

Leiðbeiningar

Innköllun matvæla og matvælasnertiefna

Tilgangur

Þessar leiðbeiningar eru ætlaðar fyrirtækjum undir eftirliti Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur (HER) sem þurfa að innkalla matvæli eða matvælasnertiefni vegna matvælaöryggis.

Ábyrgð

Ef stjórnandi matvælafyrirtækis álitur eða hefur ástæðu til að álíta að matvæli, sem hann hefur flutt inn, framleitt eða dreift, séu ekki í samræmi við kröfur um öryggi matvæla og hann hefur ekki lengur beint forræði yfir þeim skal hann tafarlaust gera ráðstafanir til að taka umrædd matvæli af markaðnum og tilkynna það hlutaðeigandi opinberum eftirlitsaðila. Ef varan er komin í hendur neytenda skal stjórnandinn upplýsa þá á skilvirkan og nákvæman hátt um ástæðurnar fyrir því að varan var tekin af markaðnum og, ef nauðsyn krefur, innkalla vörur sem neytendum hafa þegar verið afhentar ef aðrar ráðstafanir nægja ekki til þess að tryggja víðtæka heilsuvernd.¹

Álíti stjórnandi matvælafyrirtækis eða hafi hann ástæðu til að álíta að tiltekin matvæli, sem hann hefur markaðssett, geti verið heilsuspillandi skal hann þegar í stað tilkynna það hlutaðeigandi opinberum eftirlitsaðila. Stjórnendur skulu tilkynna yfirvöldum um aðgerðir til að fyrirbyggja hættu fyrir neytandann og jafnframt eiga allt það samstarf við yfirvöld sem dregið getur úr eða eytt áhættu vegna viðkomandi matvæla.²

Þeim sem framleiða, flytja inn eða dreifa matvælasnertiefnum er skylt að gæta þess á öllum stigum að vörur þeirra spilli ekki þeim matvælum sem þær eru ætlaðar fyrir þannig að þau stofni heilbrigði manna í hættu, gæði þeirra rýrni eða matvælin teljist óneysluhæf. Matvælaframleiðendur bera sömu skyldur.³

Matvælafyrirtæki og fyrirtæki sem dreifa eða framleiða matvælasnertiefni sem innkalla matvæli eða matvælasnertiefni skulu hafa samráð við Heilbrigðiseftirlit Reykjavíkur varðandi framkvæmd innköllunar og gerð fréttatilkynningar, ef við á.

Verklag

Samkvæmt lögum um matvæli eiga matvælafyrirtæki að vera með matvælaöryggiskerfi (innra eftirlit) sem byggir á meginreglum hættugreiningar (HACCP). Hluti af matvælaöryggiskerfi er verklag um innköllun matvæla og því þurfa matvælafyrirtæki, samhliða því að útbúa matvælaöryggiskerfið, að útbúa skriflegt verklag um innköllun matvæla. Sama gildir um innflytjendur og framleiðendur matvælasnertiefna. Verklaginu er ætlað að tryggja að innköllun gangi hratt og örugglega fyrir sig.

¹ 1. mgr. c-liðar 8. gr. laga nr. 93/1995 um matvæli.

² 2. mgr. c-liðar 8. gr. laga nr. 93/1995 um matvæli.

³ 3. mgr. 14. gr. laga nr. 93/1995 um matvæli.



Heilbrigðiseftirlit Reykjavíkur

Matvæli og matvælasnertiefni sem ekki hafa farið til neytenda þarf ekki að innkalla frá þeim með útgáfu fréttatilkynningar. Í þessu tilfelli nægir að innkalla vörurnar frá þeim aðilum sem fengið hafa vörurnar. Dæmi um þetta eru vörur sem eingöngu eru ætlaðar stóreldhúsum, s.s. veitingahúsum og mótuneytum.

Athugið! Fyrirtækið ber ábyrgð á innköllun og að hún gangi hratt og örugglega fyrir sig.

Verklag um innköllun þarf að ná til eftirfarandi atriða (ekki tæmandi listi).

