

# **GHID DE BUNE PRACTICI PRIVIND RETRAGEREA/RECHEMAREA PRODUSELOR ALIMENTARE DE PE PIAȚĂ**

## **Cuprins**

1.	<b>DOMENIU</b>	2
2.	<b>SCOP</b>	2
3.	<b>DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI</b>	2
3.1.	Definiții	2
3.2.	Prescurtări	3
4.	<b>PROCEDURA</b>	4
4.1.	Generalități	4
4.2	Tipuri de cauze care pot declanșa procesul de R/R	5
4.3.	Pregătirea procesului de R/R	6
4.4.	Atribuțiile Comisiei	6
4.5.	Numirea purtătorului de cuvânt	7
4.6.	Elaborarea Planului de R/R	7
4.7.	Verificarea practică a Planului de R/R	8
4.8.	Identificarea problemei în cazul situațiilor de criză	9
4.9.	R/R datorită unei solicitări a Autorității	9
4.10.	R/R datorită autosesizării operatorului din domeniul alimentar/a unei sesizări de la distribuitor/client/consumator	9
4.11.	Modul de lucru al Comisiei	10
4.11.1	Notificarea procesului de R/R la Autoritate	10
4.11.2.	Colectarea informațiilor	10
4.11.3.	Elaborarea strategiei de R/R	11
4.11.4.	Informarea rețelei de distribuție	12
4.11.5.	Gestionarea informațiilor transmise telefonic de consumatori	12
4.11.6.	Relația cu mass-media	13
4.11.7.	Controlul stadiului activităților de R/R	13
4.12.	Tratarea produselor R/R	14
4.13.	Încheierea procesului de R/R	14
	<b>ANEXE</b>	
1	Diagrama rolurilor și responsabilităților	15
2	Exemplu liste de contact	16
3	Exemplu de arbore decizional pentru R/R	17
4	Model de Notă de retragere a produsului	18
5	Model de notificare rechemare anunț presă	19
6	Model de Comunicat de presă	20
7	Model Notificare Autoritate	21
	<b>BIBLIOGRAFIE</b>	22

## 1. DOMENIU

Prevederile prezentei proceduri se aplică în activitatea de retragere/rechemare a produselor alimentare potențial nesigure de pe piață, în conformitate cu art. 19 din Regulamentul (CE) Parlamentului European și al Consiliului nr. 178/2002 de stabilire a principiilor și a cerințelor generale ale legislației în domeniul alimentelor, de înființare a Autorității Europene pentru Siguranța Alimentară și de stabilire a procedurilor în domeniul siguranței alimentelor.

Produsele retrase/rechemate fac obiectul Sistemului rapid de alertă, în conformitate cu prevederile Ordinului președintelui Autorității Naționale Sanitare Veterinare și pentru Siguranța Alimentelor nr. 68/2005 pentru aprobarea Normei privind Sistemul rapid de alertă pentru alimente și furaje.

## 2. SCOP

2.1. Prevederile prezentei proceduri reglementează și definesc responsabilitățile pe care le au operatorii implicați în inițierea și derularea acțiunilor întreprinse în cazul retragerii/rechemării produselor alimentare de pe piață.

2.2. Procedura stabilește regulile unitare pentru realizarea activității de retragere/rechemare a produselor alimentare de pe piață.

2.3. Prin aplicarea prevederilor prezentei proceduri se asigură:

- Protejarea sănătății consumatorilor
- Stabilirea deciziilor adecvate pentru retragerea/rechemarea produselor potențial nesigure;
- Ținerea sub control a situației semnalate;
- Retragerea/rechemarea în mod controlat, în timp util, a produselor de pe piață;
- Ținerea sub control a produselor potențial nesigure retrase de pe piață;
- Analizarea promptă a loturilor de produse retrase;
- Luarea deciziilor cu privire la destinația produselor retrase;
- Informarea adecvată a clienților și mass-media, pentru protejarea imaginii firmei, după retragerea/rechemarea produselor și pentru evitarea unor posibile litigii;
- Păstrarea înregistrărilor necesare pentru stabilirea trasabilității.

## 3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

### 3.1 Definiții

**3.1.1 Pericol** = un agent biologic, chimic sau fizic aflat în produse alimentare sau hrana pentru animale sau o stare a acestora, având potențialul de a cauza un efect negativ asupra sănătății;

**3.1.2 Risc** = o funcție a probabilității unui efect negativ asupra sănătății și gravitatea acelui efect, determinat de un pericol;

**3.1.3 Notificare** = comunicare scrisă adresată autorității competente, în scopul de a o informa că anumite acțiuni au fost îndeplinite sau urmează să fie îndeplinite.

**3.1.4 Lanț alimentar** = succesiune de etape și operații implicate în producerea, procesarea, distribuția, depozitarea și manipularea alimentului și a ingredientelor sale, de la producția primară până la consum.

**3.1.5 Rechemare (*recall*):** reprezintă orice măsură care are drept scop realizarea returnării unui produs potențial nesigur, care a fost deja furnizat sau pus la dispoziția consumatorilor de către producător sau distribuitor. Acest proces implică comunicarea cu consumatorul final

**3.1.6 Retragere (*withdrawal*):** reprezintă orice măsură care are drept scop prevenirea distribuției, expunerii și oferirii către consumator a unui produs potențial nesigur.

Carnea proaspătă, indiferent de specie, care face obiectul retragerii/rechemării este destinată exclusiv distrugerii (ecarisării).

**3.1.7 Tratamentul special:** în cazul în care testele pe baza criteriilor de siguranță a produselor alimentare, definite în Anexa I Capitolul 1 din Regulamentul Comisiei Europene nr. 1441/2007, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2073/2005, privind criteriile microbiologice pentru produsele alimentare, dau rezultate nesatisfăcătoare, produsul sau lotul de produse alimentare se retrage sau se retrimite la unitatea de producție, în conformitate cu art.19, din Regulamentul (CE) Parlamentului European și al Consiliului nr. 178/2002 de stabilire a principiilor și a cerințelor generale ale legislației în domeniul alimentelor, de înființare a Autorității Europene pentru Siguranța Alimentară și de stabilire a procedurilor în domeniul siguranței alimentelor.

Cu toate acestea, produsele introduse pe piață, care nu sunt încă la un nivel de vânzare cu amănuntul și care nu îndeplinesc criteriile de siguranță a produselor alimentare, prevăzute în Anexa 1, Capitolul 1 din Regulamentul Comisiei Europene nr. 1441/2007, pot fi supuse unei prelucrări suplimentare, printr-un tratament care să elimine riscul în cauză.

Respectivul tratament poate fi efectuat, cu avizul autorității competente, numai de către operatori din sectorul alimentar, alții decât cei de la nivelul vânzării cu amănuntul.

**3.1.8 Alte destinații:** Operatorul din domeniul alimentar poate folosi lotul în alte scopuri decât cele pentru care a fost prevăzut inițial, cu condiția ca această utilizare să nu prezinte nici un risc pentru sănătatea publică sau animală și cu condiția ca această utilizare să fi fost decisă în cadrul procedurilor bazate pe HACCP și pe buna practică de igienă și să fi fost autorizată de autoritatea competentă, în conformitate cu Reg. 2073/2005.

