبر كل الشحنة جيدة، أما إذا كانت العينة معيبة، فتعتبر كل الدفعة معيبة(١).

ومع القرن الرابع عشر، استخدم فحص المعاينة للمنسوجات. واستخدمت الأختام الرسمية وشمع الأختام بواسطة فاحصى المنتجين، وتجار الجملة، والحكومة للتصديق على جودة السلع. واستخدمت المعاينة بدلا من فحص 100% لأنه لم يكن اقتصاديا فحص كل ياردة من الثياب. وكانت تعطى التلفيات الاقتصادية للمدعين للمنتجات المعيبة، وفى بعض الحالات، كانت تعطى التلفيات إصابات مدعمة كنتيجة لمنتجات معيبة. وحيث أن المنتجات المصنعة كانت ذات تصميمات بسيطة، وحرف يدوية، وآمنة الاستخدام نسبيا، كانت الدعاوى القضائية المبنية على المسئولية القانونية للإصابات غير متكررة.

(١) اصطلاحى عيب defect ومعيب defective مناسبان فى هذا الفصل، حيث أنهما يشيران إلى الإستخدام بدلا من المطابقة

ومع منتصف القرن الثامن عشر، تطور مفهومان أديا إلى رفع الدعاوى القضائية لمسئولية المنتج القانونية لحوالى قرنين. «على المشترى أن يحذر caviate emptor» وهو أحد هذين المفهومين اللذين نتجا من نظرية «اليد غير المرئية» لآدم سميث Adam Smith للقواعد التجارية. كان هذا المفهوم جزءا من القانون الشائع فى إنجلترا.

ونتج المفهوم الآخر من حالة وينتر بوتوم مقابل ريت Winterbotton v Wright فى هذه الحالة تسببت عجلة معيبة فى الدوران السريع، وقاضى ركاب العربة مالك العربة ومنتجها. وقد أقرت المحكمة أن مالك العربة ليس مسئولا قانونيا لأنه لم يكن ملما بأن العجلة معيبة. كما أن منتج العجلة لم يكن مسئولا قانونيا حيث أنه لاتوجد علاقة على هيئة عقد بين الطرف المصاب والمنتج. وقد أحضر هذا القرار المفهوم القانونى «بخصوصية العقد privity of contract»، والذى يتطلب أن المنتج والطرف المصاب يكون بينهما علاقة عقدية. لهذا، فإن المنتج يكون مسئولا قانونيا أمام بائع الجملة، وبائع الجملة يكون مسئولا قانونيا أمام بائع التجزئة، ويكون بائع التجزئة مسئولا قانونيا أمام العميل.

وفى الحالات التى تشمل أغذية، وأدوية، وأسلحة نارية، ومتفجرات، ومنتجات خطرة أخرى، ترك مفهوم خصوصية العقد جانبا نظرا لأن الأذى الذى تحقق كان ممكنا أن يكون كبيرا. وحالة شركة ماكفيرسون مقابل شركة بويك للسيارات MacPherson v. Buick Motor Company عام ١٩١٦م شهدت بداية انتهاء مفهوم خصوصية العقد. ففى هذه الحالة تسببت عجلة معيبة فى حادثة وقررت المحكمة أن المنتج مسئول قانونى، حتى فى غياب الخصوصية، حيث أنه كان هناك دلائل للإهمال فى تجميع المنتج.

وتزايدت مسئولية المنتج القانونية مع تطبيق قاعدة الضمان. فهناك نوعان من الضمان ـ معبر ومشمول. الضمان المعبر هو جزء من شروط البيع، فيشترى المنتج

بافتراض معقول محدد من قبل المنتج. والضمان المشمول يكون مشمولا بقانون بدلا من البائع، فيشترى المشترى المنتج بافتراض معقول بأن المنتج يكون قانونيا ويشبه العينة. والقانون الحالى يحدد أن الضمان المشمول مفترض لكل بيع تجارى.

وأثناء النصف الأول من القرن العشرين تغير التركيز فى رفع دعاوى المسئولية القانونية من خصوصية العقد إلى نقض الضمان أو إلى الإهمال. الإهمال فى تصميم المنتج أو تشغيله كان حجة فعالة للمدعى. إلا أنه حيث أن قلة من المنتجين عرفوا باتهامهم بالإهمال، فقد كان إثبات الإهمال صعبا.

وفى عام ١٩٦٥م، أصدر معهد القانون الأمريكى American Law Institute تصريحة الثانى لقانون الأذى المقصود الثانىRestatement of Law of Torts Second، والمبنى على القانون العام (قرارات قانونية لقضايا تسمى قانون القضايا). وأوضح التصريح الثانى أنه إذا ما أصبح المنتج بسبب عيب خطرا بصورة غير معقولة وتسبب فى إصابة، فإنه يكون أعد بطريقة معيبة. والمنتج الذى أعد وباع هذا المنتج المعيب يدان بالخطأ. ويشمل ذلك أنه كان مهملا، لهذا، فإنه يكون مسئولا قانونيا بحزم عن الطرف المصاب. وهذا هو تعريف المسئولية القانونية الحازمة.

وفى ٢٧ أكتوبر ١٩٧٢م، أقر قانون أمن منتج المستهلك Consumer Product Safety Act. والغرض من هذا القانون هو منع أو تقليل الإصابات التى تحدث من المنتج، أو المرض، أو الوفاة وتقديم عقوبات مدنية أو تجريمية لما يؤثر على الأمن. وتعطى التفاصيل فى القسم التالى.

قانون أمن منتج المستهلك Consumer Product Safety Act

قانون أمن منتج المستهلك (CPSA) هو قانون للسلامة المعنوية للمستهلك. وهو جزء من قانون قضائى وحجج القانون العام وقانون القضايا لمسئولية المنتج القانونية.

والغرض منه ما يلى :

١ـ لحماية العوام من الناس ضد المخاطر غير المناسبة للإصابات المصاحبة لمنتجات المستهلك.

٢ـ لمساعدة المستهلكين فى تقويم الأمان النسبى لمنتجات المستهلكين.

٣ـ لتطوير نمطيات أمن منتظمة لمنتجات المستهلك وتقليل حالة الخلاف والقواعد المحلية.

٤ـ لترويج البحث والفحص فى الأسباب وتجنب الموت، والمرض، والإصابات المرتبطة بالمنتج.

