

Λευκωσία, 6 Σεπτεμβρίου 2021

Προς: Όλους τους ενδιαφερόμενους

Θέμα: Πρότυπο Ειδοποίησης Ανάκλησης Προϊόντων

Κυρία/ε,

Με στόχο να βοηθηθούν οι επιχειρήσεις όταν απαιτηθεί να ανακληθούν προϊόντα, η Ευρωπαϊκή Ένωση δημιούργησε ένα Ευρωπαϊκό «Πρότυπο Ειδοποίησης Ανάκλησης».

Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι επιχειρήσεις πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα προϊόντα που διαθέτουν στην αγορά είναι ασφαλή. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι ένα προϊόν είναι επικίνδυνο, πρέπει να ενημερωθούν οι αρμόδιες εθνικές αρχές, κατά προτίμηση μέσω του [Business Gateway](#), και ταυτόχρονα να λάβουν τα απαραίτητα μέτρα για πρόληψη ζημιών. Σε τέτοιες περιπτώσεις, και όταν δημοσιεύεται μια ανάκληση, πρέπει να δίνεται μια σαφής περιγραφή του προϊόντος, του κινδύνου που προκύπτει αλλά και σαφείς οδηγίες για το τι πρέπει να γίνει. Επίσης, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να προτρέψουν τους πελάτες τους να επιστρέψουν το προϊόν εφαρμόζοντας απλές διαδικασίες και προσφέροντας γρήγορα και ελκυστικά διορθωτικά μέτρα.

Μέσω της ιστοσελίδας [Safety Gate](#), οι καταναλωτές μπορούν να δουν ποια προϊόντα έχουν ανακληθεί και δεν πρέπει να πωλούνται, και δίνοντας σαφείς στοιχεία για το εκάστοτε προϊόν ούτως ώστε να αναγνωρίζεται εύκολα από τους καταναλωτές.

Επισυνάπτεται αυτούσια η ανακοίνωση της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτών μαζί με το πρότυπο για την ειδοποίηση ανάκλησης που μπορείτε να συμπληρώσετε.

Για οποιαδήποτε πληροφορία, παρακαλώ επικοινωνήστε με την Υπηρεσία Προστασίας του Καταναλωτή, στο τηλέφωνο 22200900.

Με εκτίμηση,

Μιχάλης Κούλλουρος,
Λειτουργός Τμήματος Βιομηχανίας
για Γενικό Γραμματέα.



Κυπριακή Δημοκρατία



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ



ΥΠΗΡΕΣΙΑ
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΥΕΕΒ: 8.13.3.3

1^η Σεπτεμβρίου 2021

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

Πρότυπο Ειδοποίησης Ανάκλησης Προϊόντων

Σύμφωνα με τη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), οι επιχειρήσεις πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα προϊόντα που διαθέτουν στην αγορά είναι ασφαλή. Εάν μια επιχείρηση διαπιστώσει ότι ένα από τα προϊόντα της είναι επικίνδυνο, πρέπει να ενημερώσει τις αρμόδιες εθνικές αρχές (κατά προτίμηση μέσω του [Business Gateway](#)) και να λάβει μέτρα για την πρόληψη ζημιών. Αυτό μπορεί να απαιτήσει ανάκληση προϊόντος που βρίσκεται ήδη στα χέρια των καταναλωτών.

Οι ανακλήσεις προϊόντων είναι σημαντικές για την προστασία των καταναλωτών από επικίνδυνα προϊόντα και μπορεί να σώσουν ακόμη και ζωές!

Είστε επιχείρηση; Δείξτε ότι νοιάζεστε!

Εάν κάποιο από τα προϊόντα σας είναι επιβλαβές και βρίσκεται ήδη στα χέρια των πελατών σας, φροντίστε να το ανακαλέσετε αμέσως.