**3.1.9** Operator în domeniul alimentar = persoană fizică sau juridică ce răspunde de îndeplinirea cerințelor în domeniul legislației în domeniul alimentelor în întreprinderea cu profil alimentar aflată sub controlul acesteia.

**3.1.10 Timp de retragere/rechemare** = durata de timp dintre momentul adoptării deciziei de R/R și cel al încheierii acțiunii.

**3.1.11 Autoritatea competentă (ANSVSA),** în continuare desemnată ca „Autoritatea”.

## 3.2 Prescurtări

3.2.1 **R/R** - retragerea/rechemarea produselor.

3.2.2 **Comisia de R/R** – numită în continuare **Comisia**, poate fi constituită din reprezentanți din departamentele: producție, calitate, aprovizionare, marketing, vânzări, distribuție, juridic, etc și are legături strânse cu Echipa HACCP. În funcție de dimensiunea și structura organizației, Comisia se poate rezuma la echipa (responsabilul) HACCP, sau la persoana care răspunde de siguranța alimentelor.

## 4. PROCEDURA

### 4.1. Generalități

4.1.1 Titular de proces = Comisia/ echipa (responsabilul) HACCP/ persoana răspunzătoare de siguranța alimentelor, cf 3.2.2.

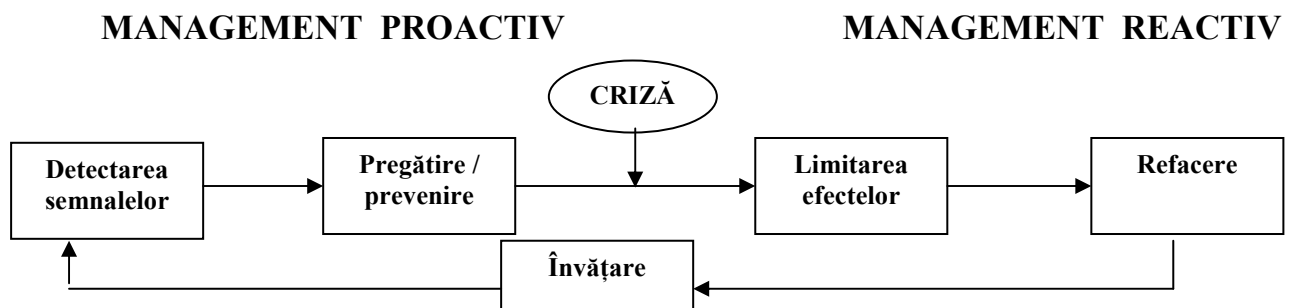
4.1.2 Data de intrare în proces = data notificării reclamației.

4.1.3 Data de ieșire din proces = rezoluția R/R.

4.1.4 Indicatori de performanță = gradul de R/R a produselor potențial nesigure de pe piață; timpul de R/R, din momentul luării deciziei.

4.1.5 Gestionarea situațiilor de R/R trebuie efectuată la timp și cu profesionalism, astfel încât acestea să nu afecteze sănătatea populației și nici imaginea organizației. Pentru gestionarea unei situații de R/R, trebuie parcurse următoarele etape: semnalizare/detecție, pregătire/prevenire, gestionare situație R/R, reducere/limitare daune și recuperare/refacere (Fig.1).

Fig.1



4.1.6 Gestionarea unei situații de R/R presupune inițierea următoarelor măsuri:

- elaborarea unor politici și strategii de comunicare multidireționale, multiinstrumentale și flexibile, adaptate la fiecare sector sau tip de activitate, care să integreze comunicarea formală și informală;
- crearea structurilor și mecanismelor dedicate dezvoltării comunicării organizaționale care să asigure comunicarea internă și externă prin forme specifice de câștigare a încrederii și sprijinului public;
- combaterea zvonurilor printr-o informare oportună, corectă și completă;
- menținerea comunicării informale în limitele necesare abordării de grup și promovării culturii organizaționale;

- prevenirea și combaterea manipulării informaționale a membrilor operatorului din domeniul alimentar și a categoriilor de consumatori relevante pentru operatorul din domeniul alimentar;
  - pregătirea și antrenarea membrilor operatorului în domeniul alimentar pentru a face față riscurilor cu care se poate confruntă operatorul din domeniul alimentar și pentru a preveni apariția unor conflicte interne;
  - menținerea relațiilor de parteneriat cu toți partenerii din sfera de interes, pentru evitarea situațiilor de blocaj informațional.
- 4.1.7 Pentru a desfășura activitatea de R/R, operatorului din domeniul alimentar îi revine obligația de a aloca suficiente resurse financiare și umane pentru derularea activității de R/R.
- 4.1.8 Îndepărtarea rapidă de pe piață a produselor potențial nesigure, sau care nu corespund reglementărilor legale, evită publicitatea nefavorabilă, reclamațiile de la clienți, pierderea credibilității produselor, situațiile cu implicații legale de natură civilă sau penală, deteriorarea imaginii firmei și scăderea livrărilor.
- 4.1.9 Derularea rapidă a procesului de R/R are consecințe pozitive asupra credibilității operatorului din domeniul alimentar, întrucât demonstrează consumatorilor și Autorității faptul că își asumă responsabilitatea pentru produsele potențial nesigure.
- 4.1.10 Acțiunea de rechemare a produselor poate fi inițiată și de autoritate, atunci când operatorul din domeniul alimentar nu a inițiat intrarea în funcțiune a propriului plan de R/R a produselor potențial nesigure.
- 4.1.11 Pentru a permite și a facilita R/R rapidă și completă a loturilor de produse finite care au fost identificate ca potențial nesigure, la nivelul operatorului din domeniul alimentar trebuie constituită o Comisie de R/R.

## 4.2. Tipuri de cauze care pot declanșa procesul de R/R

- 4.2.1. Produsele alimentare sunt produse sensibile, care au în componență ingrediente diverse, sunt obținute prin procese tehnologice complexe și necesită supraveghere și condiții speciale pentru ambalare, depozitare, manipulare, desfacere și consum.
- 4.2.2 În cadrul lanțului alimentar parcurs de produs, de la producția primară până la consumatorul final, pot exista mai multe cauze care să necesite R/R și anume:
- **Contaminare biologică** - generată de funcționarea defectuoasă a echipamentelor de procesare, a unor erori în procesul de producție, depozitare sau manipulare, sau din alte cauze.
  - **Contaminare chimică** - generată de contaminarea neintenționată a produselor cu diverse substanțe chimice;
  - **Contaminare fizică** - generată de impurificarea produselor cu diverse corpuri străine (ex. sticlă, plastic, hârtie, fragmente de metale etc.), sau contaminare radioactivă;
  - **Modificări organoleptice** - Aspectul, mirosul, consistența sau alte caracteristici organoleptice ale produsului sunt modificate, indicând astfel modificarea stării de inocuitate a produsului.
  - **Etichetare** - De pe etichetă lipsesc informații importante, ceea ce poate duce la un posibil risc pentru sănătatea publică.
  - **Falsificare** - Produsul a fost falsificat și prin aceasta reprezintă un risc pentru sănătatea publică.