وبناء على هذه الأغراض، فمن الحتمى أن اتجاه CSPA يكون لمنع المنتجات المعيبة أو الخطرة من الوصول إلى العميل.

وقد اختار الرئيس لجنة من خمسة أعضاء بنصيحة وموافقة من مجلس الشيوخ الأمريكى، لإدارة هذا القانون مثل القوانين الأخرى فى أمريكا، مثل قانون أمان الثلاجات وقانون أنسجة القماش القابلة للاشتعال. وقد أعطيت اللجنة سلطة تحديد نمطيات أمان منتج مرتبطة بأداء، وتكوين، وتصميم، وتشييد وتشطيب، وتسمية، وتعبئة المنتجات. فكل منتجات المستهلك المستخدمة فى المنزل وحوله، أو المدرسة، أو فى الاستجمام تغطى بقانون DSPA باستثناء المنتجات التى تديرها وكالات أخرى. المنتجات المستثناة، والتى تغطى بوكالات أخرى، تشمل السيارات، والقوارب، والطائرات، والأغذية، والأدوية، ومعدات التجميل، والتبغ، والسموم.

واعتمدت اللجنة أساسا على تطوير نمطيات أمن تطوعية، إلا أن الشروط يمكن أن تضمن نمطيات إجبارية. وفى الحالات الشاذة عندما يقدم المنتج خطر أذى غير معقول وعندما لاتحمى أى نمطية مجدية العوام من الناس بصورة كافية، يمكن للجنة أن تعلن أن المنتج هو منتج يحمل راية الخطر banned hazardous product.

ويمكن للجنة أن تتخذ إجراء فى المحكمة فى الولايات المتحدة الأمريكية ضد منتج قريب حدوث الخطر imminently hazardous product للإدانة. والمنتج قريب حدوث الخطر هو المنتج الذى يقدم مخاطرة قريبة الحدوث وغير معقولة للموت، أو المرض الشديد، أو للإصابة الشخصية الشديدة. فإذا ما أقرت المحكمة أن المنتج قريب حدوث الخطر، فقد يلزم ملاحظة من العوام من الناس، أو تذكرة، أو إصلاح، أو استبدال، أو إعادة ما دفعوه فيه من ثمن.

فئة ثالثة للخطر هى منتج خطر بشدة product hazard substantial. وتشمل هذه الفئة منتجات تفشل فى الاستجابة لتطبيق قاعدة أمن منتج المستهلك أو تحتوى على عيب يمكن أن ينتج مخاطرة شديدة للإصابة للعوام من الناس. وبعد الملاحظة والسماع، قد تحدد اللجنة أن منتج الخطر بشدة موجود وتأمر بإجراء واحد أو أكثر من الإجراءات التالية : (١) ملاحظة عامة للناس بالعيب، و(٢) ملاحظة بريدية للمشترين المعروفين، و(٣) إصلاح المنتج، و(٤) استبدال المنتج، و(٥) إعادة ثمن الشراء الذى دفع فيه.

والفشل فى الاستجابة للقانون يمكن أن يستدعى إنزال غرامات مدنية أو جنائية. فأى شخص يكسر القواعد وهو على درايه بها يعرض لغرامة مدنية لاتزيد عن 2000 دولار لكل كسر لقاعدة. وأى شخص يكسر القواعد وهو على درايه بها بل ويرغب فى ذلك بعد وصوله ملاحظة بعدم الإذعان يمكن أن يدفع غرامة لاتزيد عن 50,000 دولار أو السجن بما لايزيد عن سنة، أو كليهما. مثل الغرامات الإجرامية هذه يمكن أن يتعرض لها موظفو المنشأة الذين يكسرون القواعد المعروفة لهم بالإضافة إلى أى غرامات تفرض على المنشأة[١].

ومطلوب من اللجنة أن تحتفظ بمادة سابقة من معلومات الإصابات بجمع، وفحص، وتحليل، ونشر بيانات الإصابات. ويمكنها أن تؤدى أبحاثا وفحوصات على أمان منتجات المستهلك.

(١) L.. J. Lamatina, "The Consumer Product Safety Act," Journal of Products Liability, 4(1981), 275-325

ولأغراض تنفيذ القانون أو القواعد، يمكن للجنة أن تفحص عمليات التشغيل والسجلات المناسبة للتأكد من الإذعان.

والإذعان لقواعد أمان منتج المستهلك لايعفى أى شخص من المسئولية القانونية التى تقع عليه من القانون العام أو من القوانين القضائية للولاية فى أمريكا. إلا أن الإذعان مع نمطية حكومية مطبقة يمكن أن يكون دفاعا فعالا فى الدعاوى القضائية لمسئولية المنتج القانونية.

أوجه قانونية LEGAL ASPECTS

قانون مسئولية المنتج القانونية Product Liability Law

شمل نوعان من القوانين فى الدعاوى القضائية لمسئولية المنتج القانونية : العقود والضرر. العقد contract هو اتفاق بين طرفين أو أكثر يكون مجبرا فى المحاكم. الضمانات، سواء المعبر عنها أو المشمولة، تكون جزءا من عقد بيع الشيء المملوك عند وقت البيع. والدعاوى القضائية لعدم الالتزام بالضمان تكون مبنية على قانون العقد، حيث أنه توجد علاقة عقدية بين الأطراف.

الضرر أو الأذى هو خطأ مدنى يرتكب عن طريق هتك أى حق شخصى أو خاص يتمتع به كل شخص بالقوانين الحكومية وقوانين الولاية فى أمريكا. والحق الشخصى أو الخاص الذى يتأثر يجب أن يكون حقا محددا بواسطة القانون بدلا من تحديده بواسطة عقد. بالإضافة إلى قانون الأذى، يجب أن يوجد أيضا إصابة شخصية أو تلف لأحد الممتلكات.

ومعظم الولايات (فى أمريكا) طبقت مبدأ المسئولية القانونية الحاسمة فى الأذى كما سبق ذكرها فى Restatement of the Law of Torts Second. وهذا يعنى أن

الشخص المصاب يحتاج إلى إثبات أن المنتج كان خطرا بصورة غير معقولة فقط ليكسب القضية. وإثبات أن المنتج كان مهملا ليس مطلوبا. والإهمال المساعد، والذى يعنى أن الطرف المصاب عمل دون اهتمام وبطريقة غير معقولة عند استخدامه للمنتج لم يعد ساريا بعد.

