



European
Commission

CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products

Recall effectiveness

Postopek odpoklica od A do Ž:

Smernice za gospodarske subjekte in organe za nadzor trga

Datum: 22. julij 2021





Vsebina

Zakaj te smernice?	2
1. Pravni okvir za odpoklice	3
Kaj je odpoklic?	3
Vrste odpoklicev	3
Odpoklic v primerjavi z umikom s trga in drugimi korektivnimi ukrepi.....	3
Pregled glavnih pravnih aktov EU, ki se nanašajo na odpoklic.....	3
Vloge in odgovornosti različnih akterjev v postopku odpoklica	4
Gospodarski subjekti	4
Organi za nadzor trga.....	5
Evropska komisija	5
2. Postopek odpoklica z vidika gospodarskega subjekta.....	6
Shematski pregled postopka odpoklica: diagram poteka	6
Podroben pregled postopka odpoklica.....	7
Pripravljenost na odpoklic	7
Izvedba odpoklica	12
3. Postopek odpoklica z vidika organa za nadzor trga.....	25
Shematski pregled postopka odpoklica: diagram poteka	25
Podrobni pregled postopka odpoklica z vidika organa za nadzor trga	26
Ključni koraki v postopku odpoklica.....	26
Podpora gospodarskim subjektom.....	32
4. Dodatki	34
4.1 Seznam nacionalnih organov za nadzor trga	34
4.2 Pregled nacionalnih smernic glede odpoklica proizvodov.....	34
4.3 Pregled podatkovnih zbirk in portalov o odpoklicanih proizvodih.....	35
4.4 Zanimive povezave / več informacij.....	36
4.5 Kontrolni seznam gospodarskih subjektov za primer odpoklica.....	37



CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products

Recall effectiveness



European
Commission

EU CASP 2020 Dejavnost: učinkovitost odpoklica

Postopek odpoklica od A do Ž

Datum: 22. julij 2021

Zakaj te smernice?

Odpoklici proizvodov so pomembni za varstvo potrošnikov pred nevarnimi proizvodi in lahko celo rešijo življenje. So eden najpogostejših ukrepov za zmanjševanje tveganj zaradi nevarnih proizvodov, ki so že bili dobavljeni potrošnikom. Med več kot 2 000 opozorili o nevarnih proizvodih, ki se vsako leto izmenjajo prek sistema hitrega obveščanja EU o nevarnih neživilskih izdelkih¹ (Safety Gate / RAPEX), se jih približno polovica nanaša na odpoklice od potrošnikov.

Čprav se stopnje odziva zelo razlikujejo, odvisno od dejavnikov, kot so kanal prodaje in kategorija izdelka, pa je delež uspešno odpoklicanih proizvodov od potrošnikov na splošno še naprej nizek. Vzrok za to je, da potrošniki bodisi ne vedo, da je proizvod, ki ga imajo, predmet odpoklica, bodisi se na obvestilo o odpoklicu ne odzovejo.

Nobeno podjetje korektivnih ukrepov ne sprejema zlahka, vendar kadar je treba proizvod odpoklicati zaradi varnosti, da se preprečijo poškodbe in rešijo življenje, je hiter in učinkovit odziv v korist tako gospodarskim subjektom kot potrošnikom. Dokazi kažejo, da se lahko zaradi dobro vodenega odpoklica zaupanje potrošnikov v podjetje pravzaprav poveča.

Namen tega dokumenta je zagotoviti smernice gospodarskim subjektom in organom za nadzor trga glede vseh vidikov postopka odpoklica.

Priporočila v teh smernicah dopolnjujejo zahteve iz zakonodaje EU in sama po sebi niso pravno zavezujoča. Smernice se nanašajo na vse neživilske potrošniške proizvode², kot so opredeljeni v direktivi o splošni varnosti proizvodov³, brez poseganja v zahteve ali smernice za določene proizvode.

Te smernice so bile pripravljene v sodelovanju z evropskimi organi za nadzor trga⁴ ter Generalnim direktoratom Evropske komisije za pravosodje in potrošnike, in sicer v okviru usklajenih dejavnosti na področju varnosti proizvodov za leto 2020 (CASP)⁵. Mišljene so kot delovni dokument, ki ga je v prihodnosti mogoče posodabljanje na podlagi novih trendov in dokazov.

Smernice se nanašajo na:

- pravni okvir za odpoklice, vključno z opredelitvami in pregledom glavnih pravnih aktov ter vlog in odgovornosti različnih akterjev v postopku odpoklica;
- postopek odpoklica z vidika gospodarskega subjekta;

¹ <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport>.

² V prihodnje bodo za harmonizirane proizvode morda pripravljene zahteve ali smernice glede odpoklica za določene sektorje.

³ V skladu s členom 2(a) direktive o splošni varnosti proizvodov so potrošniški proizvodi proizvodi, ki so namenjeni potrošnikom ali ki jih bodo v razumno predvidljivih razmerah potrošniki verjetno uporabljali, četudi jim niso namenjeni, in ki so dobavljeni ali dostopni v okviru poslovne dejavnosti (razen rabljenih proizvodov, ki so dobavljeni kot starine ali kot proizvodi, ki jih je treba pred uporabo popraviti ali obnoviti). Ta opredelitev ne zajema živil, medicinskih pripomočkov in zdravil. https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/product-safety-and-requirements/product-safety/consumer-product-safety_sl.

⁴ Pripravljeno v sodelovanju z organi za nadzor trga iz Belgije, Češke, Finske, Latvije, Islandije, Malte in Norveške.

⁵ <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport>.



- postopek odpoklica z vidika organa za nadzor trga.

1. Pravni okvir za odpoklice

Kaj je odpoklic?

Odpoklic je vsak ukrep, katerega namen je vrnitev nevarnih proizvodov⁶, ki so že v rokah potrošnikov ali drugih končnih uporabnikov⁷.

Vrste odpoklicev

Odločitev o odpoklicu lahko prostovoljno sprejme sam gospodarski subjekt, pogosto na podlagi smernic in predlogov organov za nadzor trga. Kadar organ za nadzor trga gospodarskemu subjektu odredi odpoklic, gre za obvezni odpoklic.

V izjemnih primerih, ko ni druge možnosti za preprečitev tveganja (npr. kadar gospodarski subjekt ni znan ali se ne odzove), organ za nadzor trga sam sprejme korektivni ukrep, vključno z odpoklicem proizvoda.

Odpoklic v primerjavi z umikom s trga in drugimi korektivnimi ukrepi

Namen odpoklica je doseči vrnitev nevarnega proizvoda od končnih uporabnikov, umik pa je vsak ukrep, katerega cilj je preprečiti dostopnost proizvoda iz dobavne verige na trgu⁸.

Poleg odpoklica in umika lahko gospodarski subjekti ali organi sprejmejo oziroma odredijo tudi druge korektivne ukrepe. Ti so, med drugim:

- označitev proizvoda, ki pod nekaterimi pogoji pomeni tveganje, z ustreznimi opozorili;
- določitev predhodnih pogojev za trženje proizvoda, da se zagotovi njegova varnost;
- popolna prepoved trženja proizvoda;
- uničenje proizvoda;
- tehnično popravilo/sprememba proizvoda.

Pregled glavnih pravnih aktov EU, ki se nanašajo na odpoklic

[Direktiva o splošni varnosti proizvodov \(2001/95/ES\)](#)

Ključni akt na ravni EU je **direktiva o splošni varnosti proizvodov** 2001/95/ES. V zvezi z odpoklici proizvodov navedena direktiva določa obveznosti proizvajalcev in distributerjev, obveznosti in pristojnosti držav članic ter sistem za hitro izmenjavo informacij (glej oddelek 1.3). Te zahteve se uporabljajo za neharmonizirane potrošniške proizvode in za proizvode, ki spadajo na področje uporabe harmonizacijske zakonodaje⁹, če ta zakonodaja ne vsebuje določb, ki imajo enak cilj.

[Uredba \(EU\) 2019/1020 o nadzoru trga in skladnosti proizvodov](#)

Ta uredba določa pravila o nadzoru trga za harmonizirane proizvode, tj. proizvode, ki spadajo v sektorje, za katere se po vsej EU uporabljajo skupna pravila, kot so igrače, električni aparati ali osebna zaščitna oprema. Določa pooblastila organov za nadzor trga, ki vključujejo pristojnost za odreditev

⁶ Nevaren proizvod je vsak proizvod, ki pri uporabi v normalnih pogojih, vključno z dobo uporabe, zagonom, montažo in zahtevami za vzdrževanje, predstavlja tveganje za varnost in zdravje oseb. Smernice RAPEX določajo okvir za ocenjevanje tveganja, povezanega s proizvodom. Orodje za oceno tveganja je na voljo na <https://ec.europa.eu/consumers/consumer-safety/rag/#/screen/home>.

⁷ Glede na člen 2(g) Direktive 2001/95/ES (direktiva o splošni varnosti proizvodov) in člen 3(22) Uredbe (EU) 2019/1020.

⁸ Glede na člen 2(h) Direktive 2001/95/ES (direktiva o splošni varnosti proizvodov) in člen 3(23) Uredbe (EU) 2019/1020.

⁹ Za harmonizirane sektorje v vsej EU veljajo skupna pravila (https://ec.europa.eu/growth/single-market/goods/free-movement-sectors_sl).



CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products
Recall effectiveness



European
Commission

umika ali odpoklica proizvoda ter pristojnost za umik vsebine s spletnega vmesnika, kadar ni na voljo drugega učinkovitega načina za odpravo resnega tveganja.

[Direktiva o elektronskem poslovanju](#) (2000/31/ES)

Direktiva določa postopek za prijavo in odstranjevanje nezakonite vsebine (npr. ponudbe nevarnega proizvoda). Na podlagi te določbe so lahko ponudniki storitev gostovanja oproščeni odgovornosti, če se hitro odzovejo in odstranijo ali onemogočijo dostop do vsebine, ko izvedo za njeno nezakonitost. Podobno določbo vsebuje tudi predlog Komisije za akt o digitalnih storitvah, ki bo, če ga potrdita sozakonodajalca, nadomestil postopek iz direktive o elektronskem poslovanju.

[Splošna uredba o varstvu podatkov](#) (2016/679) (GDPR)

Ta uredba harmonizira pravila o varstvu podatkov v vsej EU, zato jo je treba upoštevati, kadar se za namene odpoklica zbirajo ali obdelujejo osebni podatki.

Poleg tega lahko harmonizacijska zakonodaja¹⁰ vsebuje posebne določbe, na primer Uredba (EU) 2018/858¹¹ o odobritvi in tržnem nadzoru motornih vozil.

Poleg tega lahko nacionalna zakonodaja in smernice vsebujejo dodatne zahteve. Pregled nacionalnih kodeksov dobre prakse ali smernic glede odpoklica je na voljo v dodatku 5.2.

Vloge in odgovornosti različnih akterjev v postopku odpoklica

Gospodarski subjekti

Za izvedbo odpoklica so odgovorni posamezni ali pa vsi gospodarski subjekti v dobavni verigi, odvisno od primera.

Na podlagi direktive o splošni varnosti proizvodov morajo proizvajalci in distributerji takoj, ko izvedo, da je proizvod, ki so ga dali na trg, nevaren, obvestiti pristojne nacionalne organe, pri tem pa morajo podrobno navesti ukrepe, ki so jih sprejeli za preprečevanje tveganja za potrošnike. V pomoč podjetjem pri izpolnjevanju te obveznosti je Evropska komisija vzpostavila posebno orodje – podjetniški portal za obveščanje o varnosti izdelkov¹².

- **Proizvajalci** so primarno odgovorni za varnost proizvodov, ki jih dajejo na trg. Če se je treba izogniti tveganju za zdravje in varnost potrošnikov, morajo proizvajalci sprejeti ustrezne ukrepe (vključno z umikom nevarnega proizvoda iz dobavne verige, z opozorili potrošnikom ali, kot zadnji ukrep, z odpoklicem proizvoda, ki je že bil dobavljen potrošnikom).
- **Distributerji** morajo ravnati s potrebno skrbnostjo in ne smejo dobavljati proizvodov, za katere vedo, da niso varni. Prav tako morajo sodelovati pri ukrepih, ki jih sprejmejo proizvajalci in pristojni organi v izogib tveganjem, ter deliti informacije o tveganjih v zvezi s proizvodi. To lahko na primer vključuje sodelovanje pri objavljanju obvestil o odpoklicu, neposreden stik s potrošniki, za katere se ve, da so kupili odpoklicani proizvod, in/ali sodelovanje pri zbiranju odpoklicanih proizvodov in njihovem vračanju proizvajalcu. Kadar proizvajalec nima sedeža v državi, v kateri se izvaja odpoklic, je v praksi distributer glavna kontaktna točka organa za nadzor trga.

Uredba (EU) 2019/1020 vsebuje zahtevo, da mora biti v EU imenovan **pristojen gospodarski subjekt**, ki je odgovoren za vsak proizvod, dan na trg EU¹³. To je lahko **proizvajalec, uvoznik, pooblaščen zastopnik**¹⁴ ali **ponudnik storitev odpremnih skladišč**, če nobeden od prej

¹⁰ Harmonizacijska zakonodaja EU je navedena v Prilogi I k [Uredbi \(EU\) 2019/1020](#).

¹¹ [EUR-Lex - 32018R0858 - SL - EUR-Lex \(europa.eu\)](#)

¹² <https://webgate.ec.europa.eu/gpsd/>.

¹³ Člen 4 Uredbe (EU) 2019/1020.

¹⁴ Pooblaščen zastopnik je opredeljen kot vsaka fizična ali pravna oseba s sedežem v EU, ki jo je proizvajalec pisno pooblastil, da v njegovem imenu izvaja določene naloge, povezane z obveznostmi proizvajalca, v skladu z ustrezno harmonizacijsko zakonodajo ali v skladu z zahtevami Uredbe (EU) 2019/1020 (člen 3).



CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products
Recall effectiveness



European
Commission

navedenih nima sedeža v EU¹⁵. Med njihovimi obveznostmi na podlagi te uredbe je obveščanje organov o nevarnih proizvodih in sodelovanje z nacionalnimi organi (vključno s sprejemanjem korektivnih ukrepov in zmanjševanjem tveganj).

Organi za nadzor trga

Organi za nadzor trg so odgovorni za nadzor trga in za izvrševanje zakonodaje o varnosti proizvodov na območju svoje pristojnosti. V zvezi z odpoklicem proizvodov spodbujajo prostovoljno ukrepanje proizvajalcev in distributerjev, tudi z razvojem kodeksov dobrih praks.

Če prostovoljni ukrepi gospodarskih subjektov niso zadovoljivi ali ne zadoščajo, jih lahko organi odredijo ali po potrebi organizirajo sami (na stroške gospodarskega subjekta, če ga je mogoče identificirati). V nujnih primerih lahko organ za nadzor trga odredi odpoklic, ne da bi prej predlagal prostovoljno ukrepanje. Na nacionalni ravni so lahko organom za nadzor trga na voljo tudi drugi ukrepi in sankcije¹⁶.

Evropska komisija

Evropska komisija ima splošno odgovornost in posebne pristojnosti zagotoviti, da pristojni organi izpolnjujejo svoje obveznosti. Prav tako vodi sistem Safety Gate / RAPEX, ki nacionalnim organom omogoča takojšnjo izmenjavo informacij o odpoklicih in drugih korektivnih ukrepih.