- **Ambalaj** - Ambalajul unui produs este într-o stare care presupune un risc de contaminare a produsului sau este un ambalaj confecționat din materiale care nu sunt permise în contact cu alimentele. Contaminarea este datorată altor materiale care vin sau pot să vină în contact cu alimentele.
- **Radiații** - Produsul este contaminat radioactiv peste nivelurile de radioactivitate admise pentru produsul în cauză.

### 4.3. Pregătirea procesului de R/R

4.3.1. Pentru pregătirea procesului de R/R, conducerea operatorului din domeniul alimentar trebuie să numească prin decizie o Comisie și să imputernicească personalul cu competența de a iniția R/R și personalul reponsabil pentru efectuarea R/R.

4.3.2 Activitatea Comisiei este coordonată de conducerea operatorului din domeniul alimentar.

4.3.3. Conducerea operatorului din domeniul alimentar desemnează persoana de contact (vezi 4.5) care va ține legătura cu Autoritatea, în cazul acțiunilor de R/R.

4.3.4 Pregătirea procesului de R/R este efectuată de Comisie, care asigură elaborarea următoarelor documente:

- „Lista cu datele de identificare a membrilor Comisiei”, în care trebuie înregistrate datele de identificare (nr. de telefon, fax, e-mail ). Lista este pusă la dispoziția tuturor membrilor Comisiei;
- „Planul de R/R”, în care sunt prezentate compartimentele implicate și activitățile ce trebuie efectuate. După elaborare, „Planul de R/R” este prezentat conducerii operatorului din domeniul alimentar pentru aprobare; (Anexa 1 a prezentului Ghid);
- „Lista cu date de contact părți interesate în R/R” în care sunt înregistrate și adrese ale Autorității (model Anexa 2). Lista este pusă la dispoziția tuturor membrilor Comisiei;
- „Lista cu contactele stabilite pe timpul R/R”;
- „Centralizatorul cu informațiile primite și transmise privind activitatea de R/R”.

### 4.4 Atribuțiile Comisiei

4.4.1 Pentru derularea procesului de R/R, Comisia elaborează și gestionează Planul de R/R.

4.4.2 Pentru asigurarea eficacității acțiunii Planului de R/R, Comisia organizează periodic simulări/ exerciții de R/R, și actualizează periodic Planul de R/R.

4.4.3. Comisia declanșează procesul de R/R a produselor potențial nesigure cât mai rapid și asigură comunicarea cu Autoritatea, cu distribuitorii/comercianții, mass-media, salariații și consumatorii.

4.4.4 In derularea procesului de R/R, Comisia coordonează activitățile compartimentelor implicate în Planul R/R, și decide, împreună cu Autoritatea și ceilalți factori implicați din lanțul alimentar, etapele care trebuie parcurse pentru tratamentul special, atribuirea unei alte destinații a produselor potențial nesigure, decât cea pentru care au fost prevăzute inițial, sau distrugerea produselor.

- 4.4.5 Pe timpul situației de criză, Comisia coordonează activitățile desfășurate în colaborare cu Autoritatea, raportează direct conducerii operatorului din domeniul alimentar despre activitățile sale și asigură informarea corectă a purtătorului de cuvânt.
- 4.4.6. Comisia furnizează distribuitorilor, clienților și consumatorilor informații corecte, clare și transmise în timp util cu privire la acțiunile întreprinse pentru soluționarea crizei, întrucât este mai bine ca informații referitoare la procesul de R/R să parvină direct de la operatorul din domeniul alimentar, decât din alte surse greu de controlat.
- 4.4.7 După soluționarea situațiilor de criză, Comisia inițiază investigarea cauzelor care au generat R/R și, în funcție de concluziile rezultate, propune acțiunile preventive și corective necesare, în scopul reducerii incidenței cazurilor de R/R.
- 4.4.8 Comisia efectuează periodic actualizarea Planului de R/R la condițiile concrete.
- 4.4.9 Pentru toate acțiunile inițiate în scopul soluționării situației de criză și a prevenirii reapariției acesteia, Comisia păstrează înregistrările necesare privind derularea acțiunii.

#### **4.5 Numirea purtătorului de cuvânt**

- 4.5.1 Conducerea operatorului din domeniul alimentar nominalizează „Purtătorul de cuvânt”, care asigură o comunicare clară, concisă, corectă și la timp pe tema acțiunii de R/R cu Autoritatea și cu mass-media.
- 4.5.2. Purtătorul de cuvânt trebuie să fie susținut și informat, corect și la timp, de echipa managerială a operatorului din domeniul alimentar și va avea:
- abilitatea să prezinte faptele deschis și onest, protejând în același timp interesele operatorului din domeniul alimentar și ale consumatorilor;
  - capacitatea să transmită, prin limbaj verbal și nonverbal, credibilitate și siguranță;
- 4.5.3 Activitatea de informare și comunicare efectuată de purtătorul de cuvânt asigură următoarele:
- calitatea comunicării nu devine ea însăși o problemă;
  - conduce procesul de comunicare într-un mod proactiv și nu reactiv;
  - ține un control ferm asupra celor care vorbesc în numele operatorului din domeniul alimentar;
  - se menține în cadrul mesajului stabilit și nu creează știri în mod accidental;
  - Autoritatea este informată în mod riguros, înaintea oricărui anunț;
  - au fost inventariate și analizate toate întrebările incomode ce ar putea afecta conținutul mesajelor.

#### **4.6 Elaborarea Planului de R/R**

- 4.6.1 Planul de R/R este documentul elaborat la nivel de operator din domeniul alimentar, pentru coordonarea situațiilor de criză prin intermediul procedurilor proprii de producție și distribuție, precum și prin intermediul personalului existent. Planul are la bază sistemul de trasabilitate implementat de operatorul din domeniul alimentar și principiile de organizare și prioritizare a acțiunii în piață, stabilite în conformitate cu structura distribuției de produse și resursele operatorului din domeniul alimentar.
- 4.6.2. Planul de R/R este întocmit de Comisie, separat pentru fiecare situație de criză și:

- este actualizat periodic, pe baza modificărilor ce apar în structura și procesele operatorului din domeniul alimentar;
- este analizat cel puțin odată pe an sau ori de câte ori apar modificări semnificative în structura organizatorică a operatorului din domeniul alimentar, a personalului, a liniilor de producție sau a rețelei de distribuție sau atunci când un exercițiu de „simulare” a unei situații de criză scoate în evidență necesitatea unor schimbări.
- conține date de identificare (nume/prenume; numerele de telefon) pentru persoanele importante din cadrul operatorului din domeniul alimentar și pentru alte persoane/instituții ca laboratoare acreditate, Autoritate, asociații profesionale, firme de relații publice, consultanță juridică și alte elemente de suport extern care pot fi solicitate să asiste operatorul din domeniul alimentar în situații de criză;
- face conexiunea între procedurile sistemului de siguranța alimentelor și procedurile pentru confirmarea problemei semnalate ca și pentru definirea extensiei suspiciunii (ce produse, ce loturi pot fi suspicionate, în funcție de originea problemei care a generat riscul, ce materii prime/echipamente trebuie oprite de la utilizare/expertizate în vederea prevenirii reproducerii situației care a generat pericolul).
- face legătura cu metodele rapide de determinare pentru:
  - deviațiile din procesare rezultate din înregistrările de monitorizare a proceselor;
  - stabilirea acurateții controlului siguranței alimentare efectuat asupra produselor fabricate;
  - stabilirea schimbărilor ce au avut loc în cadrul proceselor tehnologice și a practicilor de igienă;
  - stabilirea identității produsului, datei de fabricație și a cantității pentru produsele nesigure și potențial afectate;
- asigură identificarea tuturor clienților la care a fost distribuit produsul nesigur;
- asigură existența unor instrucțiuni detaliate referitoare la modul de efectuare a procesului de R/R;
- asigură securizarea tuturor produselor afectate, din stocul încă nelivrat sau retrase din piață, astfel încât acestea să nu poată fi relivate din greșeală;

4.6.3 În cadrul organizației trebuie păstrate înregistrările necesare, pentru stabilirea succesiunii activităților de R/R și pentru identificarea cauzelor care au produs situația de criză.

4.6.4 Trebuie păstrate toate dovezile fizice, precum și orice alte dovezi referitoare la R/R produselor potențial nesigure, pentru a fi utilizate în eventuale litigii.

## **4.7 Verificarea practică a Planului de R/R**

4.7.1 După finalizarea Planului de R/R, Comisia efectuează o simulare de R/R pentru a verifica dacă planul a fost întocmit corect și dacă acesta poate fi pus în practică în cazul apariției unei situații de criză.

4.7.2 Simularea unei situații de criză are scopul de a verifica dacă Comisia este aptă să gestioneze în timp util o situație de criză conform planului și totodată să determine



capacitatea și disponibilitatea clienților/distribuitorilor zonali de a răspunde prompt în cazul unei situații de criză.

- 4.7.3 Înregistrările rezultate în urma activității de simulare a unei situații de criză sunt gestionate și arhivate de Comisie și constituie dovezi obiective în fața Autorității, pentru a demonstra capacitatea operatorului din domeniul alimentar de a ține sub control situațiile de criză generate de activitățile de R/R.

#### **4.8. Identificarea problemei în cazul situațiilor de criză**

- 4.8.1. Identificarea problemei în cazul apariției situațiilor de criză poate fi sesizată de:

- Autoritate;
- operatorul din domeniul alimentar/distribuitor/client/consumator.

- 4.8.2. În urma sesizării primite, operatorul din domeniul alimentar trebuie să demareze activitatea de investigare și analiză și, dacă este cazul, de R/R.

#### **4.9 R/R datorită unei solicitari a Autorității**

- 4.9.1 Atunci când Autoritatea identifică o problemă ca rezultat al unor teste de laborator, sau al unor reclamații sau alerte, ea dispune:

- interzicerea comercializării produsului; și
- luarea de măsuri de către operatorul din domeniul alimentar pentru R/R loturilor de pe piață.

- 4.9.2 Comisia trebuie convocată imediat, pentru a demara activitățile din Planul de R/R

- 4.9.3 Operatorul din domeniul alimentar poate solicita Autorității timpul necesar pentru a aduna datele esențiale, necesare pentru a stabili modalitățile de acțiune conform Planului de R/R.

- 4.9.4 Operatorului din domeniul alimentar i se poate acorda o perioadă de timp pentru investigarea problemei, sau i se va cere să treacă imediat la R/R produselor, în special în cazurile în care acestea pot/ provoacă cazuri de îmbolnăvire.

#### **4.10 R/R datorită autosesizării operatorului din domeniul alimentar/a unei sesizări de la distribuitor/client/consumator**

- 4.10.1 Atunci când operatorul din domeniul alimentar identifică o problemă sau este sesizat de un furnizor/distribuitor/client/consumator că există o problemă potențială, ce ar putea afecta siguranța alimentară a produselor sau starea de sănătate a consumatorilor, operatorul din domeniul alimentar trebuie să notifice imediat Autoritatea, să ia măsuri imediate pentru obținerea informațiilor necesare elucidării problemei și stabilirii acțiunilor ce trebuie întreprinse, în conformitate cu cele dispuse de Autoritate.

- 4.10.2 Decizia referitoare la stabilirea modului de acțiune R/R trebuie luată de Comisie, prin aplicarea Arborelui de decizie R/R prezentat ca exemplu în Anexa 3.

- 4.10.3 Comisia trebuie să dea răspuns la următoarele întrebări:

- cât de credibile sunt informațiile care sugerează că există o situație de criză?
- cum au ajuns la organizație informațiile referitoare la existența unei situații de criză?

- cât de serioasă este problema și dacă situația creată poate afecta sănătatea consumatorilor?
- ce cantitate de produse este afectată?
- în ce zone au fost distribuite produsele afectate?
- există înregistrările și documentele necesare pentru identificarea produselor afectate și a locațiilor în care acestea au fost distribuite?
- problema sesizată a fost identificată și analizată, corect și complet?

## **4.11 Modul de lucru al Comisiei**

### **4.11.1 Notificarea procesului de R/R la Autoritate**

4.11.1.1 După ce operatorul din domeniul alimentară a decis să inițieze procesul de R/R a produsului din rețeaua de distribuție, Comisia trebuie să notifice în interval de 24 de ore Autoritatea despre demararea activității și să pună la dispoziția Autorității toate datele referitoare la cazul în speță. Metode uzuale de notificare sunt telefonic, sau e-mail și trebuie urmate de o confirmare scrisă cu detaliile acțiunii.

Notificarea R/R, întocmită conform Anexei nr. 7, trebuie să cuprindă următoarele informații:

- elementele de identificare ale produsului (codul, denumirea produsului, identificarea și mărimea lotului, etc.);
- rațiunea pentru R/R și detaliile referitoare la când și cum produsele cu probleme au fost descoperite;
- evaluarea unui probabil risc asociat cu consumul produsului și modul cum a fost efectuată evaluarea;
- ce cantitate din produsul în discuție a fost fabricată, în ce interval de timp și o estimare a cantității de produs rămasă în rețeaua de distribuție;
- aria geografică de distribuție a produsului;
- elementele de identificare și alte modalități prin care consumatorul poate identifica produsele implicate;
- ce cantități de produse se află sub controlul producătorului/distribuitoarelor;
- numele, funcția, numărul de telefon (de la serviciu și acasă) al purtătorului de cuvânt cu care se poate comunica în timpul derulării procedurilor de R/R.