الإهمال المقارَن أصبح أكثر أنواع الدفاع قبولا لادعاء مسئولية المنتج القانونية حيث يكون الطرف المصاب مهملا عند استخدام المنتج. يوزع المفهوم الحكم على أساس درجة الإهمال أو الخطأ للأطراف. وتطبيق هذا الدفاع يبطل افتراض الخطر ويقلل، أو يبطل تماما، الاستعادة بواسطة الطرف المصاب(١).

وقد أوضحت تشريعات قانونية حديثة فى تشريعات بعض الولايات أن المنتج إذا لم يصب شخصا خلال 5 أو 10 أو 12 سنة، أو خلال الحياة المفيدة للمنتج من تاريخ تشغيله، فيفترض أنه خال من العيوب إلا إذا استطاع الطرف المصاب أن يثبت عكس ذلك(٢).

ومن الواضح أن قانون مسئولية المنتج القانونية، مثلما هو الحال مع القوانين الأخرى، سوف يختلف بعض الشيء من ولاية لولاية أخرى (فى أمريكا). وفى كل الاحتمالات سوف يكون هناك محاولات دعاوى قضائية فى الولاية التى تحدث إصابة فيها، والتى تعطى وكيل المدعى ميزة مقررة. وقانون أمان منتج المستهلك هو قانون حكومى ولهذا فهو لايقدم نفس المشاكل من الاختلافات من ولاية لولاية أخرى فى أمريكا.

---

(١) W. P. Keeton, et al., Prosser and Keeton on the Law pf Torts, 5th ed. (St. Paul, Minn. : West Publishing Co. 1984).

(٢) R. K. Herrman, "An Overview of State Statutory Product Liability Law," Trial Lawyer's Guide, 7, No. 1 (1983).

المدعى The Plaintiff

الدعوى القضائية هى دعوى مدنية تطالب بتعويضات نقدية عن إصابات لشخص أو لممتلكاته أو للاثنين. وتثار عن طريق الطرف المصاب، والمسمى المدعى، وتعالج فى محكمة قانونية كادعاء ضد الأطراف المسئولة. ويمكن أن تظهر هذه المسئولية القانونية كنتيجة لعيب فى التصميم أو التشغيل، أو خدمة غير مناسبة، أو عدم التزام بالضمان، أو إهمال فى التسويق بسبب اتجاهات غير مناسبة، أو تحذيرات، أو إعلانات.

وتحت مبدأ المسئولية القانونية الحاسمة يجب أن يثبت المدعى : (١) أن المنتج كان معيبا وخطرا بطريقة غير معقولة، و (٢) أن العيب كان موجودا عندما تغير ملكية المنتج، و(٣) أن العيب تسبب فى الإصابة. وبعض أوجه القضية التى تكتشف لإثبات أن المنتج كان معيبا وخطرا بطريقة غير معقولة هى:

١ـ الوجه المعيب للمنتج.

٢ـ تصميم المنتجات الشبيهة والأمن، وإلغاء الضرر.

٣ـ المعرفة المشتركة لعوام الناس بخطورة المنتج.

٤ـ احتمال أنه يمكن أن تحدث إصابة من هذه الطبيعة بافتراض ممارسة حرص مناسب.

٥ـ كفاية التعليمات والتحذيرات.

٦ـ البيئة التى يستخدم فيها المنتج.

وعادة ما يقدم فحص هذه الحقائق بعض الحجج المفضلة أو غير المفضلة.

إثبات أن المنتج كان معيبا عند وقت نقل الملكية من المنتج إلى المستهلك يكون

صعبا فى العادة نظرا لأن المنتج يكون قد دمر كلية أو جزئيا بواسطة الإصابة. وقد تلزم شهادة خبير للتأكد من وقت حدوث العيب. وعادة ما تتبع هذه الشهادة خط المسببات بأن عيبا ميكروسكوبيا، والذى كان موجودا أثناء عملية التشغيل، تسبب فى فشل المنتج فى تاريخ لاحق.

وإثبات أن المنتج تسبب فى الإصابة يمكن أن يكون صعبا أيضا فى التحديد إذا ماكان المنتج قد شمل فى حادثة. وأحد الاتجاهات فى رفع دعاوى مسئولية المنتج القانونية هى المتطلب أن الطرف المصاب لايحتاج إلا إلى أن يبين أن العيب كان السبب التقريبى proximate cause للإصابة. والسبب التقريبى هو اصطلاح قانونى يعنى أن العيب لايحتاج أن يكون السبب الوحيد للإصابة ولكن يمكن أن يساهم فى السبب.

وقبل أن تحاول الدعوى القضائية، يعرض على المدعى معلومات معينة طبقا لحق الاكتشاف discovery. وتشمل هذه المعلومات كل السجلات الخاصة بالمنتج المعيب المزعوم، مثل تصميم المنتج، ونتائج الاختبار والفحص، وشكاوى العملاء، ومراجع المبيعات. ويعرض على المدعى أيضا أخذ سلطة تصرف لأفراد مشمولين فى القضية. وسلطة التصرف disposition هى أسئلة شفوية قبل أن يسمح مقرر المحكمة لطرفى الدعوى القضائية لاكتشاف حقائق هامة فى القضية.

الدفاع The Defendant

بينما يمكن أن يكون أى شخص عبر المحاولة التجارية (المنتج، أو تاجر الجملة، أو تاجر التجزئة) مدافعا فى القضية، إلا أنه فى العادة مايتحمل المنتج المسئولية القانونية تجاه الطرف المصاب. والمنتج هو الشخص الذى له «أعمق جيب» أو هو الذى يمكن الحصول على أعلى تعويض منه.

وعموما، يحاول المدافع أن يثبت أن المنتج لم يكن معيبا ولم يكن خطرا بصورة غير معقولة. ونفس أوجه القضية، مثل التى ذكرت للمدعى، سوف تستكشف بواسطة المدافع لإيجاد حجج مفضلة أو غير مفضلة.