Primeri pobud Evropske komisije glede varnosti proizvodov

Zaveza o varnosti proizvodov¹⁷

Junija 2018 je Evropska komisija podprla zavezo o varnosti proizvodov, ki jo je podpisalo več večjih spletnih tržnic. Ta pobuda je prva te vrste v zvezi z varnostjo proizvodov ter na 12 področjih določa specifične prostovoljne ukrepe, ki presegajo postopek za prijavo in odstranjevanje nezakonite vsebine, vzpostavljen z Direktivo o elektronskem poslovanju. Končni cilj je izboljšati odkrivanje proizvodov, ki se tržijo v EU in niso varni, še preden se prodajo potrošnikom ali kolikor je mogoče kmalu po prodaji. Podpisniki te pobude se zavežejo, da bodo sodelovali z organi držav članic in prodajalci pri obveščanju potrošnikov o odpoklicih. Komisija spremlja izvajanje zaveze in spodbuja tudi druge tržnice, naj se pridružijo pobudi.

Mednarodno sodelovanje

Evropska komisija je imela pomembno vlogo pri vzpostavljanju globalnega portala Organizacije za gospodarsko sodelovanje in razvoj (OECD) za odpoklice¹⁸, ki je enotno okno za izmenjavo informacij o odpoklicih proizvodov po vsem svetu, ter v sistem prispeva informacije o nevarnih proizvodih iz sistema Safety Gate / RAPEX. Sodeluje tudi v globalnih komunikacijskih kampanjah OECD. Leta 2019 je skupaj z avstralsko komisijo za konkurenco in potrošnike vodila kampanjo OECD za ozaveščanje o pomenu odpoklicev in vrnitvi proizvodov, ki niso varni.

¹⁵ Ponudnik storitev odpremnih skladišč je opredeljen kot vsaka fizična ali pravna oseba, ki v okviru poslovne dejavnosti ponuja vsaj dve od naslednjih storitev: skladiščenje, pakiranje, naslavljanje in odprema, ne da bi bila ta oseba lastnica zadevnih proizvodov, pri čemer so izvzete poštno storitve (člen 3 Uredbe (EU) 2019/1020).

¹⁶ Na podlagi češke zakonodaje lahko na primer organi za nadzor trga nadzorujejo prostovoljni odpoklic in po potrebi izrečejo globe, če odpoklic ni organiziran ali izveden.

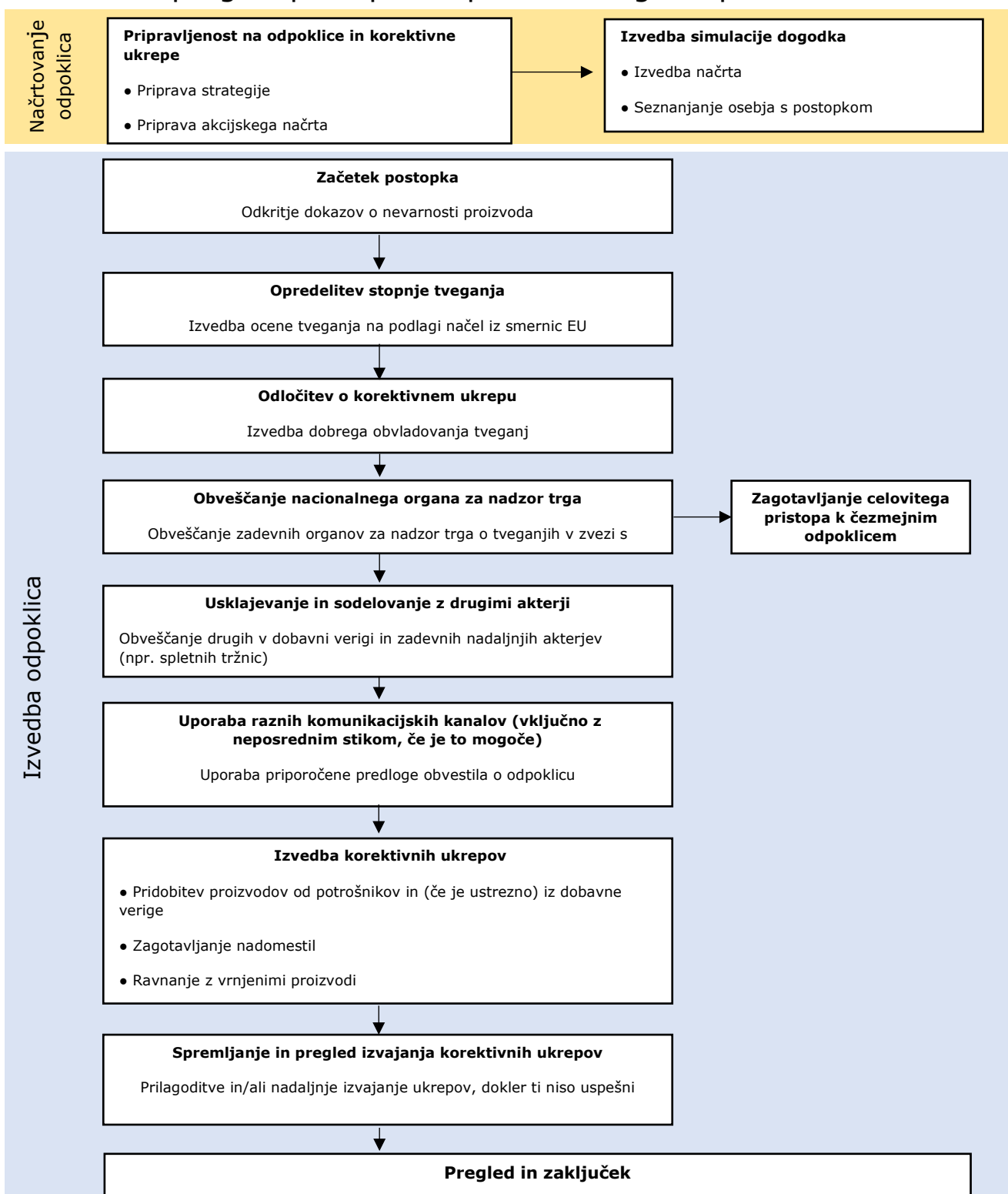
¹⁷ https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/product-safety-and-requirements/product-safety/product-safety-pledge_sl.

¹⁸ <http://www.oecd.org/sti/consumer/product-recalls/>.



2. Postopek odpoklica z vidika gospodarskega subjekta

Shematski pregled postopka odpoklica: diagram poteka





Podroben pregled postopka odpoklica

Pripravljenost na odpoklic

Priprava strategije za odpoklic

Pripravljenost in načrtovanje sta bistvenega pomena za hitro in učinkovito odzivanje. Proizvajalci in distributerji bi morali imeti pripravljeno pisno strategijo za odpoklic, da zagotovijo skladnost z zadevno zakonodajo EU in nacionalno zakonodajo o varnosti proizvodov.

Ključni elementi strategije bi morali vključevati:

- zavezo k izvedbi odpoklica in drugih korektivnih ukrepov, kadar koli je to potrebno za preprečevanje škode;
- zagotavljanje ustreznih sredstev in delovne sile, da se zagotovi učinkovita izvedba odpoklica in drugih korektivnih ukrepov ter dosežejo želeni rezultati;
- jasno razdelitev odgovornosti: pomembno je, da ima politika polno podporo višjega vodstva in da so vsi v organizaciji o njej dobro obveščeni, osebje pa pozna svojo vlogo in odgovornosti;
- kakovostno upravljanje strategije in načrtov v zvezi z odpoklicem, vključno z notranjimi objavami, okrožnicami, preverjanjem in spremembami;
- vzpostavitev mehanizma za zbiranje obvestil oziroma povratnih informacij od potrošnikov in za ustrezno odzivanje;
- opredelitev ključnih akterjev, ki jih je treba upoštevati – organov, medijskih organizacij, distribucijske verige (v obeh smereh);
- zagotavljanje organizacijske podpore in soglasja višjega vodstva.

Taka politika zmanjša tveganja, ki bi jih nevarni proizvodi lahko pomenili za potrošnike, in kaže odgovoren pristop podjetja. Na ta način se zaščiti potrošnike in čim bolj zmanjša škoda ugledu.

Priprava akcijskega načrta

Načrt bi moral vsebovati vse ključne elemente za učinkovit odpoklic. Ti so podrobneje obravnavani v nadaljevanju.

1. Imenovanje ekipe za korektivne ukrepe

Za izvedbo odpoklica in drugih korektivnih ukrepov je potrebna ekipa posameznikov, ki imajo potrebno strokovno znanje na zelo različnih področjih, kot so proizvodnja, tehnična vprašanja (vključno z informacijsko tehnologijo), zagotavljanje kakovosti, obvladovanje tveganj (vključno z vprašanji zavarovanja in odgovornosti), trženje, pomoč strankam itd.

2. Vzpostavitev postopkov za spremljanje varnosti proizvodov

Gospodarski subjekti bi morali za prepoznavanje morebitnih težav z varnostjo svojih proizvodov vzpostaviti trdne sisteme spremljanja na podlagi tveganja. Akcijski načrt bi moral vsebovati mehanizme za zbiranje in analizo informacij (redno in za vsak proizvod), kot so:

- zahtevki v zvezi z odgovornostjo za proizvod z napako;
- pritožbe potrošnikov (vložene neposredno ali prek trgovcev na drobno, pa tudi iz drugih virov, kot so organi za nadzor trga in potrošniške organizacije);
- zavarovalni zahtevki ali tožbe;
- primeri neskladnosti, ki so bili zaznani v okviru postopka nadzora kakovosti v podjetju ali so jih sporočile druge organizacije;
- rezultati testiranja proizvodov;
- informacije servisnih tehnikov ali poprodajnih centrov oziroma centrov za popravila;
- vsa dokazila o zlorabi proizvoda ali njegovi neustrezni uporabi s strani potrošnikov;
- vsa dokazila o zlonamernem poseganju v proizvode;
- spremembe zakonodaje ali standardov glede zadevnih proizvodov;
- obvestila/zahteve/informacije glede (potencialno) nevarnih proizvodov, ki jih sporočijo organi za nadzor trga;



CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products
Recall effectiveness



European
Commission

- obvestila o nevarnih proizvodih v sistemu Safety Gate / RAPEX (na prejemanje katerih se lahko podjetja naročijo¹⁹);
- mednarodne podatkovne zbirke nevarnih proizvodov, kot je globalni portal OECD za odpoklice).

3. Priprava strategije za sledenje proizvodom

V skladu s harmonizacijsko zakonodajo²⁰ Unije morajo gospodarski subjekti proizvode označiti tako, da je mogoče zagotoviti njihovo sledljivost. Poleg tega morajo biti v skladu z Uredbo (EU) 2019/1020 na proizvodih, za katere se uporablja posebna harmonizacijska zakonodaja EU, navedeni kontaktni podatki gospodarskega subjekta s sedežem v EU, ki ima posebne odgovornosti in ki je kontaktna točka za organe za nadzor trga²¹. Nadalje, direktiva o splošni varnosti proizvodov določa, da morajo proizvajalci vzpostaviti sisteme, ki jim omogočajo sprejemanje korektivnih ukrepov, iz česar sledi, da morajo biti sposobni slediti proizvodom²².

Potrošnikom je treba omogočiti, da prepoznajo proizvode, ki niso varni, in odgovorne gospodarske subjekte. Poleg vseh drugih pravnih zahtev bi morale informacije o sledljivosti vsebovati:

- identifikacijo proizvajalca;
- splošni identifikator proizvoda (npr. številko kode, ki se dodeli vrsti proizvoda);
- specifični identifikator, kot je številka serije (LOT), datum proizvodnje ali črtna koda.

Te informacije bi morale biti navedene čitljivo in trajno, najbolje na samem proizvodu oz. če to ni mogoče, na embalaži ali listini, priloženi proizvodu.

Poleg tega je točna identifikacija zadevnih proizvodov in akterjev v dobavni verigi ključnega pomena za učinkovito in uspešno izvedbo odpoklica. Brez teh informacij je lahko odpoklic veliko obsežnejši in je treba odpoklicati več proizvodov. Glede nekaterih harmoniziranih proizvodov morajo gospodarski subjekti voditi evidenco akterjev, ki so jim dobavili svoj proizvod, ali od katerih so proizvod kupili (npr. deset let za igrače in tri leta za kozmetične izdelke).

4. Priprava strategij za spodbujanje neposrednega stika s potrošniki

Z identifikacijo potrošnikov, na katere se nanaša odpoklic, in neposrednim stikom z njimi se lahko močno izboljša učinkovitost odpoklica. Gospodarski subjekti bi morali za namene varnosti voditi evidenco kontaktnih informacij potrošnikov skupaj z ustreznimi informacijami o proizvodu.

Te informacije je mogoče pridobiti iz različnih virov, zlasti iz:

- programov registracije proizvodov,
- drugih virov podatkov o potrošnikih, kot so programi zvestobe, evidence spletnih nakupov in drugih nakupov na daljavo, evidence dobav, evidence servisnih storitev in digitalni računi.

Ti viri so podrobneje pojasnjeni v nadaljevanju.

Uporaba podatkov o potrošnikih za namene odpoklica v smislu splošne uredbe o varstvu podatkov

V politiki podjetja o zasebnosti / varstvu osebnih podatkov bi moralo biti jasno navedeno, da je eden od namenov obdelave podatkov (za program registracije, program zvestobe, spletni nakup, dobavo, izdajo digitalnega računa itd.) zagotoviti informacije potrošnikom, če je proizvod, ki so ga kupili, predmet odpoklica ali če so bile v zvezi z njim odkrite kakršne koli druge težave. Potrošniki lahko ob sprejetju pogojev programa registracije, programa zvestobe, spletnega nakupa, dobave proizvoda ali izdaje digitalnega računa hkrati izrazijo tudi privolitev k obdelavi svojih osebnih podatkov za ta namen. Če mora gospodarski subjekt izvesti odpoklic, tako ni ovir za uporabo podatkov o potrošnikih za vzpostavitev neposrednega stika s tistimi, ki jih odpoklic zadeva.

¹⁹ <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport/subscription>.

²⁰ Sklep 768/2008/ES.

²¹ Člen 4(4) Uredbe (EU) 2019/1020.

²² Člen 5(1) Direktive 2001/95/ES.



4a. Registracija proizvoda

Ko potrošnik registrira proizvod, navede informacije (npr. elektronski naslov), ki ga osebno povezujejo s proizvodom in tako omogoči neposreden stik v primeru odpoklica proizvoda ali opozoril v zvezi z varnostjo.

Zato se proizvajalcem in prodajalcem trajnih potrošniških proizvodov (kot so elektronske naprave, gospodinjski aparati, izdelki za nego otrok, igrače, pohištvo in športna oprema) priporoča vzpostavitev **brezplačnih in uporabniku prijaznih shem registracije proizvodov za namene varnosti**.

Naslednje dobre prakse lahko povečajo stopnje registracije proizvodov.

- **Jasna vzpostavitev povezave med registracijo proizvoda in varnostjo:** večina potrošnikov se ne zaveda prednosti registracije proizvoda in te ne povezuje z varnostjo. V pozivu k registraciji bi bilo zato treba izrecno navesti možnost obveščanja lastnika v primeru odkritja varnostnega tveganja v zvezi s proizvodom (ali druge napake). Če se registracija proizvoda ponuja z drugimi nameni, ne z namenom varnosti (zlasti za namene trženja), mora biti to jasno navedeno. Dobra praksa je potrošnikom omogočiti, da kontaktne podatke za namene varnosti navedejo ločeno.