4.11.1.2 Toate informațiile prezentate în document, trebuie analizate și avizate de Consilierul Juridic și aprobate de conducerea operatorului din domeniul alimentară.

### **4.11.2 Colectarea informațiilor**

4.11.2.1 Comisia preia și analizează în detaliu fiecare sursă posibilă de informații, pentru a facilita luarea unei decizii corecte la nivel de operator din domeniul alimentară, cu privire la produsele afectate.

4.11.2.2 În acest scop, Comisia analizează informațiile obținute prin/de la:

- înregistrările existente referitoare la reclamații;
- înregistrări ale calității și monitorizării producției și distribuției;
- comunicate de presă;

- documente transmise de Autoritate;
  - distribuitori/comercianți/clienți/consumatori;
  - furnizori de materii prime, materiale și ingrediente, ambalaje etc.
- 4.11.2.3 Fiecare membru al Comisiei păstrează înregistrări scrise pentru activitățile proprii desfășurate. Din înregistrări trebuie să rezulte: data, ora și detaliile discuțiilor purtate cu persoanele care au furnizat informații referitoare la situația de criză.
- 4.11.2.4 Absența înregistrărilor complete sau disensiunile dintre membrii Comisiei pot conduce la pierderi de timp și la luarea de decizii greșite ce pot avea consecințe grave pentru operatorul din domeniul alimentar.
- 4.11.2.5 Există o mare probabilitate ca informațiile colectate în prima parte a procesului de colectare să fie eronate sau incomplete și mai târziu Comisia să intre în posesia unor date corecte. De aceea înregistrările Comisiei sunt păstrate în „Centralizatorul informațiilor colectate, referitoare la R/R”.
- 4.11.2.6 Responsabilitatea menținerii Centralizatorului cu informații colectate revine coordonatorului procesului de R/R, iar în acest document se regăsesc detalii referitoare la:
- numele, adresa și numărul de telefon al persoanelor care reclamă îmbolnăvire sau afectare a stării de sănătate și fapte referitoare la cum a apărut presupusa îmbolnăvire descoperită și raportată;
  - tipul de îmbolnăvire/vătămare presupusă, cu cât mai multe detalii posibile, incluzând numele, adresa și numărul de telefon al specialiștilor care au efectuat consultația;
  - identificarea produsului implicat;
  - trasabilitatea produsului;
  - numele, funcția, adresele, și numerele de telefon/fax/adrese e-mail ale persoanelor din autoritate, care sunt deja implicate sau urmează să fie implicate în rezolvarea situației de criză;
  - rezultatele obținute în urma analizelor de laborator efectuate la probele recoltate din produsul suspect;
  - informații despre orice acțiune efectuată la nivelul depozitelor individuale sau a lanțurilor de distribuție în scopul R/R și cine a dispus/autorizat efectuarea acțiunii.
- 4.11.3. Elaborarea Strategiei de R/R
- 4.11.3.1 Pe baza datelor și informațiilor deținute, Comisia elaborează Strategia de R/R a produsului potențial nesigur de pe piață.
- 4.11.3.2 Elaborarea strategiei de R/R este efectuată pe baza unui studiu de evaluare a riscului asupra sănătății și cuprinde:
- nivelul până la care se va realiza procesul de R/R a produselor potențial nesigure (ex. până la nivelul lanțului de distribuție, la toate nivelele de vânzare, la nivelul desfacerii cu amănuntul sau la nivelul consumatorului);
  - dacă se impune o alertare publică și cum va fi aceasta realizată practic:
    - prin mass-media - în zonele în care produsul a fost distribuit;
    - prin alte canale de comunicare.
- 4.11.3.3 După elaborare, strategia de R/R va fi transmisă în scop informativ Autorității.

- 4.11.3.4 Atunci când se estimează posibilitatea extinderii rechemării până la nivelul consumatorului final, Comisia comunică autorității propunerea sa de alertă publică, sub forma unui anunț în presă (model Anexa 5), a unui Comunicat de presă (model Anexa 6) și a unei Note de Rechemare, după modelul din Anexa 4 a prezentului Ghid.
- 4.11.3.5 Comunicatul de presă include și date suplimentare ca:
- modul de preluare a produselor și de acordare a compensațiilor;
  - număr de telefon pentru contact;
  - informații specifice;
  - contacte suplimentare cu operatorul din domeniul alimentar.
- 4.11.3.6 Comisia de criză transmite Autorității strategia de R/R a produselor de pe piață, concomitent cu inițierea acțiunii.
- 4.11.4. Informarea rețelei de distribuție
- 4.11.4.1 Pentru declanșarea propriu-zisă a procesului de R/R, Comisia asigură informarea tuturor distribuitorilor și detașiștilor care au primit produse potențial nesigure.
- 4.11.4.2 În cadrul activității de informare, Comisia elaborează:
- Lista de distribuție a produsului;
  - Notificarea clienților, prin care să se solicite sistarea distribuției produselor rămase în depozite;
  - Notă de R/R pentru produs.
  - Notificarea personalului propriu (din vânzări etc) care intervine în mod activ în teren.
- 4.11.4.3 Comisia notifică fiecărui beneficiar din Lista de distribuție a produsului, decizia privind R/R și solicită sistarea distribuției produselor rămase în depozite. Documentele referitoare la notificarea R/R sunt marcate cu indicativul „URGENT” și sunt expediate prin scrisoare, fax, e-mail.
- 4.11.4.4 De asemenea, Comisia solicită distribuitorilor să informeze clienții direcți despre produsele implicate în procesul de R/R.  
NOTĂ. Informațiile transmise clienților trebuie să fie cele furnizate de operatorul din domeniul alimentar.
- 4.11.5. Gestionarea informațiilor transmise telefonic de consumatori
- 4.11.5.1 Pe timpul derulării procesului de R/R, preluarea apelurilor telefonice este efectuată de personal instruit pentru acest tip de activități.
- 4.11.5.2 În perioada de criză, toate convorbirile telefonice referitoare la situația de criza/produsul reclamat trebuie înregistrate în documente scrise. Din înregistrări, trebuie să rezulte: numele clientului, data, ora, adresa, informația transmisă și persoana care a preluat informația.
- 4.11.5.3 În funcție de conținutul informațiilor transmise telefonic de clienți, Comisia poate să răspundă în scris la solicitările acestora și să ofere date referitoare la activitățile de R/R inițiate.

#### 4.11.6. Relația cu mass-media

4.11.6.1 Pe timpul derulării crizei generate de procesul de R/R, relația cu mass-media trebuie asigurată numai de purtătorul de cuvânt, prin intermediul comunicatelor de presă și/sau conferințelor de presă.

4.11.6.2 Purtătorul de cuvânt poate să răspundă tuturor solicitărilor de comunicare cu mass-media.

4.11.6.3 În cadrul comunicărilor, purtătorul de cuvânt va prezenta:

- preocuparea conducerii operatorului din domeniul alimentar pentru sănătatea consumatorilor și siguranța alimentară a produselor;
- acțiunile corective inițiate sau care urmează a fi inițiate pentru eliminarea cauzelor care au generat situația de criză.

