

Kaupan ja elintarviketeollisuuden
ohje viestintään ja yhteistyöhön
**elintarvikkeiden
takaisinvetotilanteissa**



Kaupan ja elintarviketeollisuuden ohje viestintään ja yhteistyöhön elintarvikkeiden takaisinvetotilanteissa


19.11.2024

Sisällysluettelo

Johdanto	3
Takaisin veto	4
Julkinen takaisin veto	4
Elintarvikkeen myynnistä poisto	4
Riskiarviointi	4
Ruokaviraston ohjeet	4
Takaisinvedon toteuttaminen	5
Vastuut	5
Toimenpiteet	5
Viestintä	6
Tuotteen hyvittäminen	6
Hävittäminen	6
Takaisinvetotiedote	7
Esimerkki takaisinvetotiedotteesta	8

Päivittäistavarakauppa ry  **PTY**

Päivittäistavarakauppa ry
Eteläranta 10, PL 340, 00131 Helsinki
(09) 172 860, viestinta@pty.fi
www.pty.fi

Elintarviketeollisuusliitto 

Elintarviketeollisuusliitto ry
Pasilankatu 2, PL 115, 00241 Helsinki
(09) 148 871, etl@etl.fi
www.etl.fi



Johdanto

Tämä Päivittäistavarakauppa ry:n (PTY) ja Elintarviketeollisuusliitto ry:n (ETL) ohje elintarvikkeiden takaisinvetoihin ja myynnistä poistamisiin on tarkoitettu helpottamaan tavarantoimittajien, maahantuojien, jälleenmyyjien ja jakelijoiden välistä viestintää ja yhteistyötä sekä selkeyttämään toimenpiteitä.

Takaisinvedolla tarkoitetaan tässä ohjeessa toimitusketjussa sekä lainsäädännön vaatimusten vuoksi että kaupallisista syistä tehtyjä takaisinvetoja.

Takaisinveto ja tuotteen poistaminen myynnistä ovat osa tavarantoimittajan, maahantuojan ja jälleenmyyjän sekä jakelijan omavalvontaa. Jokaisen toimijan omavalvontasuunnitelmissa tulee olla kuvaus takaisinvetotilanteiden toteuttamisesta ulottuen hävittämismenettelyihin asti. Tämä tarkoittaa myös sitä, että toimija on rekisteröitynyt elintarvikealan toimijaksi sijaintikunnan valvontayksikköön. Toimijan kyky hoitaa takaisinvetoja tarkistetaan elintarvikevalvonnan toimesta OIVA-valvonnassa. Myös sopimuskumppani toimitusketjussa voi tarkistaa asian.

Valmistuttajan, valmistajan ja markkinoijan tilalla käytetään ohjeessa termejä ”tavarantoimittaja” tai ”maahantuoja” tai ”jälleenmyyjä” tai ”jakelija”.

Tavarantoimittajalla tarkoitetaan sitä, joka valmistaa elintarvikkeen ja markkinoi sitä omalla nimellään tai tavaramerkillään. Maahantuojalla tarkoitetaan EU:n alueelle sijoittunutta toimijaa, joka tuo EU-alueen sisä- tai ulkopuolelta elintarvikkeen Suomen markkinoille. Jos tuote maksetaan ulkomailla olevalle myyjälle ja jakelija tuo sen maahan, silloin jakelija on maahantuoja. Tuotetta voi tällöin rinnakkaistuontina tuoda myös jokin muu taho.

Jakelija hankkii tuotteet jakelua varten valmistajalta, maahantuojalta tai toiselta jälleenmyyjältä ja toimittaa ne lopulliselle kuluttajalle. Vähittäiskaupassa jakeluun kuuluvat mm. jakelukeskukset, ravintolat, elintarvikekaupat ja tukkuliikkeet.

Jälleenmyyjä myy tuotteita toimitusketjussa eteenpäin itsenäisesti omissa nimissään. Jakelija tai jälleenmyyjä eivät muuta tuotetta sen pakkauksessa eivätkä pakkausmerkintöjä. He osallistuvat toimenpiteisiin oman toimintansa osalta noudattaen tavarantoimittajan tai maahantuojan ohjeita tuotteen käsittelystä.