Primeri povezovanja registracije proizvoda z varnostjo pri družbi Mattel²³

V pozivu k registraciji je izrecno navedeno:

„Registracija proizvoda samo za namene odpoklica ali varnostnih opozoril

Informacije, ki jih navedete, bodo uporabljene samo za namen obveščanja v primeru odpoklica ali varnostnega opozorila glede proizvoda, ki ste ga registrirali.“

- **Obravnavna pomislekov glede varstva podatkov:** mnoge potrošnike skrbi, da bodo njihovi kontaktni podatki zlorabljeni za namene trženja. Zato jim je pomembno zagotoviti, da njihovi osebni podatki ne bodo uporabljeni za noben drug namen, razen za tistega, v katerega so privolili. Poleg tega bi bilo treba število informacij, potrebnih za identifikacijo potrošnika, kolikor je mogoče omejiti (npr. le elektronski naslov in/ali telefonska številka, ki sta po navadi tudi trajnejši informaciji kot naslov prebivališča).
- **Ponujanje več možnosti registracije:** kadar koli je to mogoče, bi bilo treba potrošnike spodbujati k registraciji nakupa na prodajnem mestu / v trenutku prodaje (prek spleta ali na klasičen način, na primer prek postaj za elektronsko registracijo). Iz nedavne raziskave EU izhaja, da je registracija ob nakupu veliko učinkovitejša kot po njem²⁴. Vendar pa bi bilo treba potrošnikom omogočiti registracijo proizvodov tudi po nakupu (npr. z obrazcem za registracijo, ki se priloži embalaži proizvoda, in na spletišču podjetja), da se omogoči tudi registracija starejših proizvodov in tistih, ki so kupljeni rabljeni ali so bili podarjeni.
- **Zmanjševanje bremena potrošnikov:** registracija proizvoda bi morala biti za potrošnike čim bolj preprosta.
 - Zahtevati bi bilo treba le najosnovnejše informacije za identifikacijo proizvoda in potrošnika. V številnih primerih so lahko polja z informacijami o proizvodu že vnaprej izpolnjena (npr. na obrazcu za registracijo, ki je nameščen na embalažo proizvoda, ali pri uporabi inovativnejših načinov registracije proizvoda, kot je odčitavanje kode QR ali črtne kode).
 - Pri uporabi spletne registracije je mogoče čas prihraniti s spustnimi meniji, postopek registracije pa je tako tudi uporabniku prijaznejši. Poleg tega bi moral biti zavihek za

²³ <https://service.mattel.com/es/registracion/default1.asp>.

²⁴ Evropska komisija, 2021, Behavioural study on strategies to improve the effectiveness of product recalls (Vedenjska raziskava strategij za izboljšanje učinkovitosti odpoklica proizvodov). https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/product-safety-and-requirements/product-safety/consumer-product-safety/behavioural-study-strategies-improve-effectiveness-product-recalls_sl



CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products
Recall effectiveness



European
Commission

registracijo proizvoda lahko dostopen na spletišču gospodarskega subjekta, za sam postopek registracije pa ne bi smelo biti potrebno odprtje računa.

- Omogočiti bi bilo treba tudi registracijo proizvodov, ki so bili prejeti kot darilo ali kupljeni rabljeni. Za to ne bi smeli veljati roki, prav tako ne bi smelo biti potrebno predložiti potrdila o nakupu.
- Nazadnje, **spodbude**, kot so podaljšanje garancije, poprodajna podpora ali darilne kartice/kuponi, bi lahko potrošnike spodbudile k registraciji.

Primer pobude za spodbujanje registracije proizvodov na ravni celotnega sektorja

Portal Register My Appliance²⁵, ki ga je vzpostavilo združenje proizvajalcev gospodinjskih aparatov (Association of Manufacturers and Domestic Appliances, AMDEA) v Združenem kraljestvu, potrošnikom na enem mestu omogoča registracijo aparatov približno 60 večjih blagovnih znamk, zaradi česar jim ni treba iskati spletnih strani vsakega posameznega podjetja. Združenje AMDEA organizira tudi vsakoletno kampanjo z naslovom Dan registracije gospodinjskih aparatov (Register My Appliance Day), s katero potrošnike opozarja na pomen registracije proizvodov. Pobudo podpirajo vlada Združenega kraljestva, gasilske službe in potrošniške organizacije.

4b. Drugi viri podatkov o potrošnikih

Podjetja tudi na podlagi drugih virov redno zbirajo podatke, ki jim omogočajo povezovanje potrošnikov s posameznimi nakupi.

Čeprav so **programi zvestobe** primarno namenjeni trženju, pa lahko omogočajo tudi identifikacijo potrošnikov ob odpoklicu. Ena od ovir je lahko kakovost kontaktnih podatkov, zbranih v okviru takih programov, saj potrošniki včasih ne navedejo popolnih ali točnih informacij, ker ne želijo prejemati oglasnih sporočil. Dobra praksa bi bila potrošnikom omogočiti, da ob prijavi v program zvestobe navedejo ločene kontaktne podatke samo za namene varnosti.

Glede na porast elektronskega poslovanja je uporaba informacij o potrošnikih, ki se zbirajo v okviru **spletnih nakupov**, vse učinkovitejši način identifikacije lastnikov odpoklicanih proizvodov. Kadar je proizvod kupljen neposredno pri spletnem prodajalcu, se informacije o potrošniku zbirajo samodejno, zato jih lahko prodajalec v primeru odpoklica brez težav uporabi. Kadar se nakup opravi prek spletne tržnice, lahko ta neposredno obvesti potrošnike ali pa prosi prodajalce, naj obvestijo svoje stranke, odvisno od poslovnega modela spletne tržnice.

Primeri uporabe programov zvestobe za identifikacijo potrošnikov

Družba Decathlon Spain uporablja podatke s kartice zvestobe za obveščanje potrošnikov o odpoklicu proizvodov.

Sporočilo se glasi²⁶:

„VODENJE ODPOKLICEV PROIZVODOV ZARADI VARNOSTI

Pri DECATHLONU dajemo prednost vaši varnosti. Proizvode razvijamo v skladu z veljavnimi pravili in predpisi. Pri tem se zavedamo, da se tveganju ni mogoče v celoti izogniti.

V primeru nepravilnosti pri katerem od naših proizvodov vas želimo o tem hitro in osebno obvestiti. V ta namen bomo morda uporabili enega od vaših kontaktnih podatkov (telefonska številka, elektronski ali poštni naslov), če bomo to informacijo imeli.

²⁵ <https://www.registermyappliance.org.uk/>.

²⁶ https://www.decathlon.es/es/landing/politica-privacidad-y-cookies/_/R-a-politica-privacidad-y-cookies.



Kaj pa če teh informacij nimamo? Morda vas bomo zaprosili za kontaktne podatke pri nakupu proizvodov, ki bi lahko ob napaki pomenili tveganje za vašo varnost (kolo, oprema za potapljanje, oprema za plezanje itd.). Zagotavljamo vam, da jih ne bomo uporabili za druge namene.“

Kontaktne podatke potrošnikov so lahko na voljo tudi prek številnih drugih virov, kot so evidence o dobavi ali servisu ali digitalni računi.

5. Opredelitev pravnih obveznosti

Gospodarski subjekti so pravno zavezani brez odlašanja obvestiti zadevni organ za nadzor trga, če se izkaže, da proizvod, ki so ga dali na trg, ni varen ter bo morda potreben odpoklic in/ali sprejetje drugega korektivnega ukrepa. Ta pravna zahteva bi morala biti v načrtu odpoklica poudarjena, obenem pa bi bilo treba imenovati enotno točko za kontakt z zadevnim organom za nadzor trga za vsa vprašanja glede varnosti.

Poleg tega bi moral biti v načrtu odpoklica naveden temeljit postopek ocene in obvladovanja tveganj, na podlagi katerega se sprejme odločitev o odpoklicu proizvoda in/ali sprejetju drugih korektivnih ukrepov.

6. Priprava strategije obveščanja

Kot del akcijskega načrta za odpoklic bi bilo treba pripraviti strategijo obveščanja. Elementi, ki bi jih bilo treba upoštevati, vključujejo:

- opredelitev komunikacijskih kanalov, ki so na voljo (vključno s posebnimi kanali za posamezni proizvod ter kanali, ki omogočajo dostop do posebnih segmentov prebivalstva, na primer do ranljivih skupin in manjšin), in najboljših načinov, da se doseže čim večja skupina potrošnikov (vključno s trgovinskimi združenji, dobrodelnimi organizacijami, skupinami potrošnikov in uporabniškimi portali, kot so klepetalnice, forumi itd.);
- priprava predlog dokumentov (npr. za obvestila o odpoklicu, sporočila za javnost ali interna sporočila);
- vnaprej pripravljeni prevodi v jezike držav, kjer se prodajajo proizvodi gospodarskega subjekta, vključno z jeziki manjšin.

Podrobne smernice za obveščanje potrošnikov o odpoklicu so na voljo v petem koraku v naslednjem oddelku.

7. Opredelitev možnih nadomestil in načinov vračila proizvodov

Ne glede na to, ali gospodarski subjekt potrošniku ponudi vračilo denarja, brezplačno zamenjavo proizvoda ali njegovo popravilo, je treba potencialna nadomestila pripraviti vnaprej in jih vključiti v poslovno načrtovanje. To velja tudi v primeru vračila odpoklicanih proizvodov (npr. brezplačno pošiljanje/vračilo ali sklenitev pogodb z dostavnimi službami za prevoz odpoklicanih in nadomestnih proizvodov).

Izbira nadomestila bo morda odvisna od pravnih obveznosti in pravic potrošnikov na nacionalni ravni.

8. Priprava načrta ukrepanja ob nepredvidenih dogodkih glede ravnanja z vrnjenimi proizvodi

Ukrepanje v zvezi z vrnjenimi proizvodi (predelava/recikliranje/uničenje proizvodov) mora biti ustrezno načrtovano, da se zagotovi varno in nadzorovano ravnanje s takimi proizvodi.

Upoštevati bi bilo treba naslednje dejavnike:

- vodenje točnih evidenc o sledljivosti in odstranjevanju;
- zbiranje, prevoz, shranjevanje in varnostna logistika;
- nadzor nad dobavno verigo in odpoklicanimi proizvodi;
- proizvodni postopki/prakse za vso načrtovano predelavo/recikliranje;
- pravna vprašanja, vključno z zahtevami glede obveščanja in vprašanji glede pogodb z dobavitelji, ki se nanašajo na odpoklic;



- čezmejni vplivi;
- vprašanja glede varnosti, etična in okoljska vprašanja.

9. Simulacija odpoklica

Ko je akcijski načrt pripravljen in ga potrdi tudi višje vodstvo, ga je treba preizkusiti v praksi s simulacijo morebitnega odpoklica. Tako se lahko zaposleni seznanijo s potekom in zahtevami načrta ter vlogo, ki jo imajo pri zagotavljanju pravočasnega in učinkovitega rezultata. Simulacijo je mogoče povezati tudi z usposabljanjem zaposlenih in osebnim razvojem. Na podlagi pridobljenih izkušenj je mogoče načrt tudi prilagoditi v okviru programa stalnega izboljševanja storitev.

Izvedba odpoklica

Ob odkritju nevarnega proizvoda mora gospodarski subjekt ukrepati brez odlašanja, da je tveganje čim manjše. Za to je treba izvesti več ukrepov.

Prvi korak: opredelitev stopnje tveganja

Prva naloga je izvesti oceno tveganja, da se opredeli stopnja tveganja²⁷. Pri tem bi bilo treba upoštevati stopnjo in verjetnost škode/poškodbe, ki bi lahko nastala zaradi proizvoda z napako²⁸.

Ocena tveganja bi morala temeljiti na načelih iz smernic EU za oceno tveganja²⁹. V ta namen je na voljo posebno informacijsko orodje (RAG)³⁰, pri katerem so že upoštevana navedena načela.

Drugi korak: odločitev o vrsti ukrepa

Oceno tveganja mora spremljati dobro obvladovanje tveganj. Podrobnejše informacije o tem so navedene v smernicah, pripravljenih na podlagi vzporedne horizontalne dejavnosti v okviru CASP 2020³¹.

Stopnja tveganja za električni gospodinjski aparat z napako, ki predstavlja nevarnost za požar, je lahko na primer zgolj „nizka“, kar pomeni, da je verjetnost, da bo posamezni aparat v življenjski dobi naprave povzročil smrtonosen požar, manj kot en primer na milijon. Vendar je, če je bilo na trg danih na milijone aparatov z napako, skoraj neizogibno, da bo prišlo do smrtonosnih požarov, če ne bodo sprejeti ustrezni ukrepi³².

Če je sprejeta odločitev, da je odpoklic najustreznejši ukrep, je treba opredeliti, kateri proizvodi so predmet odpoklica (tj. katere serije). Če taka opredelitev ni mogoča, bo morda treba odpoklicati vse proizvode. Pri tem se opredelijo tudi vsi drugi akterji v dobavni verigi, ki jih je treba vključiti.

Odpoklicu bo morda treba dodati še druge ukrepe, saj bi moral gospodarski subjekt preiskati vzrok varnostnega tveganja v delovnem procesu in težavo odpraviti. To lahko vključuje spremembo zasnove proizvoda, proizvodnega procesa ali postopka nadzora kakovosti.

Tretji korak: obveščanje nacionalnega organa za nadzor trga

Vzporedno z zgoraj navedenimi ukrepi je treba ustrezno obvestiti tudi zadevni organ za nadzor trga. To je mogoče storiti prek [podjetniškega portala za obveščanje o varnosti izdelkov](#)³³ ali neposredno pri [zadevnem organu](#), katerega kontaktni podatki so navedeni na spletišču Evropske komisije³⁴. Morda je

²⁷ Smernice EU za oceno tveganja.

²⁸ Pomembno je vedeti, da tveganje ne izhaja le iz samega proizvoda, saj lahko tudi napačna ali neustrezna oznaka na proizvodu povzroči resno škodo/poškodbo.

²⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019D0417&from=sl>.

³⁰ <https://ec.europa.eu/rag/#/screen/home>.

³¹ <https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/pages/casp2020HorizontalActivities>.

³² Smernice RAPEX, Izvedbeni sklep Komisije (EU) 2019/417

³³ <https://webgate.ec.europa.eu/qpsd/>.

³⁴ Organi, odgovorni za proizvode s področja direktive o splošni varnosti proizvodov, so navedeni na https://ec.europa.eu/safety/consumers/consumers_safety_gate/menu/documents/Business_Gateway_contacts.pdf, podatke o organih, odgovornih za proizvode, za katere se uporablja harmonizacijska zakonodaja EU, pa je mogoče najti na <https://webgate.ec.europa.eu/icsms/public/authoritySearch.jsp?locale=sl>.



CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products
Recall effectiveness



European
Commission

z organom za nadzor trga že sklenjeno formalno partnerstvo za prostovoljni odpoklic, v okviru katerega je za ta namen določen tudi komunikacijski kanal.

Po vzpostavitvi stika z organom za nadzor trga lahko ta že na začetku odpoklica opredeli pogostost poročanja o napredku in morebitne roke, ki jih je treba upoštevati.

Četrty korak: zagotavljanje usklajenega pristopa k čezmejnim odpoklicem

Pomembno je, da gospodarski subjekti, ki proizvode dobavljajo potrošnikom v več kot eni državi članici, uporabljajo standardiziran pristop k čezmejnim odpoklicem ter zagotovijo, da se korektivni ukrepi celovito in dosledno izvajajo na vseh zadevnih območjih.