ويحاول المدافع أن يثبت أنه لم يكن هناك عيب فى المنتج عند وقت التشغيل والذى يمكن أن يكون سببا للإصابة. نتائج الاختبار والفحص والسجلات الأخرى التى يمكن أن تؤيد سلامة، وأداء، وتاريخ المبيعات لمنتج معين هى حجج صحيحة. واستخدام خطط معاينة القبول المبنية على النمطيات الحكومية ونمطيات الصناعة تساعد فى بناء دفاع فعال.

ويقضى جزء معتبر من المحاولة فى تحديد سبب الحادث. ويبذل المدافع كل جهد لإثبات أن العيب لم يكن معقولاً للاصابة. وإثبات أن حكم المدعى خطأ، وأن فشله فى صيانة المنتج بطريقة صحيحة، أو أن الاستخدام غير الصحيح هو الذى تسبب فى الإصابة هى حجج مقنعة يستطيع المحلفون أن يفهموها بالفعل. وفى هذا الصدد قد يكون ممكنا إثبات أن المدعى استخدم المنتج وهو يعرف أنه معيب. ومن الممكن أيضا أن الحادثة تكون قد حدثت بسبب تغير أو تبديل فى المنتج بعد أن ترك أيدى المنتج.

ومع تطوير لجنة أمن منتج المستهلك Consumer Product Safety Commission لنمطيات أمن المنتج، فإنها تصبح دفاعا فعالا لإثبات أن المنتج يتفق مع نمطيات تصميم المنتج الحكومية.

شهادة الخبير Expert witness

شهادات الخبراء تكون متعلقة بكل من طرفى النزاع القضائى لإثبات حججهم. يستخدم المدافع خدمات شهادات الخبراء التقنيين داخل تنظيم التشغيل ومن

خارجه أيضا كما أنه يستخدم خبراء تقنيين مستقلين. وبينما يكون خبراء الشركة أكثر معرفة بالمنتج، إلا أن الخبير المستقل يعتبر أقل انحيازا لآرائه.

المتطلب الأول فى الشهادة التقنية للخبير هى كفاءته التقنية بالنسبة إلى مجال الشهادة. والكفاءة التقنية يمكن أن توجد عن طريق الاعتمادية المؤثرة مثل التعليم، والتسجيل، والمنشورات التقنية. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تكون الأخلاق الشخصية للشاهد التقنى فوق مستوى الشبهات. وربما المتطلب الأكثر أهمية لشهادة تقنية مقبولة هى المقدرة على الاتصال بالقاضى والمحلفين. فيجب أن يكون الخبير التقنى قادرا على توضيح وتعليم أناس غير تقنيين الأوجه التقنية للقضية. والشهادة الخاصة بالعلم، وتصميم المنتج، ومراقبة الجودة تعطى بطريقة مبسطة، وصادقة، ومقنعة. والهدف هو إقناع المحلفين أن العبارات صادقة.

ويعمل الخبير التقنى والمحامى معا فى تطوير قضية فعالة. ومن واجب الخبير أن يخبر المحامى بالأوجه التقنية المفضلة وغير المفضلة، ومن واجب المحامى أن يخبر الخبير التقنى بالأوجه القانونية المفضلة وغير المفضلة. وبينما يكون للمحامى المسئولية الأساسية لاستراتيجية الدعوى القضائية، إلا أنها يجب أن تطور بالتعاون مع الخبير التقنى.

المخرجات The Outcome

بعد تقديم كل الحجج من المدعى والمدافع، يصدر المحلفون أو القاضى الحكم. وإما أن الحكم يغفر للمدافع أى خطأ أو أنه يطلب منه دفع مبلغ من المال للمدعى.

فإذا ما صدر حكم غير مفضل، فيمكن للطرف المتضرر أن يرفع دعوى لمحكمة أعلى. والمحكمة الأعلى التى بها عدد فردى من القضاة، تراجع المحاولة السابقة.

وتقدم حجج تحريرية وشفوية من كلا الطرفين وإما أن تؤيد المحكمة القرار، أو تلغيه، أو تأمر بمحاولة جديدة للقضية كلها.

قبل أو أثناء المحاولة يمكن أن تحدث مفاوضات بين الطرفين لإنهاء النزاع. وإنهاء النزاع يعنى موازنة بين الطرفين للوصول إلى حل وسط. وحيث أنه ليس من الممكن على الإطلاق التنبؤ المطلق بمخرجات المحاولة، فيجب تقويم إمكانية الوصول إلى تسوية.

إذا خسر المدافع القضية، فيمكن أن يكون التأثير أكبر كثيرا من فقدان دعوى قضائية واحدة. ففقدان دعوى قضائية يزيد احتمال نجاح دعاوى قضائية مستقبلية ضد نفس المنتج.

الخسارة المالية Financial Loss

كنتيجة للدعوى القضائية أو لمنع دعاوى قضائية مستقبلية، فإنه هناك عدد من المجالات الممكنة للخسارة المالية. وتشمل هذه المجالات مصاريف المحاولة، وحكم المحكمة، والإفلاس، وميزة التأمين، والإقالات.

وبغض النظر عن من الذى يكسب القضية، فهناك مصاريف معينة للمدافع. وتشمل هذه المصاريف مصاريف التوكيل، ومصاريف الخبير التقنى، ومصاريف الفحص، وتكاليف المحكمة إذا كان الحكم فى غير صالح المنتج. بالإضافة إلى وجود أحد ممثلى الشركة على الأقل طوال الوقت أثناء المحاولة، والذى يضيف بصورة غير مباشرة إلى المصاريف.

وأكبر خسارة مالية هى حكم المحكمة. عندما يصل القاضى أو المحلفون إلى حكم تعويضى للمدعى، تحدد قيمة المبلغ أيضا. ونظرا لاعتقاد العوام من الناس بأن المنشآت الكبيرة لديها كم غير محدود من الأموال، فإن التعويضات أخذت شكل

كريم بصفة خاصة فى الأوقات الحالية. فالتعويضات التى تتعدى 2.0 مليون دولار ليست غير عادية. وبينما التسويات المالية لاتأخذ هذا الحجم مثل التعويضات الناتجة من إتمام المحاولة، إلا أنها معتبرة أيضا. وفى حالة المنشآت الأكبر، فإن الخسارة المالية التى تقع على المنتج تمرر إلى العميل. إلا أن المنشآت الصغيرة قد لايكون لديها أصول كافية و/ أو تأمين للمسئولية القانونية لتغطية الغرامة وتجبر على ذلك على الإفلاس. وهذه النتيجة هى سوء حظ، حيث أنها يمكن أن تؤثر على الطبيعة التنافسية لمنتج معين أو صناعة معينة.