Takaisinveto

Julkinen takaisinveto

Julkiseen takaisinvetoon on ryhdyttävä aina, kun elintarvike ei ole riskinarvioinnin perusteella turvallinen. Elintarviketta ei pidetä turvallisena, jos se on terveydelle vaarallinen tai syötäväksi kelpaamaton. Jos on syytä epäillä, että elintarvike saattaa olla terveydelle vaarallinen, elintarvikealan toimijoiden on harkittava, miten vakavasta mahdollisesta terveysriskistä on kyse ja tämän perusteella päätettävä vaadittavat toimenpiteet.

Elintarvikkeen myynnistä poisto

Elintarvikkeen myynnistä poistaminen tehdään, jos sen kaupalliset vaatimukset eivät täyty. Elintarvike ei silloin täytä sille asetettuja laatuvaatimuksia esimerkiksi aistinvaraisten ominaisuuksien tai koostumuksen suhteen (virhe elintarvikkeen rakenteessa tai ulkonäössä). Kun elintarvikkeen kaupalliset vaatimukset eivät täyty, se poistetaan myynnistä tuotteen ollessa vielä tavarantoimittajan, maahantuojan tai jälleenmyyjän tai jakelijan välittömässä valvonnassa.

Kaupallisista syistä tehtävien myynnistä poistamisten yhteydessä elintarviketta ei vedetä julkisesti pois kulluttajilta eikä toimenpiteeseen liity ilmoittamisveloituksia viranomaisille. Monet yritykset kuitenkin ilmoittavat viranomaisille myös kaupallisista syistä tehtävistä myynnistä poistoista.

Riskinarviointi

Riskinarvioinnin siinä, onko kyseessä terveydelle vaarallinen, ihmisravinnoksi kelpaamaton vai kaupallisten vaatimusten suhteen riittämätön elintarvike, tekee tavarantoimittaja, maahantuoja, jälleenmyyjä tai jakelija. Päävastuu riskinarvioinnista kuuluu yleensä tavaramerkin omistajalle, oma merkki -tuotteen valmistuttajalle tai tämän valtuutetulle edustajalle. Riskinarviointia varten tiedonkulun on oltava avointa kaikkien osapuolten välillä. Rinnakkaistuontitilanteissa tulee informoida maahantuojan, jälleenmyyjän tai jakelijan maayhtiötä, jos tuotteessa on havaittu elintarviketurvallisuusriski.

Riskiarvioinnin lopputulos on kyllä tai ei. Tiedotusvastuu toimenpiteiden käynnistämisestä on sillä, joka on vastuussa riskinarvioinnista.

Ruokaviraston ohjeet

Säännökset, jotka koskevat kaikkia elintarvikealan toimijoita takaisinvetotilanteessa, ovat Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (yleinen elintarvikeasetus) EY N:o 178/2002 artiklassa 19. Tämän artiklan kohdan 4. mukaan elintarvikealan toimijoiden on tehtävä yhteistyötä toimivaltaisten viranomaisten kanssa toteutettaessa toimia niiden toimittaman elintarvikkeen aiheuttamien riskien välttämiseksi tai vähentämiseksi.

Velvollisuus yhteistyön tekemiseen ei koske vain jakeluketjun viimeistä toimijaa, vaan se koskee kaikkia elintarvikkeen jakeluketjussa olevia toimijoita. Kaikilla jakeluketjun toimijoilla on yhteinen vastuu edesauttaa takaisinvedon nopeaa onnistumista, muun muassa velvollisuus toimittaa tarvittavia tietoja toisille toimijoille ja viranomaisille sekä osallistua omalta osaltaan takaisinvedon suorittamiseen.

Ruokaviraston ohjeet takaisinvedon toteuttamisesta ja siitä ilmoittamisesta löytyvät verkkosivuilta www.ruokavirasto.fi > elintarvikkeet > elintarvikeala > poikkeustilanteet > takaisinveto

Suora linkki:

<https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/elintarvikeala/poikkeustilanteet/takaisinveto/>

Kaikista turvallisuusvaatimusten perusteella tehdyistä takaisinvedoista on ilmoitettava paikalliselle elintarvikevalvontaviranomaiselle ja Ruokavirastolle. Jos tuote on terveydelle vaarallinen tai lainsäädännön vaatimusten vastainen, viranomaiselle on ilmoitettava välittömästi.