Če posamezni nacionalni organ za nadzor trga odredi odpoklic, bi ga moral gospodarski subjekt izvesti v vseh drugih državah EU, kjer se proizvod trži. Pri tem ne bi smel čakati, da mu to odredijo drugi nacionalni organi za nadzor trga.

Če je bil proizvod izvožen v države, ki niso članice EU, je treba obvestiti tudi ustrezne organe za nadzor trga v teh državah in odpoklic izvesti v skladu z zadevnim nacionalnim pravom. Prostovoljni odpoklic bi se moral izvesti brez čakanja na odredbo organa tretje države. Tretje države imajo morda svoje podatkovne zbirke za opozarjanje na odpoklice nevarnih proizvodov, ki jih je mogoče uporabiti za obveščanje potrošnikov.

Peti korak: usklajevanje in sodelovanje z drugimi akterji

Poleg nacionalnih organov za nadzor trga je treba čim prej obvestiti tudi gospodarske subjekte v dobavni verigi, ki lahko pomagajo pri izvedbi odpoklica. Prav tako bi jih bilo treba ves čas redno obveščati o napredku pri izvajanju dejavnosti v zvezi z odpoklicem.

Morda bo treba sodelovati tudi z drugimi subjekti. Primer so spletne tržnice, ki bi jih bilo treba opozoriti, naj ustavijo prodajo proizvodov, ki niso varni. Pomagajo lahko tudi pri identifikaciji gospodarskih subjektov v dobavni verigi in obveščanju prizadetih potrošnikov.

Šesti korak: obveščanje potrošnikov o odpoklicu

Odpoklic lahko prepreči škodo le, če potrošniki nevaren proizvod vrnejo ali ga vsaj prenehajo uporabljati. Vendar pa številni odpoklicani proizvodi ostanejo v rokah potrošnikov, saj ti ne vedo, da je bil proizvod odpoklican, ali pa se kljub objavi odpoklica ne odzovejo. Zato je ključno učinkovito obveščanje o odpoklicu.

6.1 Kanali obveščanja o odpoklicu

Številni potrošniki preprosto ne vedo, da imajo v lasti nevaren proizvod, zato ni izpolnjen niti osnovni pogoj za ukrepanje. V nadaljevanju so navedena ključna priporočila, ki bodo v pomoč pri doseganju čim več potrošnikov, na katere vpliva odpoklic.

1. Uporaba neposrednega stika s potrošnikom, če je le mogoče

Kot je pojasnjeno na straneh 9–12, so podatki o potrošnikih pogosto dejansko na voljo (npr. zaradi registracije proizvoda, ker je bil proizvod kupljen prek spleta ali v okviru programa zvestobe ali ker je bil dostavljen potrošniku na dom). V takih primerih bi bilo vedno treba najprej uporabiti neposredno obveščanje, saj je glede doseganja prizadetih potrošnikov in spodbujanja njihovega odziva veliko učinkovitejše od splošnih oglaševalskih kampanj. V vedenjskem preskusu, ki ga je opravila Evropska komisija, se je izkazalo za več kot dvakrat verjetneje, da se bodo udeleženci odzvali na neposredno obvestilo o odpoklicu kot na splošno obvestilo o odpoklicu. Še več, neposredno obveščanje je priporočen kanal komunikacije za vse skupine potrošnikov v EU. Te ugotovitve podpirajo tudi konkretni podatki komisije ZDA za varnost potrošniških proizvodov (US Consumer Product Safety Commission, CPSC), iz katerih izhaja, da je bil odziv na neposredno obveščanje 50-odstoten, odziv na skupno izjavo za javnost, ki sta jo objavila CPSC in podjetje, ki izvaja odpoklic, pa le 6-odstoten.

Neposreden stik s potrošniki se lahko opravi z:

- osebnim dopisom,
- neposrednim elektronskim sporočilom,



CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products
Recall effectiveness



European
Commission

- telefonskim klicem ali kratkim sporočilom SMS,
- opozorilom prek aplikacije za odpoklic ali povezane naprave.

Neposreden stik s potrošniki: primer dobre prakse

Belgijski organi so septembra 2020 objavili **kratka navodila o obveščanju potrošnikov o odpoklicu**³⁵. Navodila zahtevajo, da gospodarski subjekti vzpostavijo neposreden stik z vsemi znanimi uporabniki odpoklicanega proizvoda.

Če vseh uporabnikov ni mogoče doseči ali če je odziv slab:

- je treba obvestilo o odpoklicu za vsaj dva meseca objaviti na vidnem mestu na prodajnem mestu;
- če ima gospodarski subjekt spletišče in/ali račune v družbenih medijih:
 - informacije o odpoklicu morajo biti vsaj dva meseca jasno prikazane na domači strani;
 - vsaj eno sporočilo o odpoklicu je treba objaviti na kanalih družbenih medijev;
- če podjetje izdaja svoje glasilo, je treba informacije o odpoklicu v njem objaviti vsaj enkrat.

Podobne zahteve so določene v **finskih smernicah**³⁶, vključno z najmanj trimesečnim prikazom informacij o odpoklicu.

Neposredni stik s potrošniki glede na splošno uredbo o varstvu podatkov

Kot je pojasnjeno zgoraj, se priporoča, da se v politiki podjetja o varstvu osebnih podatkov navede možnost stika s potrošniki, kadar gre za informacije glede varnosti ali druge informacije o proizvodu.

Če gospodarski subjekt nima privolitve strank za obdelavo njihovih podatkov za namene prejetja opozoril o varnosti ali drugih informacij v zvezi s proizvodom, lahko te podatke še vedno uporabi za neposreden stik s stranko glede odpoklica, ki jo zadeva, če je to združljivo z namenom, za katerega so bili osebni podatki prvotno zbrani. V primeru težav s proizvodom potrošniki upravičeno pričakujejo, da jih bo proizvajalec ali prodajalec o tem obvestil, da se izognejo škodi. Gospodarski subjekt bi moral potrošnike čim prej obvestiti, da namerava uporabiti njihove podatke za namene obveščanja o varnosti (v vsakem primeru pa še pred prvim obvestilom o odpoklicu). Osebni podatki, ki se nadalje obdelujejo na podlagi združljivosti z namenom (tj. brez privolitve posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki), se ne smejo uporabljati za noben drug namen, razen za opozarjanje potrošnikov na tveganje in obveščanje o sprejetih popravilnih ukrepih.

Poleg navedenega je taka obdelava podatkov lahko zakonita, če je to potrebno za izpolnjevanje pravne obveznosti, kot je odločba organa za nadzor trga, s katero gospodarskemu subjektu odredi izvedbo odpoklica in neposredno obveščanje vseh prizadetih potrošnikov.

2. Uporaba več načinov obveščanja, če vseh potrošnikov ni mogoče neposredno obvestiti

Mnogokrat je potrošnike težko neposredno doseči, na primer v sektorjih s številnimi nizkocenovnimi proizvodi ali pri nakupu rabljenih proizvodov. V takih primerih je najučinkovitejša strategija uporaba vseh razpoložljivih načinov obveščanja. To lahko zlasti vključuje spletno mesto podjetja, družbene

³⁵ <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Quality-and-Security/Acteurs-du-marche-qui-fournissent-directement-aux-consommateurs-utilisateurs.pdf>;
<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Publications/files/Procedure-recall-tot-bij-de-consument-invoerder-tcm325-276979.pdf>.

³⁶ <https://tukes.fi/en/products-and-services/dangerous-products>.



CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products
Recall effectiveness



European
Commission

medije, glasila in maloprodajna mesta ter, če je ustrezno, objave v množičnih medijih in prek drugih komunikacijskih kanalov.

Primeri načinov obveščanja:

Spletno obveščanje

- spletišča podjetja v uradnem jeziku države,
- družbeni mediji podjetja,
- komunikacijski kanali nacionalnih organov za nadzor trga (spletišče, posebne podatkovne zbirke o odpoklicih³⁷),
- spletišča potrošniških organizacij in združenj v industriji,
- spletna glasila,
- spletne skupnosti (npr. skupine uporabnikov).

Tradicionalni mediji. Ti vključujejo časopise, revije, radio ali televizijo. Objave v tradicionalnih medijih so lahko rezultat ukrepov za angažiranje medijev (npr. sporočila za javnost).

Obveščanje v trgovini: obvestila o odpoklicih (npr. plakati, letaki) na prodajnih mestih, in sicer v trgovini in na spletu.

Specializirani mediji in publikacije, namenjene posamezni industriji.

Uporaba različnih komunikacijskih kanalov

Primer učinkovitosti neposrednega stika s potrošniki, podprtega z drugimi načini obveščanja, je bil odpoklic podjetja Boots v Združenem kraljestvu v letih 2002 in 2003³⁸. Na podlagi programa kartice zvestobe je bilo mogoče identificirati in obvestiti 43 % strank, ki so kupile odpoklicani proizvod. Strankam je bil poslan dopis v ovojnici z rdečim sporočilom, ki je opozarjalo na pomembno vsebino. Dopisi so bili natisnjeni v dovolj velikem tisku, da so jih lahko prebrali tudi starejši potrošniki. Hkrati so bila v vse trgovine Boots poslana obvestila in nameščena na vidno mesto, kjer so jih redne stranke lahko opazile; enako obvestilo je bilo objavljeno tudi na spletišču trgovine Boots. Poleg tega so nekateri vodje trgovin Boots poskrbeli, da so bila obvestila objavljena tudi v ordinacijah lokalnih družinskih zdravnikov, saj je bilo verjetno, da jih bodo tam opazili mnogi uporabniki zadevnega proizvoda.

Drug primer obveščanja o odpoklicu prek raznih kanalov je primer nevarnih pirotehničnih izdelkov na Finskem leta 2016. Uvoznik je na podlagi svojih sistemov nadzora kakovosti zaznal napako: rumena opozorilna nalepka z navodili, kako usmeriti pirotehnični izdelek, je bila pritrjena narobe, zaradi česar bi se izdelek sprožil v napačno smer in bi lahko ogrožal gledalce. Družba je ocenila, da je bilo na Finskem prodanih približno 300 takšnih proizvodov z napako. Tukes, finska agencija za varnost in kemikalije, je menila, da je primer tako resen, da je treba uporabiti več načinov obveščanja potrošnikov. Poleg sporočila za javnost je bilo po radiu in televiziji objavljeno **izredno javno opozorilo**. Taka izredna javna opozorila so neobičajna, vendar so učinkovit način za doseganje državljanov. Poleg tega je agencija na podlagi predhodnega sodelovanja s finskim združenjem za gostinstvo in turizem (MaRa) njegove člane prosila, naj obvestijo turiste v hotelskih preddverjih, saj so se približevala praznovanja ob koncu leta. S tem so poskrbeli, da so varnostno opozorilo razumeli tudi tisti, ki ne govorijo finsko. Danes se javna opozorila pošiljajo tudi prek finske mobilne aplikacije 112.

3. Prilagoditev komunikacijskih orodij značilnostim potrošnikov

Tako kot pri pripravi strategije trženja proizvoda je tudi pred izvedbo odpoklica pomembno premisliti, kateri potrošniki verjetno uporabljajo odpoklicani proizvod. Kategorizacija potrošnikov je v pomoč pri

³⁷ Primeri portalov za odpoklice so navedeni v Dodatku 4.3.

³⁸ Electrical Safety First (2014), Consumer Voices on Product Recall (organizacija Electrical Safety First (2014); mnenja uporabnikov o odpoklicu proizvodov), na voljo na:
<https://www.electricalsafetyfirst.org.uk/media/1259/product-recall-report-2014.pdf>.



prilagajanju obveščanja o odpoklicu ustrezni skupini potrošnikov, s čimer se poveča tudi njegova učinkovitost.

- Iz potrošniške raziskave, izvedene na ravni EU, na primer izhaja, da je manj verjetno, da bo obvestilo, objavljeno prek spleta, doseglo starejše potrošnike in tiste, ki se manj znajdejo v digitalnem okolju, zato jih je bolj obveščati prek lokalnih časopisov ali drugih tradicionalnih medijev (npr. časopisov, radia ali televizije); za ranljive potrošnike je manj verjetno, da se bodo na splošno odzvali na obvestilo o odpoklicu, bolj verjetno pa bodo osebno obveščali prijatelje in sorodnike³⁹.
- Prav tako je ključno, da informacije o odpoklicu dosežejo potrošnike v njihovem jeziku.
- Kadar gre za specializirane proizvode, je mogoče lastnike doseči prek specializiranih revij, združenj potrošnikov ali spletnih medijev. V primeru izdelkov za otroke lahko na primer sodelovanje s spletnimi starševskimi forumi izboljša uspešnost odpoklica.

4. Spodbujanje medsebojnega obveščanja med potrošniki

Obvestila o odpoklicu bi morala potrošnike spodbujati k nadaljnjemu razširjanju novice o odpoklicu. Na primer:

- če je bil proizvod prodan kot rabljen ali podarjen, se lahko stranko spodbudi, naj o morebitnem varnostnem tveganju obvesti novega lastnika/obdarjenca;
- obvestilo o odpoklicu lahko vsebuje možnost njegove nadaljnje objave na Facebooku in Twitterju, kar omogoča nadaljnje širjenje novice med prijatelji in sorodniki;
- potrošnike se lahko spodbudi (npr. z darilnim bonom), da informacije o odpoklicu razširjajo na svojih družbenih omrežjih ali v krogu znancev.

Primeri gospodarskih subjektov, ki so spodbujali medsebojno obveščanje med potrošniki

V primeru **odpoklica zračne blazine Takata** je družba Toyota sodelovala s projektom Carma Project ter dajala spodbude potrošnikom za razširjanje informacij o odpoklicu ter spodbujanje prijateljev in sorodnikov, da se odločijo za pregled avtomobila. Potrošniki, ki so na svojih socialnih omrežjih delili informacijo o odpoklicu, so prejeli darilni bon v vrednosti 5 USD za vsakega lastnika Toyote, ki se je naročil na popravilo vozila, in dodatni bon za 50 USD po izvedenem popravilu vozila⁴⁰.

Drug primer dobre prakse je neposredno spodbujanje medsebojnega obveščanja med potrošniki v obvestilu o odpoklicu. V obvestilu o odpoklicu nevarnega gnezda za spanje za dojenčke, ki ga je objavil **trgovec na drobno Jollyroom.dk**, je bilo na primer navedeno: „Če ste izdelek prodali ali ga podarili, vas vljudno prosimo, da o odpoklicu obvestite novega lastnika.“⁴¹ Taka spodbuda se zdi še posebno koristna, kadar gre za proizvode, ki se pogosto kupujejo za darilo ali prodajajo rabljeni, na primer trajni artikli za otroke ali gospodinjski aparati.

5. Proučitev novih načinov obveščanja

- Družbeni mediji so še zlasti učinkoviti za obveščanje posebnih skupin potrošnikov in spodbujanje medsebojnega obveščanja med potrošniki, saj ljudem omogočajo razširjanje informacij o odpoklicu s svojimi stiki.
- Uporaba vplivnih oseb (npr. igralcev in javnih osebnosti) ter infografik, videov ali memov kot dopolnitev pisnemu obvestilu lahko izboljša doseg obvestila o odpoklicu in odzive nanj.

³⁹ Evropska komisija (2019), Survey on consumer behaviour and product recalls effectiveness (Anketa o vedenju potrošnikov in učinkovitosti odpoklica proizvodov), na voljo na: https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/repository/tips/Product.Recall.pdf.

⁴⁰ WTVM, 22. januar 2019, <https://www.wtvm.com/2019/01/23/toyota-collaborates-with-new-project-give-encourage-people-check-vehicle-recall-status/>.