4.11.6.4 În relația cu mass-media, pentru formularea răspunsurilor, purtătorul de cuvânt trebuie să aibă în vedere:

- să nu neglijeze gradul de audiență reprezentat de reporter;
- să evite să spună „fără comentarii”, deoarece poate crea impresia că operatorul din domeniul alimentar încearcă să ascundă ceva;
- atunci când nu cunoaște răspunsul la o întrebare, trebuie să precizeze că va obține informațiile cât mai repede posibil și va reveni cu precizări;
- să ofere reporterilor o mapă de presă pregătită în prealabil, pentru a-i ajuta să-și elaboreze propriile rapoarte;
- să nu fie excesiv de tehnic și să utilizeze un limbaj simplu, ușor de înțeles;
- să evite repetarea aceluiași răspuns la aceleași întrebări;
- să se asigure că au fost parcurse toate punctele prezentate în materialul scris oferit reporterilor (chiar dacă reporterii nu au adresat aceste întrebări, ei vor găsi răspuns în material);
- să gândească răspunsul înainte de a răspunde la o întrebare;
- să fie onest și să nu dea vina pe furnizori sau alte părți interesate;
- să păstreze înregistrări privind contactele cu media, incluzând ziarele, serviciile, e-mail, numele reporterului și numărul de telefon și copiile articolelor care au apărut ca rezultat al contactelor.

#### 4.11.7. Controlul stadiului activităților de R/R

4.11.7.1 Pe timpul derulării procesului de R/R, Comisia trebuie să întocmească Rapoarte de stadiu al activităților desfășurate, în care sunt prezentate informații referitoare la:

- numărul de clienți notificați pentru R/R, data și metoda de notificare;
- numărul de clienți care au răspuns ca urmare a notei de R/R și cantitatea de produs R/R;
- numărul de clienți care nu au răspuns și identitatea acestora;
- cantitatea de produs preluată de la fiecare client;
- estimarea timpului necesar pentru încheierea procesului de R/R.

4.11.7.2 Pe baza Rapoartelor de stadiu întocmite, Comisia poate determina activitățile ce mai trebuie efectuate până la finalizarea procesului de R/R.

4.11.7.3 Operatorul va informa și va coopera cu Autoritatea asupra activităților desfășurate.

## **4.12 Tratarea produselor R/R**

4.12.1 În funcție de riscul prezentat de produsele potențial nesigure, Comisia poate stabili următoarele destinații:

- aplicarea unui tratament special, conform prevederilor subpct. 3.1.8;
- atribuirea unei alte destinații,-conform prevederilor subpct. 3.1.9;
- distrugerea.

4.12.2 Loturile trebuie păstrate în spații special amenajate și identificate cu mențiunea „produs potențial nesigur”. Comisia analizează calitatea și siguranța produselor și stabilește destinația acestora, în conformitate cu prevederile legale și cu avizul Autorității.

4.12.3 Datele referitoare la distrugerea produselor trebuie înregistrate în Procesul - verbal de distrugere a produselor R/R.

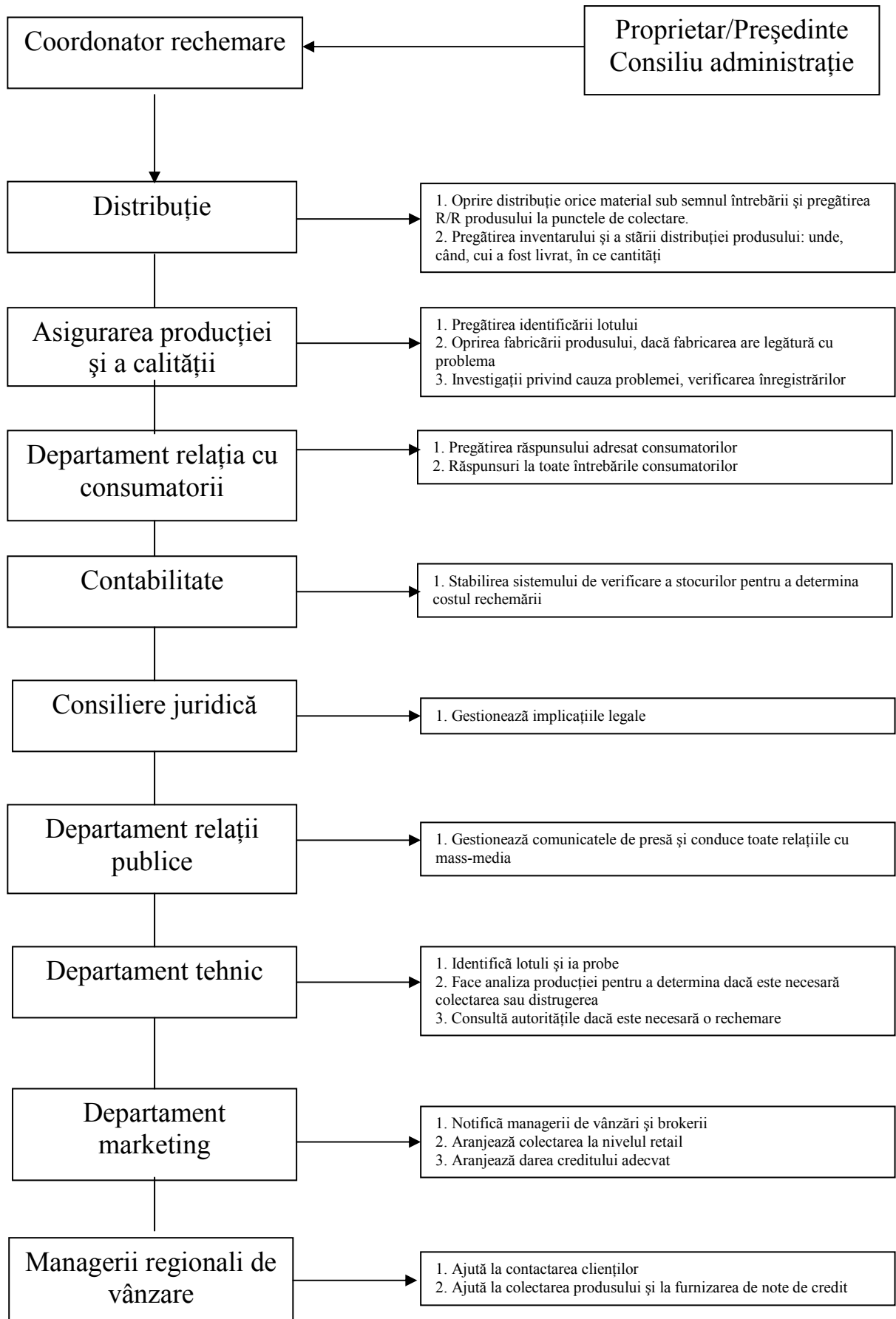
## **4.13 Încheierea procesului de R/R**

4.13.1 Procesul de R/R se consideră încheiat atunci când operatorul din domeniul alimentar anunță Autoritatea că toate produsele suspectate au fost eliminate din rețeaua de distribuție și au fost aplicate măsuri corective.