Ruokavirasto suosittelee takaisinvetolomakkeen lähettämistä viranomaisille myös silloin, kun tuotteet poistetaan myynnistä kaupallisten syiden vuoksi.

Takaisinvedon toteuttaminen

Vastuut

Takaisinvetotilanteissa on pyrittävä siihen, että kaikille on toimitusketjussa selvää, kenelle takaisinvetomenettelyn toteuttaminen ja siitä viestiminen kuuluvat.

Päävastuu julkisesta takaisinvedosta tai myynnistä poistamisesta ja tiedottamisesta jakelijoille ja jälleenmyyjille kuuluu yleensä tavarantoimittajalle tai tavaramerkin omistajalle tai tämän valtuutetulle edustajalle.

- Jos kyse on teollisuuden merkkituotteesta (brändituote), päävastuu on ko. elintarvikkeen tavarantoimittajalla.
- Jos takaisinvedettävä elintarvike on jakelijan oma merkki -tuote, päävastuu on jakelijalla.
- Maahantuojalla on samanlainen vastuu kuin tavarantoimittajalla Suomen markkinoille saattamisesta elintarvikkeista, myös brändituotteista. Tavarantoimittajan ja maahantuojan välisin sopimuksin on voitu sopia toisin.
- Ruokavirasto voi ohjata saman takaisinvedon tekemiseen useitakin eri toimijoita yhteisvastuullisesti.
- Toimijat voivat myös keskenään sopia tehtäväjaosta takaisinvetotilanteissa.

Toimenpiteen lopputulos on tärkeä, ei niinkään se, kuka on toimenpiteen tehnyt.

Toimenpiteet

Takaisinvetoja ja tuotteiden myynnistä poistamista varten on tavarantoimittajan, maahantuojan tai jakelijan nimettävä vastuu-/yhteyshenkilöt. Osapuolet tiedottavat näistä toisilleen. Yhteystiedot on pidettävä ajan tasalla ja muutoksista on tiedotettava. Jakelutiestä riippumatta (suoratoimitus, terminaalitoimitus tai varastotoimitus) tehdään seuraavat toimenpiteet:

- Tavarantoimittaja tai maahantuoja, jälleenmyyjä tai jakelija sopivat tapauskohtaisesti toimintaohjeista ja pitävät toisensa ajan tasalla. Samalla päätetään tuotteiden jatkokäsittelystä (esimerkiksi palautus tavarantoimittajalle, tuotteiden korjaus, lahjoittaminen hyväntekeväisyyteen tai hävitys).
- Osapuolet tiedottavat toisiaan mahdollisuuksien mukaan jo siinä vaiheessa, kun tehdään riskinarviointia. Ruokaviraston olisi hyvä saada tieto takaisinvetotilanteesta jo siinä vaiheessa, kun tilannetta vielä selvitetään.
- Jos elintarvikkeesta tehdään julkinen takaisinvelto, vastuussa olevan tulee varmistaa, että kaikki osapuolet tunnustavat sen julkiseksi takaisinvedoksi.
- Jos elintarvike poistetaan myynnistä, siitä käytetään nimitystä, jonka kaikki osapuolet tunnustavat tuotteen poistamiseksi myynnistä.

Viestintä

Päävastuullinen toimija laatii tiedotteen

Julkisen takaisinvedon tai myynnistä poistamisen päävastuullinen toimija laatii tiedotteen jälleenmyyjille, jakelijalle ja sen varastoihin. Tarvittaessa tiedote laaditaan myös kuluttajille ja viranomaisille.

Tiedotteessa kerrotaan tuotevirheestä, toimenpiteistä, niiden kiireellisyydestä sekä päävastuullisen toimijan yhteyshenkilöstä (katso esimerkkiedote takaisinvedosta tämän ohjeen lopussa). Jos toimijalla on kontaktipiste ulkomailla, on huolehdittava, että kuluttaja saa sieltä tietoa suomeksi ja ruotsiksi. Palvelu voi olla maksullinen.