⁴¹ <https://www.jollyroom.dk/kundeservice/tilbagekaldelser/babydan-cuddlenest-ergo>.



CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products
Recall effectiveness



European
Commission

- Aplikacije za odpoklic in naprave, ki so povezane z internetom, omogočajo lažjo neposredno komunikacijo s potrošniki.

In nazadnje, nove tehnologije lahko potrošnike v realnem času opozarjajo na varnostna tveganja. Z internetom povezane naprave je mogoče popraviti tudi s posodobitvijo na daljavo, po potrebi pa je mogoče njihovo delovanje tudi zmanjšati ali jih popolnoma izklopiti, da se preprečijo nadaljnji neželeni dogodki.

Primeri uporabe novih tehnologij za obveščanje potrošnikov

Odpoklic telefona **Samsung Galaxy Note 7**, ki je bil izveden med septembrom 2017 in februarjem 2018, se je nanašal na več kot 4,6 milijona telefonov, pri katerih je bila zaznana napaka v bateriji, zaradi česar je obstajala nevarnost pregrevanja in eksplozije. Zaradi več kot 23 milijonov poslanih opozoril o odpoklicu in potisnih sporočil strankam Samsunga ter na podlagi posodobitve programske opreme, ki je zmanjšala zmogljivost baterije na 0, je bilo družbi v štirih mesecih vrnjenih 90 % telefonov, v sedmih mesecih pa nadaljnjih 7 %⁴².

Družba **Vodafone** je razvila prototip sistema za odpoklic proizvodov, ki proizvajalcem omogoča obveščanje potrošnikov o odpoklicu električnih naprav ter po potrebi tudi njihov izklop na daljavo, kar vključuje sušilne stroje, pralne stroje, hladilnike in zamrzovalnike⁴³.

6. Izkoriščanje vpliva drugih akterjev

Poleg gospodarskih subjektov v dobavni verigi in organov za nadzor trga lahko tudi potrošniške organizacije in drugi akterji z razširjanjem informacij o odpoklicu pomagajo obveščati potrošnike.

Primer potrošniške organizacije, ki je razširila informacijo o odpoklicu

Portal organizacije UFC Que Choisir za odpoklice⁴⁴

⁴² OECD (2018). Measuring and Maximising the Impact of Product Recalls Globally: OECD workshop report (Merjenje in doseganje čim večjega učinka globalnih odpoklicev proizvodov: poročilo z delavnice OECD), OECD Science, Technology and Industry Policy Papers, št. 56, OECD Publishing, Pariz, <https://doi.org/10.1787/ab757416-en>.

⁴³ <https://www.vodafone.com/news/press-release/vodafone-smart-product-recall-system-allows-manufacturers-to-warn-consumers-of-faulty-goods>.

⁴⁴ <https://www.quechoisir.org/rub-produit-au-rappel-t647/>.



CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products
Recall effectiveness



European
Commission

Accueil > Produits au rappel

THÈMES

- Alimentation (1118)
- Auto (1495)
- Commerce (19)
- Électroménager (244)
- Environnement Energie (6)
- High-Tech (150)
- Immobilier Logement (2)
- Loisirs - Tourisme (558)
- Maison (397)
- Santé Bien-être (185)
- Services Vie sociale (86)

PRODUITS AU RAPPEL

TOUS LES PRODUITS AU RAPPEL

« Que Choisir » publie régulièrement une liste de produits rappelés par les marques et distributeurs. Restez vigilants, ces produits défectueux peuvent se révéler très dangereux pour votre sécurité.

Soutenez-nous, rejoignez-nous : devenez adhérent sympathisant à 15 euros

4 251 PRODUITS AU RAPPEL

1 2 3 4 5 ... 106 107 >

Produit au rappel
Boulettes aux légumes Herta Le bon végétal
publié le : 30/04/2021
Présence possible de fragments de verre.

Produit au rappel
Masques KN95 Protective face mask Daddy's Choice Purism
publié le : 27/04/2021
La filtration du masque n'est pas suffisante.

Produit au rappel
Mini-adaptateur de voyage Nature et Découvertes
publié le : 27/04/2021
Risque de choc électrique.

Spletne tržnice lahko imajo pomembno vlogo pri spodbujanju razširjanja informacij o odpoklicu med potrošniki, saj lahko glede na svoj poslovni model identificirajo potrošnike, ki so kupili odpoklicani proizvod. Podpisniki zaveze EU o varnosti proizvodov⁴⁵ so se med drugim prostovoljno zavezali k sodelovanju z organi držav članic EU in prodajalci iz držav članic pri obveščanju potrošnikov o zadevnih odpoklicih in drugih korektivnih ukrepih. Nekatere spletne tržnice neposredno obvestijo potrošnike, ki so kupili odpoklicani proizvod, druge pa prosijo prodajalce, naj obvestijo svoje stranke.

Podobno imajo lahko tudi finančne institucije podatke o strankah, ki so kupile odpoklicane proizvode in pri tem uporabile plačilne kartice, zavarovalnice pa imajo podatke o tistih, ki so zavarovali svoje osebno premoženje.

Kako lahko tretje osebe obdelujejo podatke o strankah v skladu s splošno uredbo o varstvu podatkov?

Tretje osebe, kot so spletne tržnice, finančne institucije in zavarovalnice, se lahko neposredno obrnejo na potrošnike, na katere vpliva odpoklic (če je to združljivo s prvotnim namenom, za katerega so bili zbrani podatki, kot je pojasnjeno zgoraj), ali pa podatke o potrošnikih delijo s podjetjem, ki izvaja odpoklic (če je to jasno navedeno v politiki zasebnosti oziroma varstva osebnih podatkov, v katero je privolil posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki).

⁴⁵ [Zaveza o varnosti proizvodov | Evropska komisija \(europa.eu\)](#)



CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products

Recall effectiveness



European
Commission

7. Zagotovitev dvosmerne komunikacije

Pomembno je, da je v okviru obveščanja o odpoklicu zagotovljena kontaktna točka, na katero se lahko potrošniki obrnejo v svojem jeziku in vložijo pritožbo ali zahtevajo več informacij (npr. telefonska številka ali spletna klepetalnica).

6.2 Vsebina in oblika obvestila o odpoklicu

Obvestila o odpoklicu bi morala potrošnike spodbujati k ukrepanju, zato bi jim morala biti jasna in razumljiva ter vsebovati izraze, ki kažejo ustrezno raven nujnosti.

Dobro obvestilo o odpoklicu:

- ima **vpadljivo obliko** in grafične elemente, ki povečujejo njegovo vidnost ter potrošnike opozarjajo na tveganje (npr. rdeč okvir, zapis ključnih besed v krepkem ali posebno označenem tisku);
- je na voljo v **uradnem jeziku oziroma jezikih** države, v kateri se izvaja odpoklic. Če se proizvodi prodajajo na območjih z zelo raznolikim prebivalstvom, je koristno navesti informacije tudi v drugih jezikih;
- je preprosto, jedrnato in **zlahka razumljivo**, brez žargona in strokovnih izrazov. Priporočajo se kratki odstavki z več podnaslovi oziroma alineami, odsvetuje pa se uporaba dolgega, neprekinjenega besedila;
- ima **jasen naslov**, ki takoj pritegne pozornost, na primer „Odpoklic proizvoda iz varnostnih razlogov“. Naslovi, kot je „Prostovoljni odpoklic“, so manj učinkoviti;
- vključuje vse upoštevne **informacije za identifikacijo proizvoda**:
 - ime, znamko in model proizvoda;
 - visokokakovostno sliko proizvoda. Pri nekaterih komunikacijskih kanalih je mogoče uporabiti tudi sliko v formatu 3D, pri kateri lahko uporabniki z miško zavrtijo predmet, ali nekajsekundni videoposnetek oziroma GIF, ki prikazuje proizvod z vseh strani;
 - ključne številke za identifikacijo proizvoda (npr. številka serije (LOT), številka dela, kot sta kodi GTIN ali UPC, ali pa globalno enolični identifikatorji) in jasna vizualna navedba, kje na proizvodu so navedene;
 - informacije o tem, kdaj in kje je bil proizvod naprodaj, če so na voljo.

Primer vizualne navedbe, kje je mogoče najti identifikacijske številke

Obvestilo o odpoklicu Whirlpoolovega sušilnega stroja vsebuje sliko z jasnim navodilom, kje sta navedeni serijska številka in številka modela sušilnega stroja, ki je predmet odpoklica.





CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products

Recall effectiveness



European
Commission

- Jasno je navedeno **tveganje**, ki ga proizvod povzroča, in zakaj. Pomembno se je izogibati vsem navedbam, ki bi lahko vplivale na to, da potrošnik dojema tveganje kot manj resno. To med drugim vključuje izraze, kot so „prostovoljno“, „previdnostno“, „diskrecijsko“, „v redkih/specifičnih primerih“, ali navedbe, da v zvezi s proizvodom še ni bila prijavljena nobena nesreča.
- Navedena so jasna navodila, **kako ukrepati** neposredno po prejetju obvestila (npr. potrošnik naj preneha uporabljati proizvod) in kako se odzvati na odpoklic (npr. potrošnik naj proizvod vrne v trgovino, uredi prevzem proizvoda).
- Navedene so jasne informacije o **nadomestilu**, na primer popravilo proizvoda, zamenjava ali vračilo kupnine.
- Navedeni so **kontaktni podatki**, ki potrošniku omogočajo preprost dostop do nadaljnjih informacij o odpoklicu, na primer prek namenske brezplačne telefonske številke. Drugi načini so lahko interaktivna spletna storitev ali elektronski naslov, vendar so ti lahko manj dostopni ranljivim potrošnikom in tistim, ki se manj znajdejo v digitalnem okolju. Potrošnike se spodbuja k razširjanju informacij o odpoklicu z znanci oziroma osebami, ki so jim prodali/podarili odpoklicani proizvod.

Iz nedavne raziskave EU⁴⁶ izhaja, da lahko uporaba standardizirane predloge obvestila o odpoklicu izboljša odziv potrošnikov in zmanjša preobremenjenost z informacijami. Standardizacija obvestil o odpoklicu lahko koristi tudi gospodarskim subjektom, saj sta tako jasno določena vsebina in oblika informacij, ki jih je treba vključiti. Priporočena standardizirana predloga je na voljo v nadaljevanju.

⁴⁶ Evropska komisija, 2021, Behavioural study on strategies to improve the effectiveness of product recalls (Vedenjska raziskava strategij za izboljšanje učinkovitosti odpoklica proizvodov). https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/product-safety-and-requirements/product-safety/consumer-product-safety/behavioural-study-strategies-improve-effectiveness-product-recalls_sl.



Company logo (optional)

Product Safety Recall

[COMPANY NAME] RECALLS [NAME OF THE PRODUCT]

[Insert PICTURE OF PRODUCT & graphical indication of where to find identification numbers (if applicable)]

Include PRODUCT IDENTIFICATION INFORMATION:

- Identification numbers, such as batch and serial number
- Information on where and when product was sold (if available)

HAZARD

- Clearly state the hazard the product poses and why
- Don't use any terms or expressions that may decrease consumers' perception of risk, e.g. "voluntary"/"precautionary", "in rare/specific situations"

WHAT TO DO

- Instruct consumers to stop using the product immediately
- Clearly explain how to participate in the recall (e.g., return to point of sale, schedule appointment for in-house pick-up/repair, etc.)

REMEDY

- Clearly describe the remedy available to consumers (e.g., repair, replacement, refund)

CONTACT

- Provide website and free phone number, interactive online service and/or email address where consumers can get more information

[APOLOGY (OPTIONAL)]

SPREAD THE NEWS: Tell your friends and family about this recall!

European
Commission

Sedmi korak: vračilo odpoklicanih proizvodov

Vračilo odpoklicanih proizvodov bi moralo biti preprosto in za potrošnika brezplačno. Če je postopek lahko razumljiv in priročen ter ne zahteva veliko časa in prizadevanj, je verjetneje, da se bodo



CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products
Recall effectiveness



European
Commission

potrošniki na odpoklic odzvali. Breme vračila je dejansko drugi najpogosteje navedeni razlog, da se potrošniki na odpoklic ne odzovejo, in to breme je še zlasti veliko pri potrošnikih, ki imajo malo prostega časa in so socialno prikrajšani⁴⁷.

Za začetek bi moralo biti obvestilo o odpoklicu jasno in razumljivo (kot je navedeno zgoraj), kar potrošnikom omogoča, da brez težav prepoznajo odpoklicani proizvod in vedo, kako ukrepati. Jasno bi moralo biti tudi navedeno, da bo nadomestilo zagotovljeno brezplačno. Prav tako bi morala biti navedena telefonska številka ali elektronski naslov, da lahko potrošnik hitro dobi več informacij.

Pošiljanje ali drug način vračila odpoklicanega proizvoda bi moralo biti za potrošnika kar se da preprosto. To se lahko doseže na naslednje načine:

- kadar se proizvodi vračajo po pošti, bi moral dobavitelj kriti poštnino z zagotovitvijo vnaprej natisnjenih etiket za pošiljanje;
- v primeru večjih predmetov, ki jih ni mogoče nesti, bi moral dobavitelj zagotoviti prevzem proizvoda na potrošnikovem domu ali popravilo na domu, če je ustrezno. Če se zagotovi nadomestilo proizvoda, bi ga prav tako moral dostaviti dobavitelj, brez stroškov za potrošnika. Poleg tega bi moral dobavitelj zagotoviti pomoč pri vračilu, kadar sta potrebna strokovno razstavljanje ali demontaža proizvoda;
- če se potrošnikom omogoči, da proizvod vrnejo v kateri koli trgovini, ki ga dobavlja, in ne le na prodajnem mestu, kjer je bil kupljen, se zmanjša breme za potrošnika in zagotovi bolj trajnostna možnost vračila;
- sprejemanje vračila odpoklicanega proizvoda brez dokazila o nakupu poveča stopnjo odziva potrošnikov, saj ti redko hranijo račune in druga potrdila o nakupu, zlasti v primeru nizkocenovnih proizvodov. Poleg tega lahko organ za nadzor trga odredi, da se odpoklic izvede brez izkazovanja dokazila o nakupu, saj je odpoklic obveznost, ki jo je treba izpolniti, ne glede na to, ali ima končni uporabnik tako potrdilo ali ne.

Osmi korak: zagotavljanje nadomestila in morebitnih dodatnih spodbud

Nadomestilo za odpoklic, kot so popravilo, nadomestni proizvod ali vračilo kupnine, bi moralo biti zagotovljeno hitro in biti dovolj privlačno, da se potrošnik odloči odzvati na odpoklic.

Ukrep, v okviru katerega bi potrošniki sami popravili, uničili ali zavrgli proizvod, se ne priporoča, razen če je to mogoče izvesti varno in preprosto. Popravilo, pri katerem mora potrošnik sam zamenjati okvarjene dele, bi lahko odvrnilo tiste, ki nimajo dovolj tehničnega znanja ali želje lotiti se takega popravila. To še zlasti velja, če popravilo zahteva veliko časa ali če njegovo izvedbo ovirajo neustrezna/težko razumljiva navodila (kar lahko vpliva tudi na kakovost popravila). Obstaja tudi tveganje, da organ za nadzor trga ne bo zadovoljen z rezultatom popravila in bo gospodarskemu subjektu odredil, da zagotovi drugo nadomestilo.

V nekaterih primerih so lahko koristne tudi posebne spodbude potrošnikov k odzivu, na primer kadar je postopek odpoklica za potrošnika obremenjujoč/zapleten ali kadar je proizvod nizke vrednosti.