Όταν δημοσιεύετε μια ανάκληση, περιγράψτε με σαφήνεια το προϊόν και τον κίνδυνο. Δώστε σαφείς οδηγίες για το τι πρέπει να γίνει. Παρακινήστε τους πελάτες σας να επιστρέψουν το προϊόν εφαρμόζοντας απλές διαδικασίες και προσφέροντας γρήγορα και ελκυστικά διορθωτικά μέτρα.

Ενθαρρύνετε τους πελάτες σας να καταχωρήσουν τα προϊόντα που αγοράζουν. Εξηγήστε ότι αυτό θα σας επιτρέψει να επικοινωνήσετε μαζί τους σε περίπτωση που παρουσιαστεί πρόβλημα. Διαβεβαιώστε τους ότι δεν θα γίνει άλλη χρήση των προσωπικών τους δεδομένων.

Ελέγξτε τις ειδοποιήσεις ασφάλειας προϊόντων στο [Safety Gate](#) για να δείτε ποια προϊόντα δεν πρέπει να πωλούνται.

➤ **Προτεινόμενο Πρότυπο για Ειδοποίηση Ανάκλησης Προϊόντων:**

Ακολουθεί προτεινόμενο πρότυπο για ειδοποίηση ανάκλησης που μπορείτε εύκολα να συμπληρώσετε:

(1,50 MB - POTX)

[Κατεβάστε](#)

➤ **Οδηγός ΕΕ για τη «διαδικασία ανάκλησης από το Α έως το Ω»:**

Ακολουθεί οδηγός της ΕΕ για τη «διαδικασία ανάκλησης προϊόντων από το Α έως το Ω», ο οποίος παρέχει ολοκληρωμένη καθοδήγηση στους οικονομικούς φορείς για όλα τα βήματα της διαδικασίας ανάκλησης:

(1,50 MB - DOCX)

[Κατεβάστε](#)

Ανάκληση προϊόντος για λόγους ασφάλειας



Η [ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ] ΑΝΑΚΑΛΕΙ [ΟΝΟΜΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ]

Συμπεριλάβετε ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ:

- Αριθμοί ταυτοποίησης, όπως αριθμός παρτίδας και σειριακός αριθμός
- Πληροφορίες για το πού και πότε πωλήθηκε το προϊόν (εάν διατίθενται)

ΚΙΝΔΥΝΟΣ

- Αναφέρετε με σαφήνεια τον κίνδυνο που θέτει το προϊόν και τον λόγο
- Μην χρησιμοποιείτε όρους ή εκφράσεις που ενδέχεται να μειώσουν την αντίληψη των καταναλωτών σχετικά με τον κίνδυνο, π.χ. «εθελοντικός»/«προληπτικός», «σε σπάνιες / συγκεκριμένες περιπτώσεις»

ΤΙ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ

- Δώστε οδηγίες στους καταναλωτές να σταματήσουν να χρησιμοποιούν το προϊόν αμέσως
- Εξηγήστε με σαφήνεια πώς να συμμετάσχουν στην ανάκληση (π.χ. επιστροφή στο σημείο πώλησης, προγραμματισμός ραντεβού για παραλαβή/επισκευή στο σπίτι κ.λπ.)

ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΟ ΜΕΤΡΟ

- Περιγράψτε με σαφήνεια το διορθωτικό μέτρο που διατίθεται στους καταναλωτές (π.χ. επισκευή, αντικατάσταση, επιστροφή χρημάτων)

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Αναφέρετε κάποιον ιστότοπο και έναν δωρεάν αριθμό τηλεφώνου, μια διαδραστική διαδικτυακή υπηρεσία ή/και μια διεύθυνση email όπου οι καταναλωτές μπορούν να λάβουν περισσότερες πληροφορίες

[ΑΠΟΛΟΓΙΑ (ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΑ)]

ΔΙΑΔΩΣΤΕ ΤΑ ΝΕΑ: Ενημερώστε τους φίλους και την οικογένειά σας για αυτήν την ανάκληση!