فقدان آخر للمال يكون بسبب زيادة قيمة التأمين التى يدفعها المنتج لمسئولية المنتج القانونية. فتأمين مسئولية المنتج القانونية أصبح مكلفا جدا أو مستحيلا للعديد من مجالات الأعمال فى المناطق مرتفعة المخاطر مثل آلات العدد، والكيماويات الصناعية، والوحدات الطبية، وأجزاء السيارات.

اعتبارات مالية أخرى يمكن أن تنتج بصورة مباشرة أو غير مباشرة من دعوى قضائية لمسئولية المنتج القانونية هى :

١ـ تكلفة الإقالة، أو الاستبدال، أو الإصلاح للمنتج.

٢ـ تكلفة التلف لسمعة الشركة وعدم رضاء العملاء.

٣ـ تكلفة إمساك الإنتاج أو تأخره بسبب عيب محتمل.

٤ـ تكلفة زيادة تكاليف الجودة فى الوقاية أو التقويم.

وفى المدى الطويل، يمكن أن تكون هذه المبالغ المفقودة أكبر من الحكم بغرامة 2 مليون دولار.

وفى التحليل النهائى يستطيع المنتج أن يمتص التكلفة، أو تأمين المشتريات، أو منع منتجات معيبة، أو خليط من الثلاثة. كما أنه من المهم أيضا تمييز أن المزيد من التعويض يذهب إلى المحامى.

نظرة للمستقبل Outlook for the Future

تتغير مسئولية المنتج القانونية بصفة مستمرة. وقد وضعت العديد من الولايات علاجا لمنع المنتجين من الخروج من الأعمال بسبب : (١) أحكام المحكمة الزائدة، أو (٢) رسوم التأمين المرتفعة، أو (٣) إلغاء التأمين. هذا العلاج يقلل تكاليف مسئولية المنتج القانونية، والتى تمرر إلى العميل عن طريق كل من المنتجين الصغار والكبار.

مذكرة، بقانون مسئولية المنتج القانونية الحكومية Fedral Product Liability Act، اقترحت فى الولايات المتحدة الأمريكية. الكونجرس الأمريكى، إذا ما اتفق عليها كقانون، يحلها محل قوانين الولايات الحالية الخاصة بمسئولية المنتج القانونية. وسوف يعمل هذا القانون بعيدا عن دعاوى المسئولية القانونية الحاسمة. وبدلا من ذلك، لكسب الدعوى القضائية تحت هذا القانون يكون على المدعى ان يثبت أن المنتج كان خطرا بصورة غير معقولة، وأن المنتج كان السبب التقريبى للإصابة، وأن المنتج الذى تسبب فى الضرر كان مصنعا بواسطة المدافع. وتحت هذا القانون، المنتج الخطر بصورة غير معقولة يعرف بأنه له خاصية واحدة أو أكثر من الخواص التالية : (١) عجز فى التشييد، أو (٢) عجز فى التصميم، أو (٣) فشل فى التحذير من خطر محتمل، أو (٤) فشل المنتج فى مطابقة الضمان المعبر عنه. ويكون للقانون حالة سنتين من القيود والتى يستطيع فيها المدعى إن يحضر دعوى ضد المدافع. والفترة الزمنية لهذه الحالة من القيود تبدأ من النقطة التى يكتشف فيها المدعى أو يجب أن يكتشف فيها الضرر. والقانون، المقترح عام ١٩٧٥م، لم يتم الاتفاق عليه فى الكونجرس حتى كتابة هذا الكتاب.

وقد لوحظ أن أوربا لايوجد لديها مشكلة حادة مثل الموجودة فى الولايات المتحدة الأمريكية. فالغرامات يحكم بها القاضى، والمحامون لهم أتعاب ثابتة بدلا من رسوم على حسب الحالة.

الوقاية PREVENTION (١)

يجب أن يحمى منتج الإنتاج الاستهلاكى نفسه من مخاطرة الدعاوى القضائية لمسئولية المنتج القانونية أو على الأقل يقلل المخاطرة إلى المستوى الذى يسمح بربح معقول ونمو مستمر. لتحقيق هذه الوقاية، يلزم برنامج وقاية من مسئولية المنتج القانونية. وبينما تختلف هذه البرامج من منشأة لأخرى، إلا أن عناصر مشتركة معينة تكون ضرورية للبرنامج الفعال.

التنظيم Organization

لعمل برنامج فعال للوقاية من مسئولية المنتج القانونية، يجب عمل هيكل تنظيمى. وهذا الهيكل يكون دالة فى حجم الشركة ومواهب العاملين بها.

يجب أن يحدد الهيكل التنظيمى مسئوليات والسلطة اللازمة لتحقيق هذه المسئوليات. ويجب أن تعكس سياسات المنشآت مفاهيم الوقاية التى تغطى فى الصفحات التالية من هذا الفصل.

يجب عمل لجنة رسمية لأمان المنتج إما بمهندس أمان أو استشارى خارجى. ووظيفة لجنة الأمان تكون مراجعة وتنسيق أنشطة الأمان. ويكون أعضاء اللجنة من الشئون القانونية، والتصميم، والتشغيل، والتسويق، والجودة، مع مهندس الأمان كرئيس لها. بالإضافة إلى ذلك، يكون مهندس الأمان : (١) محتفظ بصلة وثيقة مع شركات التأمين ومعدى اللوائح الحكومية، و(٢) يساهم فى حالات الإصابات،

(١) هذا القسم مستخلص بإذن من :

W. H. Koch, Products Liaility Risk Control, Technical Paper 1Q75-538 (Dearborn, Mich : Society of Manufacturing Engineers), pp. 5-12.

و (٣) يحفظ برنامجا تعليميا، و (٤) يجرى مراجعات محاسبية للبرنامج، و (٥) يعمل كاستشارى للمناطق الوظيفية، و(٦) يحصل على معلومات عن الاتجاهات.