Maahantuojaan vastuu

Lähtökohtaisesti maahantuoja on vastuussa viestinnästä. Jos kyseessä on toimijan rinnakkaistuonti, silloin maahantuojaan tulisi ottaa yhteyttä brändinhal-tijaan. Maahantuoja voi omistaa brändin tai edustaa brändiä. Rinnakkaistuonnin osalta tieto on syytä antaa mahdollisimman nopeasti myös muille toimitusketjun osapuolille.

Tiedote myymälöihin ja varastoihin

Jakelijan vastuu-/yhteyshenkilö toimittaa omavalvontansa mukaisesti tiedotteen myymälöihin ja jakelijan varastoihin. Jos virheellistä elintarviketta on toimitettu suoraan vain muutamiin myymälöihin, tavarantoimittajan tai maahantuojaan vastuu-/yhteyshenkilö toimittaa tiedotteen, kuten osapuolten välillä on sovittu.

Myymälät toimivat tiedotteen ohjeiden mukaan ja esimerkiksi hävittävät tai palauttavat virheelliset elintarvikkeet varastoon, jakelukeskukseen, tavarantoimittajalle tai maahantuojuille.

Jakelijan logistiikka toimii viestinnän ohjeiden mukaan: estää virheellisten elintarvikkeiden keräilyä ja ottaa tuotepalautukset vastaan jatkotoimenpiteitä varten.

Jos tuotetta toimitettu usealle jakelijalle

Jos sama jälleenmyyjä on toimittanut tuotetta usealle eri jakelijalle ja tuotteessa havaitaan turvallisuusriski,

yksi taho lähettää muille tiedon tuotteesta ja tiedon, mihin kaupparyhmään/ketjuun/myymälään tuotetta on jaettu.

Tuotteen hyvittäminen

Tavaramerkin omistaja tai tämän valtuutettu edustaja vastaa ensisijaisesti julkisesti takaisinvedetyn tuotteen hyvitysprosessista kuluttajille. Elintarvike tai esimerkiksi sen pakkaus voidaan tiedotteessa pyytää palauttamaan tavarantoimittajalle tai maahantuojuille. Kuluttajaa voidaan ohjeistaa olemaan yhteydessä asiakaspalveluun. Kuluttajalla on myös oikeus palauttaa tuote ostopaikkaan ja saada hyvitys.

Takaisinvedon kustannukset korvataan tavarantoimittajan, maahantuojaan ja jakelijan kesken osapuolten välisen sopimuksen mukaisesti.

Toimitusketjun osapuolet voivat sopia yhteisen toimintamallin viestintäkäytännöistä takaisinvetotilanteissa.

Hävittäminen

Jos elintarvikkeet joudutaan poistamaan myynnistä tai tekemään julkinen takaisin veto, nämä elintarvikkeet voivat aiheuttaa vaaraa ihmisten tai eläinten terveydelle sen mukaan, mikä on ollut takaisinvedon syy.

Jos kyse on eläinperäisestä elintarvikkeesta, toimijan on syytä olla yhteydessä kunnan valvontaviranomaiseen varmistuakseen, mihin sivutuoteluokkaan elintarvikkeet kuuluvat ja miten ne tulee käsitellä. Tilanteet edellyttävät usein tapauskohtaista harkintaa.

Jos kyse ei ole eläinperäisestä elintarvikkeesta, se voidaan hävittää myymälän jätehuoltosuunnitelmaa noudattaen.

Kuluttajat hävittävät tuotteen lähtökohtaisesti takaisin veto-ohjeen mukaan.

Takaisinvetotiedote

Jos takaisinvelo koskee sekä kaupan oma merkki -tuotteita että teollisuuden brändituotteita, takaisinvedon tiedottamisesta sovitaan osapuolten kesken. Takaisinvetotiedotteen laadimisessa tulee ottaa huomioon seuraavat seikat:

Otsikko ja STOP-merkki

- Otsikosta tulee käydä ilmi, onko kyseessä julkinen takaisinvelo vai myynnistä poisto
- Takaisinvedosta kertova STOP-merkki sijoitetaan tiedotteen oikeaan yläkulmaan

Tuotetiedot

- Elintarvikkeen nimi
- Jakelijan, jälleenmyyjän, tavarantoimittajan tai maahantuojan nimi ja valmistuspaikkakunta
- Pakkauskoko
- Tuotenumero
- EAN-koodi
- Viimeinen käyttöpäivä, parasta ennen -päiväys ja/tai erätunniste
- Tuotteen toimitusaika
- Takaisinvedon syy (tarkka selvitys tuotevirheestä)
- Muiden erien tilanne
- Kuva tuotteesta tai pakkauksesta

