

Richtlijnen voor de corrigerende maatregelen
Stopzetten van de verkoop van een product of terugroepactie (recall)
Marktdeelnemers die rechtstreeks leveren aan consumenten/gebruikers
B2C

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 genomen worden¹ (hoog risico) dan moet de marktdeelnemer onmiddellijk de volgende of gevraagde maatregelen nemen:

- onmiddellijk de verkoop van het product stopzetten;
- onmiddellijk de maatregelen, die hij ontvangen heeft van zijn leverancier of de FOD Economie om het product uit handel te nemen, strikt opvolgen;
- indien hij niet gecontacteerd werd door zijn leverancier, onmiddellijk met deze laatste contact opnemen.

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

1. alle gekende consumenten/gebruikers contacteren en inlichten over:
 - de risico's inherent aan het gebruik van het betrokken product;
 - de wijze waarop het product kan teruggebracht worden of kan hersteld worden bvb. in het verkooppunt of aan huis ...;
2. indien geen of niet alle consumenten/gebruikers gekend zijn, of bij lage respons van de gekende, moet:

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.

- de affiche van de leverancier, op een voor de consument/gebruiker opvallende en duidelijk zichtbare plaats in het verkooppunt gedurende minstens 2 opeenvolgende maanden uitgehangen worden. 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 en de eventuele vergoeding of compensatie hiervoor, en een foto van het product bevatten;
- indien de marktdeelnemer over een website en/of ander sociaal media kanaal (zoals facebook, twitter, ...) beschikt:
 - moet dezelfde informatie duidelijk zichtbaar op de homepage van de website geplaatst worden gedurende minstens 2 opeenvolgende maanden, en
 - moet minstens 1 bericht via sociale media verspreid worden;
- indien de marktdeelnemer een eigen nieuwsbrief uitgeeft, moet dezelfde informatie minstens eenmaal duidelijk gecommuniceerd worden.

Tot 1 jaar na het opstarten van de terugroepactie of het stopzetten van de verkoop moet de marktdeelnemer aan de FOD Economie het volgende kunnen voorleggen:

- de klantenlijst (met adresgegevens) indien de consumenten/gebruikers zijn gekend en het bewijs dat ze gecontacteerd werden (ingeval van een terugroepactie);
- de briefwisseling met de leverancier in verband met maatregelen die moeten genomen worden om de verkoop stop te zetten of voor de uitvoering van de terugroepactie;
- het aantal aangekochte stuks gedurende de laatste 2 jaar;
- het aantal stuks verkocht gedurende de laatste 2 jaar;
- het aantal stuks in voorraad op het ogenblik van verwittiging door de leverancier i.v.m. de stopzetting van de verkoop of terugroepactie;
- het aantal stuks dat werd teruggebracht door de klanten of dat hersteld werd, en het bewijs hiervan (bv. kredietnota, herstelbonnen, ...);
- het aantal stuks dat vernietigd of hersteld werd of teruggezonden werd naar de leverancier. Alleen het bewijs van vernietiging (bv. verklaring afgeleverd door het afvalverwerkingsbedrijf, ...) of het bewijs dat de goederen terug naar de leverancier werden gestuurd (bv. creditnota, ...) of het bewijs van de herstelling.