التعليم Education

التعليم هو حجر الزاوية للبرنامج الفعال. فيجب أن يكون كل العاملين حريصين على أهمية أمان المنتج. والمجهود الأولى باستخدام المواد المشتراه المتاحة، وجلسات التدريب، والمواد المطبوعة سوف يعلم الأفراد أن ينتجوا برنامج وقاية من مسئولية المنتج القانونية. ومع أن العاملين الجدد أو المنقولين يصبحوا جزءا من التنظيم، فإنهم يتعرضون لنفس مجهود التعليم.

بعض أنواع التعليم المستمر يكون جزءا من خطة العمل. المعلومات مثل التغيرات فى قانون الولاية أو الدولة، ينتج عنها دعاوى قضائية مناسبة، والتغذية المرتجعة عن المراجعات المحاسبية للمنتج تكون هامة بصفة خاصة فى النثر على العاملين.

مراجعة المنتج الجديد New-Product Review

من الأكثر احتمالا أن تشمل المنتجات الجديدة فى دعاوى قضائية لمسئولية المنتج القانونية عن المنتجات المعرفة جيدا، لهذا، تلزم مراجعة خاصة قبل أن يمكن رفع المنتج للتشغيل. أمان المستهلك هو الاعتبار الهام فى عملية المراجعة، مع كون الشكوى من العمل أو التكلفة أو المبيعات تالية فى الأهمية. وفى كلمات أخرى، أمان المنتج هو أحد معلمات التصميم.

أساليب تصميم أمان المنتج يجب تطبيقها. وبعض هذه الأساليب هى:

(١)حالة الفشل، والأثر، والتحليل الحرج، و(٢) تحليل شجرة الخطأ، و(٣) مفاهيم الفشل والأمان، و(٤) تحليل بيانات اختبار ويلبول واختبارات أخرى، و(٥) رمز الأمان لخواص المنتج الموجه للأمان، و(٦) تعريف بالشفرة لأغراض التتبع.

ونقطة البداية لعملية المراجعة هى وصف مكتوب للمنتج بواسطة المصمم. ويشمل هذا الوصف الغرض من استخدام المنتج، والحياة المتوقعة، والفشل المحتملان ومعلمات التصميم المقيدة، وبيئة الخدمة، واختبارات التطوير، ومعايير القبول النهائية. ويوثق تصميم وتطوير المنتج توثيقا دقيقا.

وفريق مراجعة المنتج يحدد بحيث أنه لايكون لديه أى تحذيرات سابقة ناحية المنتج. ويقوم فريق المراجعة اذعان المنتج مع النمطيات الحالية للصناعة والحكومة وكذلك الشفرات والقوانين واللوائح المطبقة. وتراجع متطلبات العميل وكذلك الاستخدام النهائى المعروف أو المتوقع للعميل. بالإضافة إلى ذلك، يراجع الفريق أى بيانات إصابات سابقة لمنتجات متعلقة بهذا المنتج. وتجرى هذه المراجعات فى مراحل مناسبة من دورة حياة المنتج.

ويكون من المستحيل عادة تصميم منتج اقتصادى له أمان يناظر صفرا من الحوادث. وفى هذه المواقف تحرس المنطقة غير الآمنة أو تحمى من كشف الإصابة. ويمكن أن تصمم عيوب المنتج، فى بعض المواقف، لتحدث بطريقة تمنع الإصابة من الحدوث. فإذا لم يكن ممكنا أو عمليا تصميم و/أو حراسة ضد كشف الإصابة، فيجب إلحاق تحذيرات كافية مكتوبة أو ملونة أو موضحة بالمنتج.

تنفذ الاختبارات الموجهة للعميل للتنبؤ بالاستخدام الخطأ للمنتج. ويختبر المصممون منتجا ما إذا كان ينفذ كما هو مطلوب منه عندما يستخدم استخداما

صحيحا أم لا. وتعطى اعتبارات لتباين واسع فى المقدرة الطبيعية والعقلية لكل العملاء المحتملين.

وحيث أن التغيرات البسيطة فى التصميم والمواد فى المنتج الموجود يمكن أن تتسبب فى إصابة شديدة، فيكون نفس نوع المراجعة ضروريا لأى تغيير ولكل التغييرات.

مراجعة الإنتاج الأولى Initial Production Review

عادة ما تبنى مراجعة المنتج الجديد على نماذج أولية معدة يدويا. لهذا، فالمراجعة التالية تكون ضرورية على أول عناصر منتجة لتحديد ما إذا كانت تحتوى على أى عيوب لم تظهر فى النماذج الأولية. وبالنسبة إلى منتج محتوى على خطر، يوصى بدورة إنتاج محددة وتوزيع مراقبة. ومن هذه العينة المحدودة، يمكن الحصول على معلومات ذات معنى من العملاء بينما يقل احتمال مخاطر المسئولية القانونية.

وتقوم مراجعة الإنتاج خطة التشغيل لتحديد الكفاية من :

١ـ العدد ووحدات إمساك الشغلات.

٢ـ ماكينات الإنتاج.

٣ـ مناولة المواد.

٤ـ معدات الاختبار.

٥ـ نظام الفحص.

٦ـ خطة المعاينة.

٧ـ التعبئة والشحن.

٨ـ تعليمات التشغيل.

٩ـ تحذيرات الأمان.

١٠ـ معلومات خدمة مطورة للموزعين والموردين.

كل الأفراد الذين يكونون نشطين فى عملية مراجعة الإنتاج الأولى يمكن أن يقوموا بصورة غير رسمية تصميم المنتج بالنسبة إلى الأمان. وكلما ازداد عدد الأفراد الذين يقومون المنتج للأمان، كلما ازداد احتمال اكتشاف مايوقع فى المسئولية القانونية قبل بيع المنتج فى الأسواق.

المراجعة المحاسبية الدورية للإنتاج Periodic Production Audit

تنفذ معظم تنظيمات التشغيل مراجعات محاسبية دورية للإنتاج للتأكد من صحة فعالية نظام مراقبة الجودة. هذه المراجعات المحاسبية يمكن أن تتسع لتقويم معلمات الأمان. ويجب أن تنفذ المراجعة المحاسبية على منتجات تم تشغيلها حديثا، أو منتجات كانت فى نظام التوزيع، وعلى منتجات كانت مستخدمة لفترة زمنية من قبل العملاء. ويبنى فحص واختبار المنتج على محاكاة أنشطة العميل. وترسل التغذية المرتجعة من المراجعة المحاسبية إلى لجنة أمان المنتج.