Primeri odpoklicev, pri katerih je bila zagotovljena posebna spodbuda⁴⁸

Maloprodajna trgovina v Avstraliji je odpoklicala lonec na pritisk in poleg vračila celotne kupnine ponudila darilni bon za 10 AUD (avstralskih dolarjev).

Kanadsko podjetje je odpoklicalo bodije za dojenčke ter ponudilo brezplačno poštnino in darilni bon za 10 CAD (kanadskih dolarjev) za vsak vrnjeni bodi.

Ameriški trgovec na drobno je odpoklicel kristalne kozarce in ponudil brezplačno poštnino tistim potrošnikom, ki jih niso mogli vrniti v trgovino. Poleg vračila celotne kupnine je ponudil tudi darilni bon za 100 USD (ameriških dolarjev).

⁴⁸ OECD (2018), Measuring and maximising the impact of product recalls globally: OECD workshop report (Merjenje in doseganje čim večjega učinka globalnih odpoklicev proizvodov: poročilo z delavnice OECD). https://www.oecd-ilibrary.org/industry-and-services/measuring-and-maximising-the-impact-of-product-recalls-globally_ab757416-en.



Deveti korak: ravnanje z vrnjenimi proizvodi

Z vrnjenimi proizvodi je treba ravnati pregledno in na način, ki omogoča revizijo, pri tem pa upoštevati vidike varnosti, etike in okolja (npr. ravnanje z odpadki).

Ključnega pomena je preprečiti nadaljnjo prodajo odpoklicanih proizvodov ali katerega koli njihovega nevarnega dela v EU ali zunaj nje, na primer na sivem trgu, saj bi poleg tveganja za potrošnike to škodilo tudi podjetju.

Prednost bi bilo treba dati najbolj trajnostni rešitvi, vendar ne na račun varnosti. V številnih primerih je mogoče varno popraviti ali predelati proizvod ali ga vsaj reciklirati (oziroma njegove dele). Če to ni mogoče (npr. zaradi prisotnosti nevarnih kemikalij) ali če bi to pomenilo nesorazmerno breme, je treba proizvode uničiti.

Izbira načina recikliranja/uničenja je odvisna od vrste proizvoda. Ne glede na izbrano metodo (npr. sežig, razrez, drobljenje) je treba zagotoviti, da je proizvod povsem recikliran/uničen in ne more več povzročiti tveganja.

Kadar mora odpoklicane proizvode reciklirati/uničiti tretja oseba, je treba poskrbeti, da se postopek izvede varno ter da se skrbno spremlja in evidentira. Če osebni nadzor nad reciklažo/uničenjem ni mogoč, je dobro premisliti o najemu zunanje inšpekcijske službe, ki bi morala zagotoviti jasno dokumentacijo postopka.

Pred predelavo/reciklažo/uničenjem bi bilo treba vrnjene proizvode primerno evidentirati, označiti in z njimi ravnati ločeno, v za to namenjenem karantenskem območju, da se prepreči njihov ponovni vstop na trg. Za proizvode, ki se predelajo, da se odpravi napaka, bi se morala ponovno opraviti ocena skladnosti.

Deseti korak: spremljanje izvajanja odpoklica

Gospodarski subjekti bi morali vzpostaviti celovit sistem stalnega spremljanja, da se oceni učinkovitost sprejetih ukrepov in po možnosti prilagodi postopek odpoklica.

Gospodarskim subjektom se priporoča uporaba večplastnega pristopa k merjenju učinkovitosti odpoklica, pri čemer bi bilo treba poleg stopnje odziva potrošnikov upoštevati različne dejavnike, na primer ceno in pričakovano življenjsko dobo proizvoda, sledljivost potrošnikom, uporabljene načine obveščanja, enostavnost in privlačnost odziva na odpoklic in/ali podatke o škodi/poškodbi⁴⁹.

Orodja za merjenje učinkovitosti odpoklica⁵⁰

- Število enot, danih na trg, in tistih, ki so še na trgu
- Število enot, vrnjenih iz dobavne verige
- Število enot, ki so jih vrnili potrošniki ali ki so bile popravljene na terenu
- Število nevrnjenih odpoklicanih proizvodov, ki so jih zavrgli potrošniki
- Cena proizvoda in njegova pričakovana življenjska doba
- Čas, ki je pretekel od dobave proizvoda do odpoklica
- Ali je proizvodu mogoče slediti po dobavni verigi
- Ali so na voljo podatki o potrošnikih

⁴⁸ OECD (2018), Measuring and maximising the impact of product recalls globally: OECD workshop report (Merjenje in doseganje čim večjega učinka globalnih odpoklicev proizvodov: poročilo z delavnice OECD). https://www.oecd-ilibrary.org/industry-and-services/measuring-and-maximising-the-impact-of-product-recalls-globally_ab757416-en.

⁴⁹ Informacije in vsebina tabele temeljita na ISO 10393 in OECD (2020). Policy guidance on maximising product recall effectiveness (Smernice glede politike za izboljšanje učinkovitosti odpoklica proizvodov), na voljo na: [http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/CP/CPS\(2019\)4/FINAL&docLanguage=En](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/CP/CPS(2019)4/FINAL&docLanguage=En).

⁵⁰ Na podlagi OECD (2020). Policy guidance on maximising product recall effectiveness (Smernice glede politike za izboljšanje učinkovitosti odpoklica proizvodov), [http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/CP/CPS\(2019\)4/FINAL&docLanguage=En](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/CP/CPS(2019)4/FINAL&docLanguage=En).



CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products
Recall effectiveness



European
Commission

- Uporabljeni načini obveščanja
- Stopnja odziva na obveščanje (odzivi na neposreden stik, število prejetih klicev, število ogledov spletišča)
- Ozaveščenost potrošnikov in njihovo razumevanje odpoklica (npr. merjeno z anketo)
- Preprostost odziva potrošnikov na odpoklic (npr. stroški in neprijetnosti ter morebitni izzivi nekaterih skupin potrošnikov)
- Privlačnost nadomestila
- Vrsta varnostne napake in stopnja tveganja za potrošnika
- Število poškodb ali neželenih dogodkov, ki se zgodijo po objavi odpoklica

Enajsti korak: prilagoditev ali razširitev ukrepov v okviru odpoklica

Na podlagi informacij, pridobljenih s spremljanjem, bo morda treba prilagoditi nekatere sprejete ukrepe. Če je stopnja odziva za določen komunikacijski kanal na primer nizka, bo morda treba prizadevanja preusmeriti na druge kanale, kjer je odziv boljši. Če je povpraševanje po popravilu večje od pričakovanega, bo morda treba začasno povečati osebje za popravila, na primer z najemom zunanjih izvajalcev.

Če so bili programu odpoklica dodani nadaljnji proizvodi, bo treba razširiti ukrepe. Objaviti bo treba novo obvestilo o odpoklicu in edinstveno identifikacijsko številko, da se olajša revizija in zagotovi, da je v katerem koli trenutku objavljeno le eno obvestilo.

Dvanajsti korak: zaključek ukrepov v okviru odpoklica

Pred sprejetjem odločitve o zaključku odpoklica si je treba odgovoriti na naslednja vprašanja:

- Ali so bili doseženi želeni rezultati?
- Ali je velik delež potrošnikov prejel obvestilo o odpoklicu in ali so imeli dovolj časa za odziv na odpoklic?
- Ali so poročila o škodi/poškodbah/neželenih dogodkih prenehala?
- Ali je bilo vrnjenih zadovoljivo število proizvodov glede na vrsto proizvoda in tveganje, ki ga povzročata?
- Ali se organ za nadzor trga strinja, da so bili sprejeti vsi potrebni ukrepi?

Ko so izpolnjeni zgoraj navedeni pogoji, se ukrepi lahko zaključijo (če so izpolnjene tudi vse morebitne zahteve na nacionalni ravni). Če bi bilo morda treba ponovno uvesti ukrepe, je treba ohraniti zmogljivost za odpoklic.

Trinajsti korak: učenje iz izkušenj

Proizvajalec bi moral znova preveriti proizvodne standarde in uvesti vse potrebne spremembe, da se prepreči ponovitev težave. Morda bodo morali svoje delovne prakse preveriti tudi drugi udeleženci v dobavni verigi in po potrebi izboljšati notranje postopke. Oceniti bi bilo treba učinkovitost akcijskega načrta za odpoklic in ga po potrebi izboljšati. Poleg tega bi bilo treba za namene notranjega vodenja oceniti finančni učinek odpoklica. To je lahko podjetju v pomoč pri odločanju, ali je treba ukrepati v zvezi z morebitnimi prihodnjimi nepredvidenimi dogodki, na primer skleniti zavarovalno kritje.

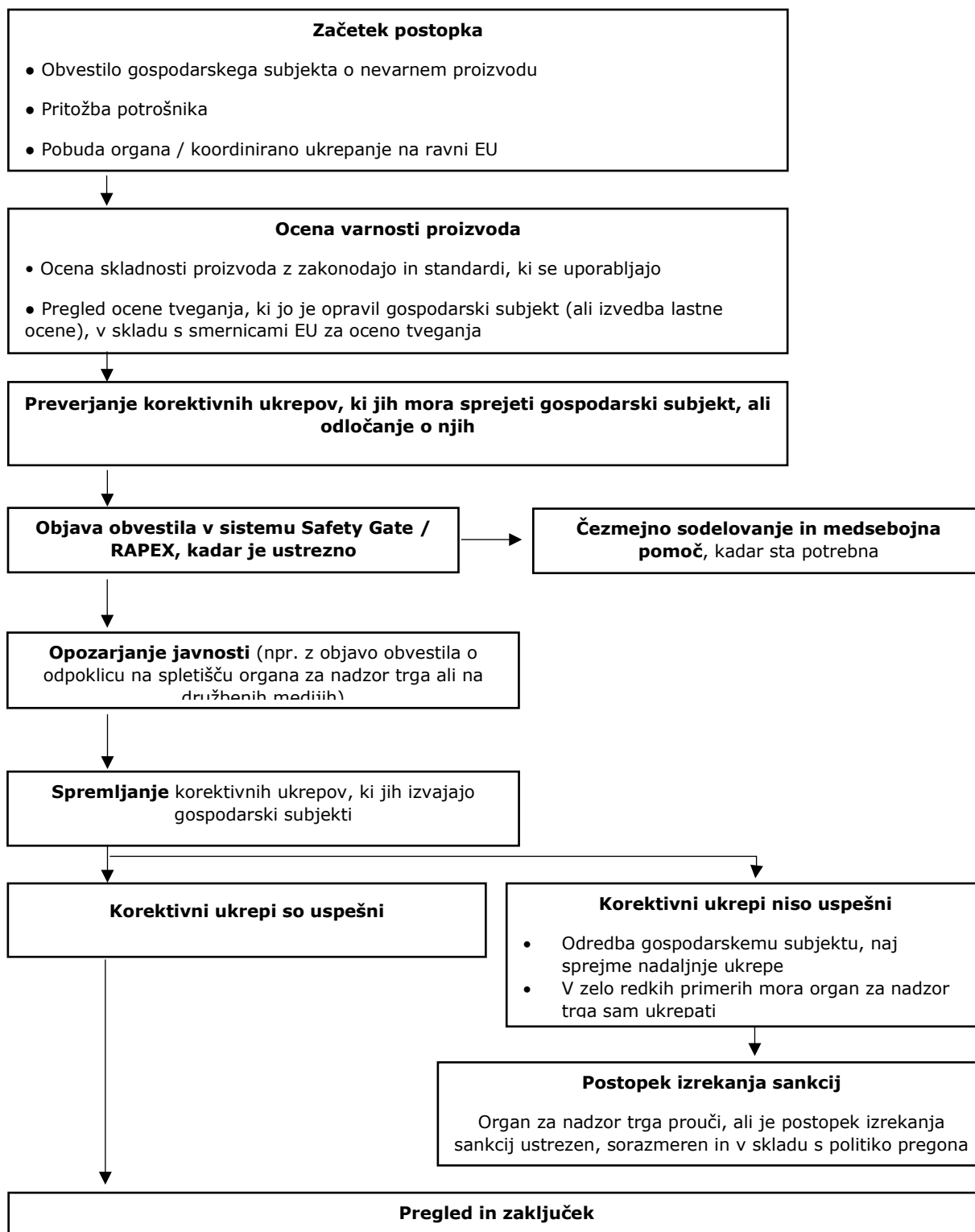
Morda bodo v kateri koli fazi življenjske dobe proizvoda potrebne varnostne prilagoditve, na primer:

- v fazi zasnove;
- v proizvodnem procesu: vključno s spremljanjem, označevanjem, pakiranjem in navodili;
- pri nabavi materialov, shranjevanju in uporabi;
- pri shranjevanju in pošiljanju.



3. Postopek odpoklica z vidika organa za nadzor trga

Shematski pregled postopka odpoklica: diagram poteka





Podrobni pregled postopka odpoklica z vidika organa za nadzor trga

Ključni koraki v postopku odpoklica

Prvi korak: začetek postopka

Z vidika organa za nadzor trga se lahko odpoklic začne na podlagi:

- obvestila gospodarskega subjekta o nevarnem proizvodu, za katerega je odgovoren, in o korektivnih ukrepih, ki jih namerava sprejeti;
- pritožbe potrošnika (na podlagi direktive o splošni varnosti proizvodov države članice zagotovijo, da imajo potrošniki in druge zainteresirane stranke možnost predložiti pritožbe v zvezi z nevarnimi proizvodi in da se pritožbe ustrezno obravnavajo⁵¹);
- preiskave proizvoda, ki jo organ opravi v okviru načrtovanih dejavnosti nadzora trga (nacionalnih ali usklajevanih na ravni EU) ali na podlagi opozorila (npr. v sistemu RAPEX, informacijskem in komunikacijskem sistemu za nadzor trga (ICSMS), organov tretjih držav ali navedb v medijih).

Drugi korak: ocena varnosti proizvoda

Opraviti je treba oceno varnosti proizvoda ter ustrezne listinske, fizične in/ali laboratorijske preglede.

To vključuje oceno skladnosti proizvoda z zakonodajo in standardi, ki se uporabljajo, ter oceno tveganja, ki ga predstavlja proizvod, pri kateri se upoštevata narava tveganja in verjetnost njegove uresničitve. Postopek izvedbe ocene tveganja bi moral slediti načelom iz smernic EU za oceno tveganja⁵², pri tem pa se lahko uporabi tudi namensko informacijsko orodje (RAG)⁵³.

Če je postopek začel gospodarski subjekt, bi moral organ za nadzor trga preveriti oceno tveganja, ki jo je predložilo podjetje, pri tem pa lahko stopnjo tveganja oceni tudi drugače.

Tretji korak: pregled/opredelitev korektivnih ukrepov

Na podlagi rezultatov ocene tveganja je treba opredeliti ustrezne korektivne ukrepe.

- Če ukrep sprejme gospodarski subjekt, organ za nadzor trga predlagani ukrep prouči.
- Če pa ukrep sprejme organ za nadzor trga, od gospodarskega subjekta zahteva njegovo izvedbo ali mu to odredi (obvezni korektivni ukrep), če podjetje ne ukrepa prostovoljno.

Poleg odpoklica proizvoda bodo morda potrebni drugi korektivni ukrepi, vključno z umikom ali uničenjem proizvoda oziroma z ustavitvijo/omejitvijo njegovega dajanja na trg.