4.13.2 După notificarea încheierii rechemării, operatorul din domeniul alimentar transmite furnizorilor/distribuitoarelor/clientilor un comunicat scris prin care îi va informa despre încheierea procesului de R/R. Opțional, încheierea procesului de R/R poate fi comunicată și mass-media.

**Anexele sunt pur orientative. Ele vor fi realizate în funcție de structura operatorului din domeniul alimentar.**

## Anexa 1: Diagrama rolurilor și responsabilităților



## Anexa 2: Exemplu de liste de contact

### Contacte în companie

Președinte Cons. Administrație/ Proprietar	Dl. A	Tel (birou) Tel (acasă) Mobil	Email: Fax
Coordonator rechemare	Dna. B	Tel (birou) Tel (acasă) Mobil	Email: Fax
Coordonator rechemare- înlocuitor	Dra. C	Tel (birou) Tel (acasă) Mobil	Email: Fax

### Lista furnizorilor

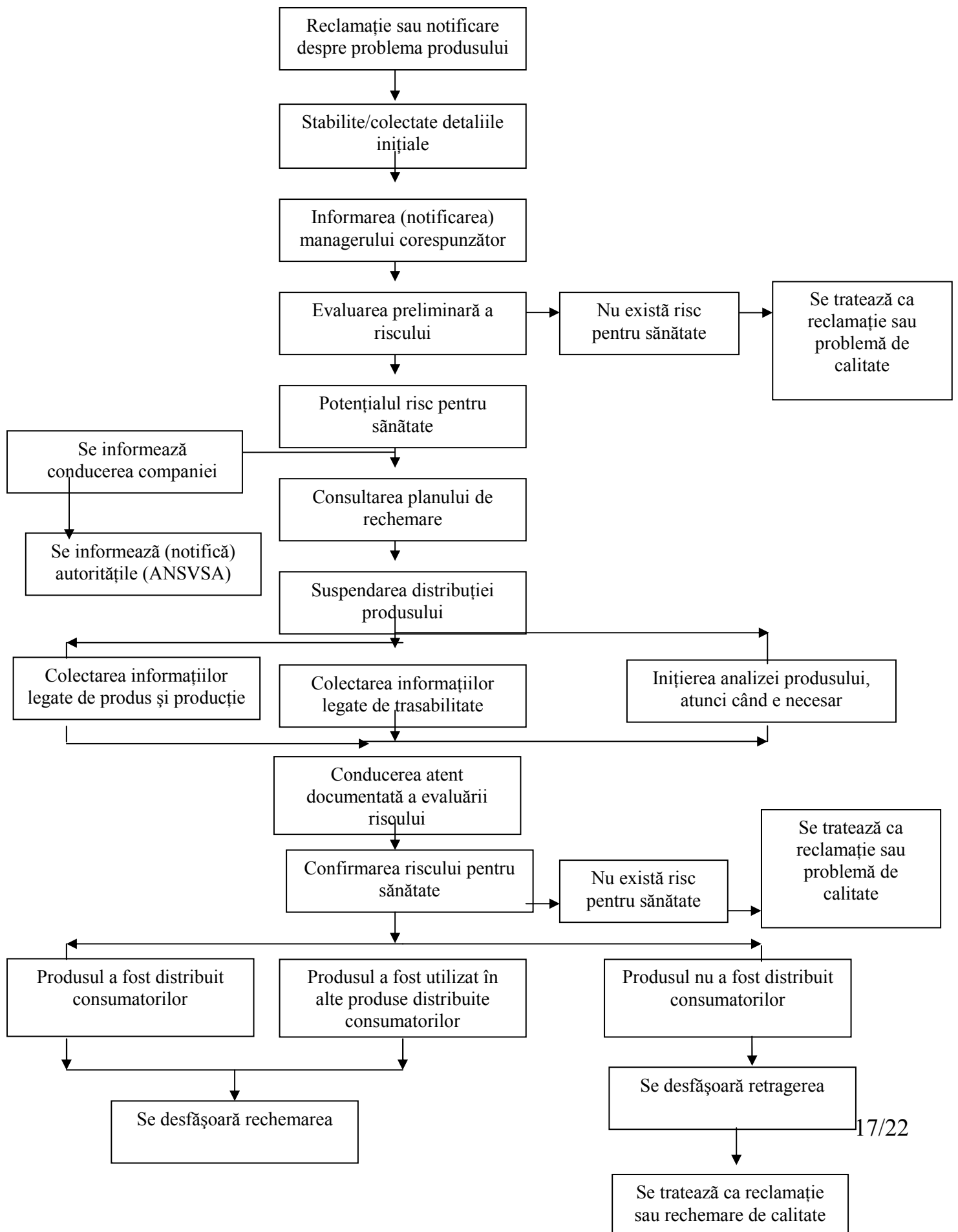
SC „Ambalajul” contact 1	Dna. D	Tel (birou) Tel (acasă) Mobil	Email: Fax
SC „Ambalajul” contact 2	Dl. E	Tel (birou) Tel (acasă) Mobil	Email: Fax
SC „Ingredientul” contact 1	Dna. F	Tel (birou) Tel (acasă) Mobil	Email: Fax
SC „Ingredientul” contact 2	Dra. G	Tel (birou) Tel (acasă) Mobil	Email: Fax

### Lista clienților/distribuitorilor

Supermarket „X” contact 1	Dna. H	Tel (birou) Tel (acasă) Mobil	Email: Fax
Supermarket „X” contact 2	Dl. I	Tel (birou) Tel (acasă) Mobil	Email: Fax
Magazinul „Y” contact 1	Dl. J	Tel (birou) Tel (acasă) Mobil	Email: Fax
Magazinul „Y” contact 2	Dna. K	Tel (birou) Tel (acasă) Mobil	Email: Fax



### Anexa 3: exemplu de arbore decizional pentru R/R



## **Anexa 4: Model de Notă de retragere a produsului**

Către: Toți managerii magazinelor „X”

Data: 23.12.2007

Fax:

De la: AB, Manager siguranța alimentelor SC „Alimentul”

Ref: RETRAGERE PRODUS

Pagini: 1

### **URGENT- RETRAGERE DE PRODUS**

**Notă: se cere returnarea notei chiar dacă stocul este zero**

Produsul: .....

Valabilitate: până la 30 iunie 2008

Cod: 124578

Furnizorul acestui produs a inițiat retragerea produsului din lotul de mai sus datorită unui alergen nedeclarat (proteină din lapte) conținut în produs. Vă rugăm să îndepărtați imediat lotul afectat, păstrându-l în depozitul dumneavoastră sub marca clară „NU ESTE PENTRU VÂNZARE”.

Veți fi contactat telefonic pentru a se colecta stocul retras.

Vă rugăm raportați cantitatea din stoc în această casuță și completați numele magazinului și semnați mai jos:

NUMELE MAGAZINULUI.....Număr.....