مراقبة الضمانات والدعايات والاتفاقات وما شابهها

Control of Warranties, Advertisements, Agreements, and the Like

برنامج الوقاية المسئولية القانونية لمنع الخسارة يجب أن يقدم لمراجعة مستمرة للضمان، ومراجع الدعاية، واتفاقات المورد، والكتالوجات، والمطبوعات التقنية. ويجب أن تشمل المراجعة ما يلى:

١ـ اختبار لتحديد أن شروط واصطلاحات البيع محدودة بعبارات تجارية

merchantability، والتى تعنى أن المنتج يكون من مادة وصناعة جيدة. ويتم تجنب عبارات مثل «آمن» و «تأكيدات أمان القائم بالتشغيل». فإذا ما أشير إلى المنتج أنه «آمن» وأصيب أحد الأفراد بإصابة، فإنه يقرر أن المنتج كان معيبا.

٢ـ تحليل من مجلس قانونى لكل نسخ الدعاية، وكتيبات المبيعات، ومراجع الترويج الأخرى، والتقارير والتقديمات التقنية.

٣ـ فحص أوامر الشراء لتحديد مدى قبول أى احتياطيات للضمان.

٤ـ تحليل عملية توزيع المورد واتفاقيات الامتياز لتحديد معالجة العناصر «المعيبة». يسمح بهذه الاتفاقيات فى المحكمة ويمكن أن تسن تشريعا بأن الشركة تجرى تشغيلا لمنتجات «معيبة».

٥ـ اختبار لتحديد أن كلمات غير مطابق ووحدات عدم مطابقة مستخدمة كلما كان ذلك ممكنا.

الاتهامات والادعاءات Complaints and Claims

الاتهام أو الادعاء هو اتصال بين السوق والشركة خاص بأداء المنتج. وتخدم هذه المعلومات انذار المنتج بالحاجة إلى إجراء تصحيح. ويمكن أن يقود تحليل باريتو للاتهامات إلى تغير فى تصميم المنتج أو تشغيله والذى يقلل من ظهور إصابات.

وفحص دعاوى إصابة جسدية أو تلف فى أحد الممتلكات أو اتهامات أمان المنتج يجب أن تؤدى بسرعة. وعادة، ملاحظة الادعاء أو الاتهام تعطى لمورد، أو موزع، أو أحد العاملين. وهذه الملاحظة الأولية ترسل إلى القسم المناسب لاتخاذ إجراء.

ويراجع خبير مؤهل وكذلك شركة التأمين الموقف لتحديد :

١ـ سبب الادعاء أو الاتهام.

٢ـ طبيعة وجدية الإصابة، إذا ما كان هناك إصابة.

٣ـ حالة الفشل التى تسببت فى الموقف، إذا ما وجدت.

٤ـ عمر العيب وما إذا كان موجودا عند بيع المنتج.

٥ـ إهمال أطراف النزاع.

ويمكن أن يقود الفحص المبكر إلى تسوية سريعة للادعاءات المعقولة أو إلى إعداد المدافعين لهذه الادعاءات والتى قد تتطلب دعوى قضائية.

ويجب أن يعد إجراء الاتهام والادعاء احتياطيا لإخطار الأقسام المناسبة، طبقا لمدى جدية الادعاء. كما يمكن أن يكون ضروريا أيضا تنفيذ خطة لإقالة المنتج.

الاحتفاظ بالسجلات Records Retention

يلزم لدفاع الدعوى القضائية لمسئولية المنتج القانونية أن تتاح سجلات التصميم، والإنتاج، والمبيعات. والأنواع المعينة من السجلات التى يجب حفظها هى كما يلى:

١ـ سجلات تطوير المنتج واختباره.

٢ـ نتائج فحص العملية والمنتج والنظام والمراجعة المحاسبية.

٣ـ سجلات الاتصالات الشفوية والتحريرية مع العملاء بالنسبة إلى المتطلبات، وتطبيق المنتج، والمواد غير النمطية، والادعاءات.

٤ـ البيانات الأصلية للتصميم.

٥ـ بيانات حياة الخدمة.

٦ـ القبول والموافقة من قبل الوكالات الحكومية، والعملاء، وشركات الاختبار المستقلة.

٧ـ سجلات قبول المواد الخام الحرجة.

وتحفظ السجلات بطريقة تمكن من تتبع المواد أو المنتج إلى شحنة معينة، أو عامل معين، أو ماكينة معينة، أو وقت محدد، وما إلى ذلك.

ويجب أن تحمى السجلات من الفقدان عن طريق التخزين فى دواليب مقاومة للحريق وعن طريق الاحتفاظ بمجموعة احتياطية منها. ويعتمد السؤال الخاص بطول الفترة التى يجب أن يحتفظ فيها بالسجلات على عدد من الاعتبارات. فعادة، تحفظ السجلات لفترة تناظر الحياة المتوقعة للمنتج مضافا إليها 18 سنة، وذلك لتغطية الوقت عندما يستطيع أحد المصابين الصغار رفع دعوى قضائية عند الوصول إلى العمر القانونى 18 سنة. واعتبارات الاحتفاظ الأخرى هى المخاطرة الداخلية للمنتج، والحاجة إلى سجلات حرجة للمدافع، وطرق التخزين.

خطة إقالة المنتج Product-Recall Plan

بالرغم من أن تكاليف إقالة المنتج تختلف بشدة مع نوع المنتج والكميات المشمولة، إلا أن التكلفة تكون كبيرة وتجبر أكثر من شركة واحدة على الإفلاس. وخطة الإقالة الموقفية الفعالة تساعد على تقليل تكاليف الإقالة ومخاطرة مسئولية المنتج القانونية.

فبمجرد تلقى ما يفيد بمنتج معيب، يجب على الشركة أن تقرر ما إذا كانت ستقيل كل المنتج المشكوك احتواؤه على العيب أم لا. واعتبار هذا القرار يعطى لما يلى:

١ـ تحديد أقصى إمكانية للإصابة الشخصية أو التلف فى الممتلكات إذا لم يقال المنتج. هذا التحديد يكون مبنيا على نمط العيب، والكمية المشمولة، وقسوة المخاطرة، وتكلفة الإقالة.

