

Atriði sem vert er að hafa í huga

Er þitt fyrirtæki með innköllunaráætlun?



Ef þú ert framleiðandi, innflytjandi, dreifingaraðili eða söluaðili neytendavara gætirðu þurft að innkalla vöru.

Innköllun er þegar vara er tekin af markaði og neytendur beðnir um að skila henni til framleiðanda, innflytjanda eða dreifingaraðila. Ástæðan er yfirleitt vegna öryggisgalla eða hönnunargalla vörunnar sem leiðir til þess að hún geti verið hættuleg neytendum eða umhverfi þeirra þó hún sé notuð eins og til er ætlast. Fátt er verra fyrir orðspor fyrirtækja en að selja vörur sem valda slysum. Ástæður og umfang innkallana geta verið mismunandi og skoða þarf hvort að innkalla þurfi eina framleiðslulotu eða margar.

Besta leiðin til að tryggja að innköllun skili árangri er að hafa til staðar innköllunaráætlun. Vel ígrunduð og vel útfærð áætlun getur bjargað mannlífum og komið í veg fyrir slys auk þess sem það takmarkar tjón á vöruerki og afkomu fyrirtækisins.

Þegar ljóst er að innköllun er nauðsynleg verður fyrirtækið þitt að bregðast skjótt við.

Hvernig fer innköllun fram?

Flestar innkallanir hefjast þegar fyrirtæki tilkynna stjórnvöldum um innköllun á hættulegri vöru. Einnig hefjast innkallanir eftir að tilkynningar berast frá neytendum eða stjórnvöldum. Um leið og grunur leikur á að vara sé hættuleg er hún tekin úr sölu og innköllunaráætlun virkjuð. Hafa þarf samband við viðeigandi stjórnvald.

Í tilkynningu til stjórnvalds verða að koma fram upplýsingar sem eru nauðsynlegar til að bera kennsl á vöruna og rekja uppruna hennar. Það eru til dæmis eftirfarandi upplýsingar:

- Upplýsingar um vöru, eins og nafn hennar, vörunúmer, vörutegund
- Mynd af vörunni og umbúðum hennar
- Rekjanlegt einkvæmt vörunúmer, s.s. framleiðslu- og lotunúmer
- Sölugerð
- Nafn framleiðanda og heimilisfang
- Upprunaland vöru
- Nákvæm lýsing á hættunni sem viðkomandi vara hefur í för með sér
- Nafn innflytjanda og sölustaðir innanlands
- Fjöldi eintaka sem á að innkalla

Fyrirtækið þarf jafnframt að upplýsa stjórnvöld til hvaða eftirfarandi aðgerða verði gripið svo komið verði í veg fyrir að neytendum sé hættu búin:

- Lagfæra vöruna þannig að hún uppfylli settar reglur
- Afhenda samskonar vöru, en hættulausa
- Endurgreiða neytendum andvirði vörunnar

Upplýsingar um vöruna eru skráðar af HMS í Safety Gate tilkynningakerfi fyrir hættulegar vörur í Evrópu. Þar með hefur öðrum evrópskum stjórnvöldum verið tilkynnt um innköllunina.

Viðvörðun til neytenda

Innköllumaraðili þarf að birta viðvörðun um vöruna til neytenda. Best er að hafa beint samband við þá sem keyptu vöruna. Ef það er ekki hægt þá má birta almenna tilkynningu t.d. í fjölmiðlum, í verslunum, heimasíðu, eða á samfélagsmiðlum. Það sem þarf að koma fram í slíkri viðvörðun er:

- Heiti og mynd af vörunni auk þeirra upplýsinga sem neytandi þarf til að aðgreina innkallaða vöru frá öðrum, t.d. framleiðslu- og lotunúmer
- Upplýsingar um þá hættu sem stafar af vörunni
- Til hvaða ráðstafanna neytendur eiga að grípa
- Hvert eigi að leita til að fá nánari upplýsingar

Alltaf þarf að hafa í huga að áhrifaríkasta leiðin til að ná til neytenda er að hafa innköllunina skýra og auðlesanlega.