SEMNATURA.....

Vă rugăm să completați până la sfârșitul programului de azi, 23.12.2007, și să returnați această notă prin fax sau e-mail la:

Dl. AB

Fax:

Email:

Cu respect,

AB

Manager siguranța alimentelor

## Anexa 5: Model de notificare rechemare anunț presă

- Dimensiunea minimă a anunțului este de 2 coloane a 10 cm
- Anunțul trebuie să fie în chenar dublu
- Titlul trebuie să fie „Notificare rechemare aliment”
- Avertizarea privind natura va fi în subtitlu

<p><b>NOTIFICARE RECHEMARE ALIMENT</b> <b>Contaminare chimică</b> <b>SC Alimentul</b></p> <p><b>Produsul:.....</b> <b>250 grame</b> <b>Valabilitate pâna la 30 iunie 2008</b></p> <p>SC Alimentul își recheamă produsul ....., după ce a descoperit că unele containere sunt contaminate cu dezinfectanți chimici. Toate containerele cu produsul ....., marca SC Alimentul nu trebuie consumate.</p> <p>Nu există raportări de îmbolnăviri, dar orice persoană care are temeri privind starea sănătății trebuie să ceară asistență medicală.</p> <p>Produsul este vândut pe larg în supermarketurile și magazinele din România. Clienții trebuie să returneze produsul magazinului pentru a primi banii înapoi, sau să telefoneze la nr.....pentru orice fel de întrebări.</p> <p>Această rechemare se referă numai la produsul în cauză.</p> <p>SC Alimentul Adresa:</p>	<p>Nota trebuie să furnizeze următoarele informații:</p> <p>Cine recheamă produsul?</p> <p>Care este produsul?</p> <p>Ce nu e în regulă cu produsul?</p> <p>Mesajul „a nu se consuma”</p> <p>Avertizare de sănătate și recomandare</p> <p>Unde se găsește produsul?</p> <p>Ce acțiune trebuie întreprinsă?</p> <p>Contact pentru</p>
--	--

## **Anexa 6: Model de comunicat de presă**

### **COMUNICAT DE PRESĂ- pentru difuzare imediată**

23 decembrie 2007

#### **Produsul .....rechemat datorită temerilor pentru sănătate**

SC Alimentul a declanșat o rechemare voluntară a produsului....., cumpărat din principalele supermarketuri din România, din cauza unui lot care conține proteină din lapte nedeclarată și care nu este prezentată în lista de ingrediente de pe etichetă. Consumatorii care suferă de alergie sau intoleranță la proteina din lapte trebuie să nu consume produsul. Simptomele de alergie alimentară variază de la un răspuns mediu, cum ar fi o urticarie a pielii, până la o reacție amenințând chiar viața.

„Am aflat că unul dintre ingredientele noastre a fost reformulat și acum conține proteină din lapte. Acest ingredient a fost adăugat numai în produsul..... Nu am primit nici o reclamație de la consumatori privind reacții alergice la acest produs. Cu toate acestea, sfătuim consumatorii care sunt îngrijorați de sănătatea lor ca urmare a consumului acestui produs să ceară asistența medicilor lor” a spus AB, managerul pentru siguranța alimentelor al SC Alimentul.

In afară de această neregulă de etichetare, nu există alt defect al produsului. Consumatorii care nu sunt alergici la proteina din lapte pot consuma în siguranță produsul.

Consumatorii care au alergie sau intoleranță la proteina din lapte sunt rugați să returneze acest produs în magazinul din care l-au cumpărat, pentru a primi banii înapoi. Toți retailerii au fost informați despre această rechemare.

Consumatorii care vor mai multe informații sunt rugați să contacteze:

SC Alimentul

Adresa

Telefon

Pentru alte detalii, contactați: AB, SC Alimentul, tel.....

## Anexa 7: Model de Notificare Autoritate

<u>Agentul economic</u>	
<u>Denumirea agentului economic</u>	
<u>Adresa</u>	
<u>Identificare</u>	
<u>Persoana de contact</u>	
<u>Functia</u>	
<u>Telefoane</u>	
<u>Produsul</u>	
<u>Codul produsului</u>	
<u>Denumirea produsului</u>	
<u>Elementele de identificare ale produsului (ambalare, greutate)</u>	
<u>Data comercializării</u>	
<u>Codul lotului</u>	
<u>Mărimea lotului</u>	
<u>Aria geografică de distribuție a produsului</u>	
<u>Lotul de fabricație</u>	
<u>Mărimea lotului de fabricație</u>	
<u>Data fabricației</u>	
<u>Rechemarea</u>	
<u>Motivul rechemării</u>	
<u>Riscul asociat cu consumul produsului</u>	
<u>Modul cum a fost efectuată evaluarea</u>	
<u>Cantități de produse aflate sub controlul producătorului</u>	
<u>Cantități de produse aflate sub controlul distribuitorilor</u>	

Data

Semnătură autorizată

## **BIBLIOGRAFIE**

1. REGULAMENTUL (CE) NR. 178/2002 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI, din 28 ianuarie 2002, de stabilire a principiilor și a cerințelor generale ale legislației în domeniul alimentelor, de înființare a Autorității Europene pentru Siguranța Alimentară și de stabilire a procedurilor în domeniul siguranței alimentelor;
2. REGULAMENTUL (CE) NR. 852/2004 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI, din 29 aprilie 2004, privind igiena produselor alimentare;
3. REGULAMENTUL (CE) nr. 853/2004 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI, din 29 aprilie 2004, de stabilire a unor norme specifice de igienă care se aplică alimentelor de origine animală;
4. REGULAMENTUL (CE) NR. 854/2004 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI, din 29 aprilie 2004, de stabilire a normelor specifice de organizare a controalelor oficiale privind produsele de origine animală destinate consumului uman;
5. REGULAMENTUL (CE) NR. 882/2004 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI, din 29 aprilie 2004, privind controalele oficiale efectuate pentru a asigura verificarea conformității cu legislația privind hrana pentru animale și produsele alimentare și cu normele de sănătate animală și de bunăstare a animalelor;
6. REGULAMENTUL (CE) NR. 2073/2005 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI, din 15 noiembrie 2005, cu privire la criteriile microbiologice pentru produse alimentare;
7. REGULAMENTUL (CE) NR. 1441/2007 AL COMISIEI, din 05 decembrie 2007, de modificare a Regulamentului (CE) NR. 2073/2005, privind criteriile microbiologice pentru produsele alimentare;
8. ORDINUL NR. 68 din 13 iulie 2005, pentru aprobarea Normei privind Sistemul rapid de alertă pentru alimente și furaje;
9. SR EN ISO 22000, din noiembrie 2005 – Sisteme de management al siguranței alimentelor. Cerințe pentru orice organizație din lanțul alimentar;
10. SR ISO/TS 22004, din noiembrie 2006 – Sisteme de management al siguranței alimentului. Recomandări de aplicare pentru ISO 22000:2005.