٢ـ صيغة الاتصالات (الراديو، والتلفاز، والصحف، والهاتف، والبريد المسجل) المستخدمة فى الاتصال بالمستفيدين من المنتج.

٣ـ تحديد اما إذا كان المنتج سيجرى عليه إصلاح، أو يستبدل، أو إذا العملاء سيعاد لهم ما دفعوه.

فإذا قسم شرط المعيب بأنه منتج خطر بشدة، فيمكن أن تأمر لجنة أمان منتج المستهلك Consumer Product Safety Commission المنتج باتخاذ إجراء معين. وفى مثل هذه الحالة يفرض القرار على المنتج.

وعندما يلزم إقالة، يكون من المهم جدا تعريف الوحدات التى يتحقق معها شرط المعيب وتصحيح هذا التعريف بسجلات تشغيل مناسبة. ويشار إلى هذا النوع من التعريف بالقابلية للتتبع traceability. ويمكن أن يكون لقابلية تتبع المنتج تأثيرا محددا على قرار ما إذا كان سيقال 100 أو 10,000 وحدة. وبالنسبة إلى بعض المنتجات يكون تاريخ الصلاحية مهما أيضا.

الإحلال محل الغير Subrogation

أحد أجزاء برنامج الوقاية من مسئولية المنتج القانونية تشمل موردى المواد الخام،

وأجزاء المكونات، والتجميعات الفرعية. ونفس عناصر معايير التقويم والأمان التى تسرى على المشترى تسرى أيضا على المورد. فزيارة مصنع المورد وعمل مراجعة محاسبية لبرنامجه الوقائى تكون ضرورية. كما يجب أن يزور المورد مصنع المشترى لتقويم إمكان أمان المنتج من ناحية المواد الخام، وأجزاء المكونات، والتجميعات الفرعية.

وكل الاتصالات بين المورد والمشترى الخاصة بالمواد الخام،أو أجزاء المنتجات، أو التجميعات الفرعية المعيبة يجب أن تكون مكتوبة. وينصح المشترى المورد بكل معلومات أمان المنتج المناسبة، مثل الاتهامات، والمراجعات المحاسبية، والضمانات، ومراجعات المنتج.

معايير المخاطرة Risk Criteria

إذا كانت الشركة تقوم بتشغيل مدى واسع من المنتجات، فعادة مايكون لديها مدى من خسارة محتملة لمسئولية المنتج القانونية. بعض المنتجات، لأسباب داخلية، تحمل مخاطرة أكبر كثيرا عن غيرها، ولهذا، يتم تقويم المنتجات بناء على معايير مخاطرة معينة. ودرجة مراقبة الوقاية تكون على ذلك معتمدة على درجة احتمال الخسارة من مسئولية المنتج القانونية. وتمكن هذه الطريقة الشركة من بذل أقصّى مجهود وقاية على هذه المنتجات القلة الحيوية التى تلزم ذلك فعلا.

النمطيات Standards

كل البرامج الوقائية، وبصفة خاصة تلك الخاصة بالمنشآت الكبيرة، يجب أن تأخذ فى الاعتبار أن يكون العاملون مشمولين فى تطوير نمطيات تصميم وتشغيل. وحيث أن المنتجين لديهم الكثير مما يفقد بسبب النمطيات المشددة وغير الواقعية،

فيجب أن يشمل العاملون لديهم فى مجموعات مهنية تطور النمطيات. وفى هذا المقام يجب أن يشمل العاملون القانونيون فى تقويم قانون مسئولية المنتج القانونية.

المراجعة المحاسبية Audit

تكون المراجعة المحاسبية الدورية لبرامج الوقاية ضرورية جدا لتحديد ما إذا كان البرنامج يعمل بصورة مقنعة أم لا. وتجرى المراجعات المحاسبية للجزء الأكبر من النظام الذى يعمل بنفس الطريقة مثل المراجعات المحاسبية لنظام المراقبة الشاملة للجودة. وتكون المراجعات المحاسبية الدورية وسائل مفيدة فى قياس التقدم وتقديم تغذية مرتجعة لتحسين برنامج الوقاية. وتجدول المراجعة المحاسبية وتنفذ بواسطة أفراد داخليين من الشركة أو بواسطة أناس خارجين متخصصين. وتكتب نتائج المراجعة المحاسبية وتوزع داخل الشركة.

خدمة العميل Customer Service

يمكن أن يكون لنشاط خدمة العميل كم هائل من التأثير على فعالية برنامج الوقاية. باكتساب أصدقاء بدلا من عمل أعداء يقل احتمال الدعاوى القضائية بشدة. ويجب أن يسجل خدمة العملاء الملاحظات الخاصة بكيفية استخدام المنتج أو سوء استخدامه وأى أخطاء قريبة. وكذلك إذا ما حدث نشاط إصلاح، فيجب أن يحدث طبقا لنفس المتطلبات الخاصة بالإنتاج الأصلى.

التعويض Redress

عادة ما يقبل العملاء الفشل إذا كان هناك تعويض. ويلزم :

١ـ سياسة ضمان تستجيب إلى احتياجات العميل.

٢ـ إتاحة معلومات خاصة بإجراء التعويض.

٣ـ حث معالجة الاتهامات، والإعادة، والادعاءات، وما إلى ذلك.

٤ـ تسهيلات إصلاح تقدم خدمة ماهرة،وسريعة، ومعقولة السعر.

ويمكن أن تحسن الشركات من ولاء العملاء من خلال سياسة تعويض فعالة.

الموارد محدودة، ولهذا، المنتج الكامل يكون فى الحالات العديدة هدفا غير قابل للتحقيق. وفى المدى الطويل، يدفع العملاء لتكاليف الدعاوى القانونية والقوانين. وبالرغم من أن أمان المنتج من أهم الأمور لشركات التأمين، فإن نسبة بسيطة فقط من الناس يعتبرونه على أنه خاصية أكثر أهمية للمنتج.

وتعليقا، من المناسب ذكر القول القديم «درهم وقاية خير من قنطار علاج». فبرنامج الوقاية الكافى يمكن أن يقلل بشدة من ضرر الدعاوى القضائية.