

**Richtlijnen voor corrigerende maatregelen:
Stopzetten van de verkoop van een product of terugroepactie (recall)
Marktdeelnemers die niet rechtstreeks leveren aan consumenten/gebruikers**

B2B

Door het volgen van deze richtlijnen gaat de FOD Economie er vanuit dat de corrigerende maatregel (stopzetting of recall) goed uitgevoerd werd. In specifieke gevallen kan afgeweken worden van deze richtlijnen in overleg met de FOD Economie om tot hetzelfde eindresultaat te komen.

Volgens boek IX Veiligheid van producten en diensten van het Wetboek Economisch Recht zijn alle marktdeelnemers ertoe verplicht om de nodige maatregelen te nemen en geen producten te leveren waarvan zij (hadden moeten) weten, dat deze niet aan de eisen van dit boek voldoen. Dit betekent onder andere dat ze informatie over de risico's van de producten moeten delen, de traceerbaarheid van hun producten moeten kunnen aantonen en meewerken om risico's van producten te vermijden.

Indien een product uit de handel moet genomen¹ worden (hoog risico) dan moet de marktdeelnemer onmiddellijk of ten laatste 10 dagen na het vaststellen van het risico, de volgende maatregelen nemen:

- onmiddellijk de verkoop van het product stopzetten;
- onmiddellijk alle maatregelen nemen om het product uit de handel (laten) nemen waaronder:
 - onmiddellijk de distributeurs de verkoop laten stopzetten en hun een gedetailleerde omschrijving van het product en alle informatie over de risico's verbonden aan het gebruik van het product meedelen;
 - instructies geven omtrent de maatregelen die de distributeur moet nemen om de producten terug te zenden, te herstellen of te vernietigen;
 - de lijst van de klanten/distributeurs (met adresgegevens), die het betrokken product hebben gekocht overmaken aan de FOD Economie. Het bewijs dat de klanten/distributeurs op de hoogte werden gebracht van de stopzetting van verkoop, alsook de maatregelen die zij hierbij dienen te nemen, dient eveneens aan de FOD Economie overgemaakt te worden.

Indien het product tot bij de consument/gebruiker teruggeroepen (recall)² moet worden (ernstig risico) moet de marktdeelnemer de volgende bijkomende maatregelen nemen:

1. onmiddellijk of ten laatste 5 dagen na het vaststellen van het risico:
 - aan de FOD Economie een omschrijving geven van de geplande maatregelen om het product terug te roepen tot bij de consumenten/gebruikers en een lijst van de klanten/distributeurs (met adresgegevens), die het betrokken product hebben gekocht;

¹ uit de handel nemen: maatregel waarmee wordt beoogd te voorkomen dat een product dat zich in de toeleveringsketen bevindt, op de markt wordt aangeboden;

² terugroepen: maatregel waarmee wordt beoogd een product te doen terugkeren dat al aan de eindgebruiker ter beschikking is gesteld.

- een affiche met alle nodige informatie maken ten behoeve van de distributeurs. Deze affiche moet minstens een omschrijving van het product, de risico's die het gebruik van het product inhoudt, de wijze waarop de consument/gebruikers het product kan terugbrengen naar de distributeur en de eventuele vergoeding of compensatie hiervoor en een foto van het product bevatten;
- zijn klanten (de distributeurs) de verkoop van het product onmiddellijk laten stopzetten (in afwachting van de instructies ter uitvoering van de terugroepactie).

2. onmiddellijk en ten laatste 10 dagen na het vaststellen van het risico, aan de distributeurs:

- bezorgen van de affiche beschreven in punt 1;
- meedelen welke maatregelen zij moeten nemen om het product uit handel te nemen, terug te roepen of te herstellen;
- meedelen om alle gekende consumenten/gebruikers te contacteren en in te lichten over de te ondernemen acties (terugbrengen, herstelling in verkooppunt, herstelling aan huis, ...) alsmede de manier waarop de consument/gebruiker moet ageren;
- indien niet alle consumenten/gebruikers gekend zijn, of de respons van de gekende klanten op de terugroepactie laag zou zijn, moeten de volgende maatregelen genomen worden:
 - de affiche (beschreven in punt 1) op een voor de consument/gebruiker opvallende en duidelijk zichtbare plaats in het verkooppunt uithangen gedurende minstens 2 opeenvolgende maanden;
 - dezelfde informatie als op de affiche op de homepage van hun website plaatsen gedurende minstens 2 opeenvolgende maanden;
 - minstens 1 bericht via sociale media verspreiden indien hij over deze media beschikt;
 - dezelfde informatie minstens éénmaal leesbaar en zichtbaar communiceren in zijn nieuwsbrief, indien een eigen nieuwsbrief uitgegeven wordt.

Ten laatste 3 maanden na het opstarten van de terugroepactie of het stopzetten van de verkoop moet de marktdeelnemer aan de FOD Economie de volgende informatie overmaken:

- het aantal aangekochte stuks gedurende de laatste 2 jaar;
- het aantal stuks verkocht gedurende de laatste 2 jaar;
- aantal stuks in voorraad op het ogenblik van de stopzetting van de verkoop;
- het aantal stuks dat teruggestuurd werd door de klanten of het totaal aantal stuks dat werd hersteld en het bewijs hiervan (bv. kredietnota, herstelbonnen, ...);
- in voorkomend geval, het aantal stuks dat vernietigd of hersteld of teruggezonden werd. Alsook het bewijs van vernietiging (bv. verklaring afgeleverd door het afvalverwerkingsbedrijf, ...) of bewijs dat de goederen terug naar de fabrikant werden gestuurd (bv. creditnota, ...) of het bewijs van de herstelling.