Četrti korak: objava obvestila v sistemu Safety Gate / RAPEX

Če so izpolnjena merila za objavo obvestila o zadevi v sistemu Safety Gate / RAPEX, ima organ za nadzor trga pravno dolžnost tako obvestilo posredovati. Evropska komisija pregleda in potrdi tako obvestilo, preden se pošlje vsem drugim državam članicam. Povzetek obvestila se objavi tudi na javnem spletišču sistema Safety Gate⁵⁴.

Peti korak: čezmejno sodelovanje in medsebojna pomoč

Vzpostavljeni bi morali biti učinkoviti načini sodelovanja med organi za nadzor trga, izmenjave informacij in v nekaterih okoliščinah tudi medsebojne pomoči. Včasih organ za nadzor trga ne more zaključiti preiskave o odpoklicanem proizvodu brez pomoči organa za nadzor trga iz druge države

⁵¹ Seznam nacionalnih kontaktnih točk za potrošnike je na voljo na:

https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rapex/docs/contact_points_consumers_en.pdf.

⁵² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019D0417&from=sl>.

⁵³ <https://ec.europa.eu/consumers/consumer-safety/raq/#/screen/home>.

⁵⁴ <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport>.



CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products

Recall effectiveness



European
Commission

članice. V takem primeru se lahko na drugo državo članico naslovi prošnja za medsebojno pomoč⁵⁵, da bi se izvedli izvršilni ukrepi.

Pomembno je, da organi za nadzor trga spodbujajo gospodarske subjekte, ki potrošnikom dobavljajo proizvode po vsej EU, k čezmejnemu pristopu k odpoklicu (ki je standardiziran in se povsod izvaja usklajeno).

Prav tako sta pomembna sodelovanje in izmenjava informacij z organi tretjih držav in mednarodnimi organizacijami, kot je OECD, katerih cilj je spodbujati izmenjavo informacij o varnosti proizvodov po vsem svetu (tudi prek [globalnega portala o odpoklicu proizvodov](#))⁵⁶.

Šesti korak: spremljanje korektivnih ukrepov, ki jih izvajajo gospodarski subjekti

Treba je preveriti, ali so bili ukrepi, h katerim se je zavezal gospodarski subjekt oziroma ki jih je odredil organ za nadzor trga, izvedeni in uspešni. To lahko vključuje pregled dokumentacije ter fizične preglede pri distributerjih, prodajalcih na drobno, spletnih platformah itd.

Če gospodarski subjekt ni sprejel ukrepov, h katerim se je zavezal ali ki so mu bili odrejeni, ali če se ugotovi, da ti ukrepi niso uspešni, organ za nadzor trga subjektu odredi izvedbo dodatnih ukrepov, lahko pa izreče tudi sankcije. Izjemoma mora organ za nadzor trga sam izvesti odpoklic.

Spremljanje učinkovitosti odpoklica

Podjetje, ki izvaja odpoklic, lahko organu za nadzor trga zagotovi dragocene podatke, ki jih je mogoče analizirati, da se ugotovi:

- raven ozaveščenosti potrošnikov o odpoklicu in njihovega odziva nanj (na podlagi dejanskega deleža vrnjenih proizvodov);
- dojemanje tveganja, ki ga predstavlja odpoklicani proizvod (npr. glede na število pritožb potrošnikov);
- raven ozaveščenosti o odpoklicu med drugimi podjetji v dobavni verigi, vključno s spletnimi platformami;
- stopnja varne predelave/uničenja.

Podatki so morda na voljo tudi v podatkovnih zbirkah organa za nadzor trga in v drugih virih. Ti lahko vključujejo:

- pritožbe strank, vključno s podatki o škodi/poškodbah;
- pritožbe/informacije gospodarskih subjektov;
- opozorila o odpoklicu, ki jih objavijo drugi organi za nadzor trga, vključno s podatki iz sistemov Safety Gate in ICSMS;
- informacije, zbrane na podlagi anket med potrošniki, katerih del so bila tudi namenska vprašanja o odpoklicih;
- odzivi na obveščanje o odpoklicu, kot so informacije, ki jih organ za nadzor trga objavi na spletišču ali družbenih medijih;
- podatki, pridobljeni na podlagi inšpekcijskih pregledov in vzorčenja, ki se nanašajo na odpoklicane proizvode, vključno s stopnjo zasega;
- informacije, ki jih zberejo potrošniške organizacije (npr. o škodi/poškodbah, ki jih utrpijo potrošniki, ali podatki o pritožbah);
- podatki o škodi/poškodbah in nesrečah, ki izhajajo iz ocen proizvoda, ki so jih dali potrošniki, ter spremljanja spletnih medijev (vključno z družbenimi mediji).

Na podlagi analize teh podatkov lahko organ za nadzor trga:

- opredeli, ali so cilji odpoklica doseženi, in če niso, kako stanje izboljšati (npr. s spremembami načrta za obveščanje v medijih);
- zagotovi informacije, ki so v pomoč pri odločanju za zaključek, prilagoditev, ponovno objavo ali razširitev odpoklica;

⁵⁵ Poglavje VI, Uredba (EU) 2019/1020.

⁵⁶ Člen 35(2)(b) Uredbe (EU) 2019/1020.



CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products
Recall effectiveness



European
Commission

- podpira nadaljnje izboljšave in preverjanje postopka odpoklica na splošno.

Sedmi korak: obveščanje javnosti

Zaradi narave in nujnosti odpoklicev morajo imeti organi za nadzor trga pripravljen učinkovit načrt komuniciranja, da informacije o odpoklicu dosežejo čim širši krog potrošnikov. Tako kot pri obveščanju s strani gospodarskih subjektov (glej peti korak v predhodnem oddelku) bi morale biti vse informacije o odpoklicu, ki jih zagotovi organ za nadzor trga, jasne in pregledne ter potrošnikom omogočati, da brez težav prepoznajo odpoklicani proizvod, se zavedajo tveganja in vedo, kako se odzvati.

Več organov za nadzor trga je vzpostavilo spletne podatkovne zbirke ali portale o odpoklicih, s katerimi javnost obveščajo o odpoklicih proizvodov.

Norveška podatkovna zbirka o odpoklicih (direktorat za civilno zaščito in nujno ukrepanje)⁵⁷

Norveški portal za odpoklice ima uporabniku zelo prijazno funkcijo iskanja (z dobro vidnimi slikami odpoklicanih proizvodov) ter možnost prijave na glasilo in izmenjave opozoril o odpoklicih prek družbenih medijev.

FARLIGE PRODUKTER

Mine abonnement Om nettstedet Myndighetene Meld inn produkt

Søk etter produkt, kategori, risiko osv.

FINN ET FARLIG PRODUKT I EN KATEGORI

Barn Elektrisk Helse og velvære Hjem og interiør Kjøretøy Proff og arbeidsliv Sport, vann og fritid

SPISEBESTIKK
Trixie Sett skje og gaffel - Mrs. Elephant
Risiko: Kvelning (luftveisblokkering)
Sist endret: 17.12.2020

SVART LÆRSTROPP TIL Å BRUKE RUNDT HÅNDEDET
Vuxen Lux Double velcro leather strap
Risiko: Kjemisk skade
Sist endret: 16.12.2020

LÆRBELTE MED KJEDE OG LÅS
Rimba lær lyskjhetsbelte for kvinner med kjede og lås
Risiko: Kjemisk skade
Sist endret: 16.12.2020

SOLBRILLER
Solbriller med innebygde bluetooth hodetelefoner
Risiko: Kjemisk skade
Sist endret: 15.12.2020

⁵⁷ <https://farligeprodukter.no/>.



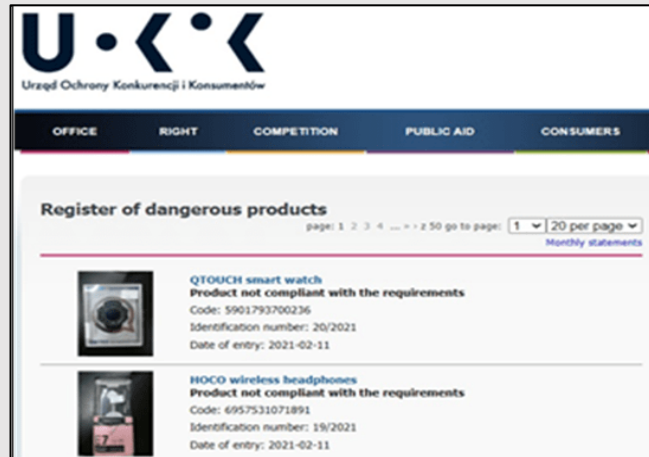
CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products
Recall effectiveness



European
Commission

Poljska podatkovna zbirka o odpoklicih (urad za konkurenco in varstvo potrošnikov)⁵⁸

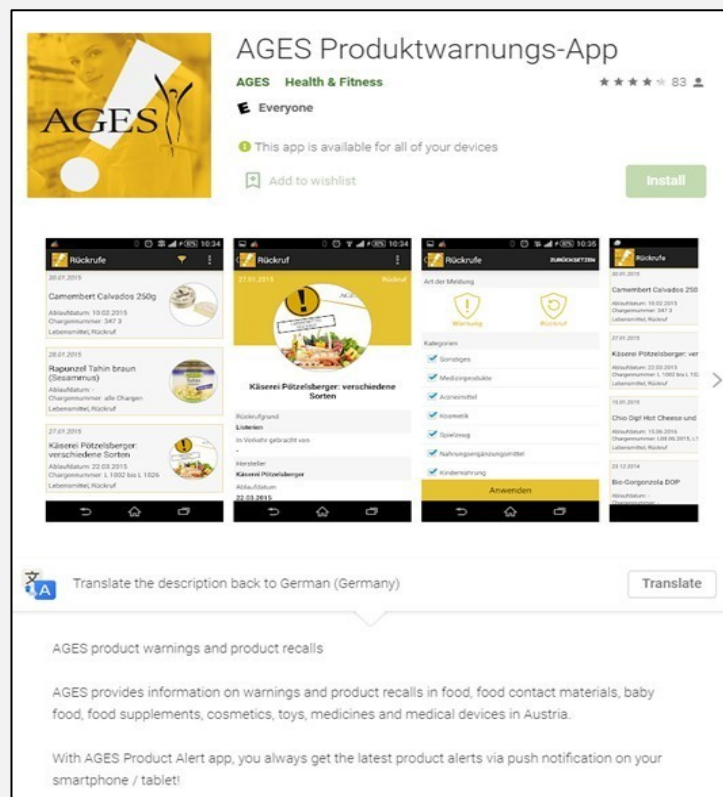


Nekateri organi za nadzor trga so pripravili tudi namenske mobilne aplikacije z objavami obvestil o odpoklicih.

Primer aplikacije o odpoklicih

Avstrijska aplikacija o odpoklicih, ki vključuje različne proizvode

AGES Produktwarnungs-App



⁵⁸ http://publikacje.uokik.gov.pl/hermes3_pub/Rejestr.ashx?Typ=ProduktNiebezpieczny&DataWpisuOd=&DataWpisuDo=&NumerIdentyfikacyjny=&NazwaProduktu=&KodWyrobu=&Sort=&x=35&y=13.



CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products

Recall effectiveness



European
Commission

Organi za nadzor trga si vse bolj prizadevajo razširjati informacije o odpoklicih tudi prek družbenih medijev, da dosežejo čim več potrošnikov.

Irski odpoklici proizvodov, ki jih na Twitterju objavlja Komisija za konkurenco in varstvo potrošnikov⁵⁹

The screenshot shows a Twitter interface. On the left is a navigation menu with 'Explore' and 'Settings'. The main content is a tweet from CCPC Ireland (@CCPCireland) dated March 31. The tweet text reads: 'PRODUCT RECALL ⚠️ Hyundai Cars Ireland is carrying out a voluntary recall on certain 'Tucson TLE' passenger vehicles 🇮🇪 Affected vehicles manufactured between Feb 2017-Aug 2020. For more info & details of what to do, visit ccpc.ie 📄 bit.ly/3fBUyBl'. Below the text is a photograph of a cardboard box with a torn piece of paper that says 'PRODUCT RECALL' in bold letters. The tweet has 1 retweet and 2 likes. On the right side of the interface, there are sections for 'New to Twitter?' with a 'Sign up' button, 'Relevant people' featuring CCPC Ireland with a 'Follow' button, and 'What's happening' with a trending topic 'UK begins rollout of Moderna vaccine'.

⁵⁹ <https://twitter.com/CCPCireland/status/1352649993585352705>.



CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products

Recall effectiveness



European
Commission

Stran švedske agencije za potrošnike (Konsumentverket) na Facebooku⁶⁰

Konsumentverket
22 December 2020 · 🌐

Inflatable life jackets from Crewsaver are recalled due to severe lack of safety. The life jacket's gas cartridge can go out, which means that the vest does not inflate in case of an accident. You will receive more information about the recall on our website.

⚙️ · See original · Rate this translation

Crewfit 150N Junior Crewfit 165N Sport Crewfit 180N Pro

Ergofit 190N Off Shore Ergofit 190N Plus Ergofit 190N Pro

KONSUMENTVERKET.SE
Uppblåsbara flytvästar från Crewsaver måste åtgärdas på grund av allvarlig säkerhetsrisk | Konsumentverket

Osmi korak: postopek izrekanja sankcij

Če gospodarski subjekt ne sprejme ustreznega korektivnega ukrepa, se mora organ za nadzor trga odločiti, ali naj izreče sankcijo. Pri tem se lahko opira na politike pregona, če so sprejete, na voljo pa je tudi vse več sankcij, ki jih je mogoče izreči. Direktiva o splošni varnosti proizvodov in drugi predpisi o nadzoru trga določajo, da morajo biti sankcije sorazmerne teži kršitve in da morajo učinkovito odvrnati od zlorab.

Deveti korak: pregled in zaključek

Ob zaključku zadeve je koristno pregledati sprejete ukrepe, da se ocenijo, posodobijo in stalno izboljšujejo delovne prakse in postopki (vključno s posodabljanjem vnosa v sistem ICSMS, če je ustrezno).

Deseti korak: vodenje evidenc

Poleg podatkov v informacijskem in komunikacijskem sistem za nadzor trga (ICMS) in Safety Gate imajo tudi organi za nadzor trga najverjetneje svoje podatkovne zbirke z evidencami inšpekcijskih pregledov glede varnosti proizvodov, vzorčenja, preiskav itd.

Skupaj z drugimi podatki o varnosti proizvodov, ki so morda na voljo v posamezni državi, kot so na primer statistični podatki o nesrečah, lahko evidence ukrepov v okviru odpoklicev zagotavljajo potrebne podatke za načrtovanje izvrševanja in razvoj nacionalnih strategij za nadzor trga⁶¹.

⁶⁰ https://www.facebook.com/pg/konsumentverket/posts/?ref=page_internal.

⁶¹ Na podlagi člena 13 Uredbe (EU) 2019/1020 morajo organi za nadzor trga svoje nacionalne strategije za nadzor trga sporočiti Komisiji in drugim državam članicam; te strategije morajo pripraviti vsaj vsaka štiri leta in objaviti njihov povzetek.



CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products
Recall effectiveness



European
Commission

Podpora gospodarskim subjektom

Učinkovitost odpoklica se lahko izboljša, če organi za nadzor trga proaktivno podpirajo prizadevanja podjetij za odkrivanje in odpoklic nevarnih proizvodov.

Nacionalni organi najpogosteje pomagajo z zagotavljanjem smernic glede izvedbe odpoklica. Pregled teh smernic in ustrezne spletne povezave so na voljo v Dodatku 4.2.