Toimenpiteet

- Toimenpiteen aikataulu / miten kiire toimenpiteellä on?
- Ohjeet jakelijoille ja jälleenmyyjille (palautusohjeet, hävittämishjeet, myynnistä poistaminen toistaiseksi, palauttaminen myyntiin)
- Ohjeet kuluttajien tuotepalautuksien käsittelystä ja hyvittämisestä
- Saako tuotteet luovuttaa hyväntekeväisyyteen?
- Tarvittaessa arvio myynnistä poistettavasta määrästä (ja vastaanottajaluettelot, jos tuote täytyy palauttaa johonkin erityiseen paikkaan)

Takaisinvedon päävastuullisen toimijan yhteystiedot

- Palautusosoite
- Vastuu-/yhteyshenkilö

Jakelijan, jälleenmyyjän, tavarantoimittajan tai maahantuojan yhteystiedot

- Vastuu-/yhteyshenkilö

Tiedotteen jakelu

- Myymälä-/kuluttajatiedottamisen vastuu-/yhteyshenkilö



STOP-merkin voi ladata PTY:n verkkosivuilta:

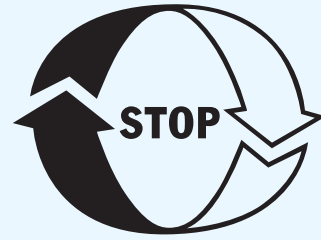
www.pty.fi > aineistot > etsi hakusanalla: STOP-merkki

Suora linkki:

https://www.pty.fi/wp-content/uploads/2024/12/Takaisinvelo_STOP_merkki.pdf

Esimerkki takaisinvetotiedotteesta

TAKAISINVETOTIEDOTE MYYMÄLÖIHIN JA
KAUPAN VARASTOIHIN



Rokka-hernekeitto 435 g

Tuotetiedot

TUOTENRO	EAN-KOODI	TUOTENIMI	Päiväys- ja erätiedot	Valmistaja/ valmistuttaja
	1234567891234	Rokka-hernekeitto 435 g	Parasta ennen 22.10.2018, lot 1C ja 12.11.2018, lot 2E	Hankinta Oy, Suomi

Tuotevirheen ilmeneminen

Yllä mainittujen erien pakkauksen kannen "easy open" -saumassa on laatuvirhe, joka saattaa aiheuttaa tuotteen pilaantumisen. Pilaantunut tuote voi olla terveydelle vaarallinen. Muita eriä voi myydä normaalisti.



Kuva tuote-
pakkauksesta

Toimenpiteet

Virheestä johtuen Hankinta Oy suorittaa takaisinvedon

julkinen takaisinvelto tuotteen myynnistä poistaminen

Tavarantoimittaja antaa ohjeet: vaihtoehtoiset esimerkit alla:

- Myymälöitä pyydetään hävittämään yllä mainituilla päiväystiedoilla olevat tuotteet. Tuotteiden hävittämisestä on sovittu tavarantoimittajan kanssa. Ilmoitukset hyvitetävistä määristä on lähetettävä Hankinta Oy:lle DD.MM.YYYY mennessä sähköpostiosoitteeseen takaisinvedot@hankinta.fi

TAI

- Kyseiset tuotteet yllä mainituilla päiväystiedoilla pyydetään palauttamaan kuormien mukana Hankinta Oy:lle DD.MM.YYYY mennessä. Palauttajaa pyydetään laittamaan palautukseen mukaan omat yhteystietonsa. Hankinta Oy hyvittää palautetut tuotteet.

Onko lupa luovuttaa tuotteet hyväntekeväisyyteen?

kyllä ei

Yhteystiedot

Tuotteiden laatu ja turvallisuus

Hankinta Oy

Yhteyshenkilö, puh. 1234 5678 klo 7–24, sähköposti: yhteyshenkilo@hankinta.fi

Tuotteiden palautus/hävittäminen

Hankinta Oy

Yhteyshenkilö, puh. 1234 5678 klo 7–24, sähköposti: takaisinvedot@hankinta.fi