Poleg tega imajo gospodarski subjekti v skladu z Uredbo (EU) 2018/1724 o vzpostavitvi enotnega digitalnega portala preprost dostop do celovitih informacij o pravilih EU glede proizvodov, tudi do zahtev glede varnosti proizvodov prek portala Tvoja Evropa⁶².

Primer pomoči pri pripravi obvestila o odpoklicu, ki jo je zagotovila finska agencija za varnost in kemikalije⁶³

TAKAISINVETO

Tutti Oy:n renkaallinen huvitutti
Eränumero 1234/07 – 5678/08

Vihreässä Tutti Oy:n huvitussa on havaittu turvallisuuspuute. Tuttien imuosa saattaa valmistusvirheen vuoksi irrota käytössä ja aiheuttaa tukehtumisvaaran.

Palautusmenettely koskee tutteja, jotka on ostettu vuosien 2007 ja 2008 aikana ja joiden eränumero on välillä 1234/07 – 5678/08. Eränumero on painettu tutin renkaaseen.

Tutin käyttö tulee lopettaa välittömästi ja se on poistettava lasten saatavilta. Pyydämme tutin hankkineita kuluttajia palauttamaan sen ostopaikkaan. Tuotteen hinta hyvitetään asiakkaalle. Tuotetta palautettaessa asiakkaan ei tarvitse esittää ostokuittia hyvityksen saadakseen.

Tuotteet ovat olleet myynnissä seuraavissa liikkeissä / ketjuissa:

Liike 1
Liike 2...

Lisätietoja: Tutti Oy, puh.012-345 6789
www.tutti-oy.fi



TUOTTEEN TAKAISINVETO

Putipuhdas pyykinpesukone
malli: puhdas001 (EAN 6412345678901)

Pesukone on ollut myynnissä 1.9.2012-22.10.2013
Tyyppi: aqua 123
Valmistaja: Putipuhdas Oy
Takaishinveto ei koske muita tyyppejä.

Pesukoneessa olevassa piirikortissa on viallinen komponentti, joka voi aiheuttaa tulipalon vaaran.

Pesukoneen käyttö tulee lopettaa välittömästi! Ottakaa yhteys puhelinpalveluumme koneen korjaamiseksi puh. (029) 1234 5000.

Lisätiedot: Putipuhdas Oy
puh. (029) 1234 4000



Nekateri organi za nadzor trga, na primer na Malti in Islandiji, gospodarskim subjektom v svoji državi vsak teden pošiljajo pregled obvestil iz sistema Safety Gate.

Podpora podjetjem pri dejanskih odpoklicih lahko med drugim vključuje:

- izmenjavo podatkov, na primer statistične podatke o pritožbah potrošnikov v povezavi z odpoklicem, vključno s podatki o nesrečah in škodi/poškodbah;
- izmenjavo izkušenj (npr. izkušenj z izvrševanjem), s čimer se zagotovi, da korektivni ukrepi zagotavljajo potrebno raven zaščite;
- vzpostavitev neposredne komunikacije s podjetji tako, da se vzpostavi enotna kontaktna točka za odpoklice in druge korektivne ukrepe;
- preverjanje, ali mora gospodarski subjekt glede na nove informacije posodobiti oceno tveganja;
- pregled predlagane komunikacijske strategije in nadomestil potrošnikom;
- zagotavljanje komunikacijskih kanalov za sporočila o odpoklicu, vključno z objavo obvestil o odpoklicih na spletišču organa za nadzor trga in v družbenih medijih;
- zagotavljanje podpore pri spremljanju učinkovitosti ukrepov odpoklica, vključno s svetovanjem o tem, kateri ukrepi se lahko zaključijo.

Čeprav je gospodarski subjekt odgovoren za načrtovanje in izvedbo odpoklica, lahko podpora organa za nadzor trga poveča učinkovitost teh ukrepov. Vendar pa je raven pomoči, ki je na voljo, zlasti pri

⁶² <https://europa.eu/youreurope/>.

⁶³ <https://tukes.fi/en/products-and-services/dangerous-products/content-and-format-of-a-recall-notice>.

konkretnih primerih odpoklica, odvisna od kadrovskih in finančnih virov ter prednostnih nalog organa za nadzor trga.



4. Dodatki

4.1 Seznam nacionalnih organov za nadzor trga

- Organi, odgovorni za proizvode, za katere se uporablja direktiva o splošni varnosti proizvodov:
https://ec.europa.eu/safety/consumers/consumers_safety_gate/menu/documents/Business_Gateway_contacts.pdf.
- Organi, odgovorni za proizvode, za katere se uporablja harmonizacijska zakonodaja EU:
<https://ec.europa.eu/docsroom/documents/46814?locale=sl>.

Če ni jasno, kateri organ za nadzor trga je v posamezni zadevi pristojen, lahko z nasvetom pomagajo nacionalne kontaktne točke za proizvode na podlagi Uredbe (EU) 2019/515 o vzajemnem priznavanju blaga: https://ec.europa.eu/growth/single-market/goods/free-movement-sectors/mutual-recognition/contacts-list_sl.

4.2 Pregled nacionalnih smernic glede odpoklica proizvodov

Države EU/EGP	
Avstrija	https://www.sozialministerium.at/Themen/Konsumentenschutz/Produktsicherheit/Gefahrliche-Produkte-und-Rueckrufe.html
Belgija	https://economie.fgov.be/fr/themes/qualite-securite/securite-des-produits-et/rappel-dun-produit-ou-autre
Danska	https://www.sik.dk/erhverv/produkter/vejledninger/generelle-vejledninger-om-produkter/tilbagetraekning-og-tilbagekaldelse-produkter
Finska	https://tukes.fi/en/products-and-services/dangerous-products
Francija	Smernice o odpoklicu proizvodov se še pripravljajo.
Nemčija	https://www.baua.de/DE/Themen/Anwendungssichere-Chemikalien-und-Produkte/Produktsicherheit/Rueckrufmanagement/Handlungsempfehlungen.html https://www.baua.de/DE/Themen/Anwendungssichere-Chemikalien-und-Produkte/Produktsicherheit/Rueckrufmanagement/Rueckrufmanagement_node.html
Norveška	https://www.dsb.no/lover/produkter-og-forbrukertjenester/veiledning-til-forskrift/veileder-om-meldeplikt-ved-farlige-produkter/
Slovenija	https://www.gov.si teme/varnost-potrosniskih-proizvodov-in-sistem-rapex/
Švedska	https://www.konsumentverket.se/for-foretag/produktsakerhet/salt-farlig-vara/
Države, ki niso članice EU/EGP	
Avstralija	https://www.productsafety.gov.au/publication/consumer-product-safety-recall-guidelines
Kanada	https://www.canada.ca/en/health-canada/services/consumer-product-safety/legislation-guidelines/acts-regulations/canada-consumer-product-safety-act/industry/guide-mandatory-reporting-section-14.html
Nova Zelandija	https://productsafety.tradingstandards.govt.nz/for-business/product-recalls/guidelines-for-product-recalls/
Združeno kraljestvo	https://shop.bsigroup.com/forms/PASs/PAS7100-download/
Združene države Amerike	https://www.cpsc.gov/s3fs-public/pdfs/blk_pdf_8002.pdf



4.3 Pregled podatkovnih zbirk in portalov o odpoklicanih proizvodih

Države EU/EGP	
Avstrija	https://www.ages.at/produktwarnungen/
Bolgarija	https://kzp.bg/opasni-stoki-v-bulgaria?f_category=0&f_year=2020&f_search= (obvezni odpoklici) https://kzp.bg/novini/dekatlon-balgariya-eood-predpriema-dobrovolni-merki-vav-vrazka-s-ustanovena-opasnost-pri-izpolzване-na-detski-shorti-za-bord-500kid-olaian (prostovoljni odpoklici)
Danska	https://www.sik.dk/farlige-produkter https://produkter.dk/mangelfuldeprod
Estonija	https://www.ttja.ee/et/tarbijale/ohutus
Finska	https://marek.tukes.fi https://recall.trafi.fi/#vclass=&mark=&model= (motorna vozila)
Francija	https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/securete/avis-rappels-produits
Nemčija	https://www.baua.de/DE/Themen/Anwendungssichere-Chemikalien-und-Produkte/Produktsicherheit/Produktinformation/Datenbank/Produktsicherheit_form.html?nn=8684884&meldev.GROUP=1&prodkat.GROUP=1
Madžarska	https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/veszelyes_termekek
Islandija	https://www.neytendastofa.is/neytendur/solubonn-innkollun-voru/
Irska	https://www.cpc.ie/consumers/product-safety/product-recalls/
Latvija	https://www.ptac.gov.lv/lv/jaunumi?category%5B103%5D=103
Luksemburg	https://portail-qualite.public.lu/fr/alertes.html
Malta	https://mccaa.org.mt/Section/Content?contentId=4407
Nizozemska	https://terugroepregister.rdw.nl/Pages/Terugroepregister.aspx (motorna vozila)
Norveška	https://farligeprodukter.no/
Poljska	http://publikacje.uokik.gov.pl/hermes3_pub/
Romunija	https://anpc.ro/categorie/44/retrageri-voluntare-de-produse
Slovenija	https://www.gov.si/zbirke/seznami/nevarni-proizvodi/
Švedska	https://www.konsumentverket.se/aktuellt/aterkallelser-av-varor/ https://www.elsakerhetsverket.se/privatpersoner/dina-elprodukter/forsaljningsforbud/ (električni proizvodi)
Države, ki niso članice EU/EGP	
Avstralija	https://www.productsafety.gov.au/recalls
Kanada	https://healthycanadians.gc.ca/recall-alert-rappel-avis/index-eng.php (podatkovna zbirka je dostopna tudi prek mobilne aplikacije ⁶⁴)
Nova Zelandija	https://www.recalls.govt.nz/
Združeno kraljestvo	https://www.tradingstandards.uk/consumers/product-recalls-and-safety-notice https://www.gov.uk/check-vehicle-recall (le za motorna vozila)

⁶⁴ <https://www.canada.ca/en/services/health/stay-connected/recalls-safety-alerts-mobile-application.html>



CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products
Recall effectiveness



European
Commission

Združene
države
Amerike

<https://www.cpsc.gov/Recalls> (podatkovna zbirka je dostopna tudi prek mobilne aplikacije⁶⁵)

4.4 Zanimive povezave / več informacij

- Splošna zakonodaja o varnosti proizvodov: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/product-safety-and-requirements/product-safety/consumer-product-safety_sl
- Direktiva o splošni varnosti proizvodov (2001/95/ES): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/HTML/?uri=CELEX:02001L0095-20100101&from=SL>
- Uredba (EU) 2019/1020 o nadzoru trga: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019R1020&from=SL>
- Posebni proizvodi, standardi in tveganja: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/product-safety-and-requirements/product-safety/standards-and-risks-specific-products_sl
- Sistem Safety Gate / RAPEX: <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport>
- Izvedbeni sklep Komisije (EU) 2019/417 o določitvi smernic za upravljanje sistema RAPEX: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019D0417&from=sl>
- Spletno orodje v zvezi s smernicami EU za oceno tveganja: <https://ec.europa.eu/rag/#/screen/home>
- Priročnik za uporabnike podjetniškega portala za obveščanje o varnosti izdelkov: <https://webgate.ec.europa.eu/gpsd/public/resources/User%20Manual%20for%20Economic%20Operators.pdf>
- Uredba (ES) št. 765/2008 o določitvi zahtev za akreditacijo in nadzoru trga v zvezi s trženjem proizvodov: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/PDF/?uri=CELEX:02008R0765-20210716&qid=1632124266936&from=EN>
- Smernice o povezavi med Direktivo 2001/95/ES in uredbo o vzajemnem priznavanju: <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/5807?locale=sl>
- Splošna uredba o varstvu podatkov in pravila o varstvu osebnih podatkov: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection_sl
- Direktiva 2000/31/ES o elektronskem poslovanju: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000L0031&from=SL>
- Globalni portal OECD za odpoklice: <https://globalrecalls.oecd.org/#/>
- Smernice OECD glede politike odpoklicev: [http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/CP/CPS\(2019\)4/FINAL&docLanguage=En](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DSTI/CP/CPS(2019)4/FINAL&docLanguage=En)
- ISO 10393:2013 Odpoklic potrošniških proizvodov – smernice za dobavitelje: <https://www.iso.org/standard/45968.html>

⁶⁵ <https://www.cpsc.gov/data>



CASP 2020

Coordinated Activities on the Safety of Products

Recall effectiveness



European
Commission

4.5 Kontrolni seznam gospodarskih subjektov za primer odpoklica

Načrtovanje odpoklica	
Ali je pripravljena pisna strategija izvedbe odpoklica?	
Ali je bila izvedena simulacija odpoklica?	
Ali je bila imenovana skupina za izvedbo korektivnih ukrepov, ki ima ustrezno strokovno znanje?	
Ali je vzpostavljen trden sistem spremljanja varnosti proizvodov, da je mogoče zaznati morebitne težave?	
Ali je pripravljena trdna strategija sledenja proizvodom, ki omogoča natančno identifikacijo proizvodov in akterjev v dobavni verigi?	
Ali je pripravljena trdna strategija sledenja potrošnikom, ki lajša neposreden stik z njimi (npr. program registracije proizvodov, uporaba drugih virov podatkov o strankah za namene varnosti)?	
Ali so sprejeti ukrepi za izpolnjevanje vseh pravnih obveznosti (zlasti obveščanje pristojnega organa za nadzor trga ter izvedba ocene tveganja in obvladovanje tveganja)?	
Ali je bila pripravljena komunikacijska strategija (s predlogami dokumentov, predvidenimi komunikacijskimi kanali itd.)?	
Ali so predvidena in načrtovana morebitna nadomestila za potrošnike ter načini vračanja odpoklicanih proizvodov?	
Ali je pripravljen načrt ukrepanja ob nepredvidenih dogodkih za ravnanje z vrnjenimi proizvodi (predelava/recikliranje/uničenje)?	
Izvedba odpoklica	
Ali so bili ukrepi sprejeti takoj po odkritju nevarnega proizvoda?	
Ali je bila opravljena ocena tveganja na podlagi smernic EU, da se opredeli raven tveganja?	
Ali skupina za korektivne ukrepe učinkovito obvladuje tveganje in ali je sprejela odločitev o vrsti potrebnih korektivnih ukrepov?	
Ali je bil nacionalni organ za nadzor trga obveščen o tveganju v zvezi s proizvodom in o načrtovanih korektivnih ukrepih?	
Če korektivni ukrep vključuje čezmejni odpoklic, ali je pristop usklajen?	
Ali so bili obveščeni ostali subjekti v dobavni verigi in drugi zadevni akterji (npr. spletne tržnice)?	
Ali so bili potrošniki učinkovito obveščeni o odpoklicu prek različnih komunikacijskih kanalov (vključno z neposrednim stikom, če je to mogoče) in z uporabo priporočene predloge obvestila o odpoklicu?	
Ali je postopek vračila proizvoda preprost in za potrošnika brezplačen?	
Ali je potrošnikom zagotovljeno hitro in privlačno nadomestilo?	
Ali se z vrnjenimi proizvodi ravna pregledno in učinkovito (popravilo, recikliranje ali uničenje), s čimer se zagotovi, da ne predstavlja več tveganja za potrošnika?	
Ali je zagotovljeno spremljanje postopka odpoklica in njegovo preverjanje? Ali je treba odpoklic prilagoditi/razširiti, ali pa je zadevo mogoče zaključiti?	