- Skilgreina þarf hverjir innan fyrirtækisins bera ábyrgð á innköllun vöru.
- Gera þarf grein fyrir þeim ráðstöfunum sem grípa þarf til við að innkalla vöru. Hér þarf að hafa í huga kröfur sem gerðar eru í matvælalögum og reglugerðum sem settar eru með stoð í þeim.
 - Tilkynna skal HER um innkallanir á netfangið heilbrigdiseftirlit@reykjavik.is.
 - Útbúa sniðmát fyrir fréttatilkynningar sem hægt er að fylla inn í þegar innkalla þarf vöru frá neytendum, ef við á.
 - Senda þarf tilkynningu (t.d. með tölvupósti) um innköllun til allra dreifingaraðila og viðskiptavina sem hafa fengið vöruna. Tilkynningar þurfa að vera skýrar og nákvæmar og innihalda mynd af vöru. Fylgja þarf tilkynningum eftir og fá staðfestingu á móttöku þeirra. Öll samskipti þarf að skrá og varðveita.
 - Vinna þarf að innköllun í samráði við HER. Ef vara hefur farið til neytenda og áður en fréttatilkynning er send til helstu fjölmiðla þarf að senda drög að henni til HER til yfirlestrar. Markmiðið er að tryggja eins og hægt er að fréttatilkynning innihaldi nauðsynlegar upplýsingar en er ekki ætlað til ritskoðunar. Fréttatilkynningar skal birta innan 24 klst. frá því að framkvæmd innköllunar hefst. Sýnishorn af eldri fréttatilkynningum vegna innkallana má finna á heimasíðu HER (<https://reykjavik.is/heilbrigdiseftirlit-reykjavikur>). Ef fréttatilkynning berst ekki innan 24 klst. þá mun HER grípa inn í og birta fréttatilkynningu á heimasíðu sinni sem fjölmiðlar eru áskrifendur að.
- Hvar á að geyma vöru sem fyrirtækið fær til baka, ef við á? Í þessum tilfellum skal vera til staðar merktur staður/rými fyrir frábrigðavörur á lager. Innkallaðar vörur falla undir að vera svokallaðar frábrigðavörur. Athugið að vara þarf að vera vel merkt og aðskilin frá öðrum vörum á lager.
- Hvað á að gera við vöru sem fyrirtækið fær til baka, ef við á? Almennt þarf að farga matvælum og matvælasnertiefnum sem innkölluð eru. Í einhverjum tilfellum getur þurft að senda vörur aftur til framleiðanda. Í öllum tilfellum skulu farganir og endursendingar framkvæmdar í samráði við HER. Farganir getur þurft að framkvæma í viðurvist heilbrigðisfulltrúa. Halda þarf utan um farganir og endursendingar með skriflegum hætti.
- Fylla út innköllunarskýrslu sem þarf að senda til HER við lok innköllunar. Heilbrigðisfulltrúi sendir fyrirtækinu óútfyllta innköllunarskýrslu við vinnslu málsins. Markmið með innköllunarskýrslu er að gera upp innköllunina og ljúka henni formlega.
- Draga þarf lærdóm af málinu. Erú einhverjar brotalamir í matvælaöryggiskerfi eða öðrum kerfum fyrirtækisins?
- Rekjanleika- og innköllunaræfingar þarf að framkvæma a.m.k. einu sinni á ári ef ekki kemur til innköllunar á árinu. Halda þarf utan um niðurstöður þessara æfinga með skriflegum hætti.

Upplýsingar sem skal senda til Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur

Þegar matvælafyrirtæki eða innflytjandi/framleiðandi matvælasnertiefna fær vitneskju um innköllun skal tilkynna hana HER eins fljótt og hægt er og jafnframt senda allar nauðsynlegar upplýsingar á netfangið heilbrigdiseftirlit@reykjavik.is. Upplýsingarnar sem þarf að senda eru eftirfarandi, eftir því sem við á:

- Ástæða innköllunar. Dæmi: Salmonella í kjúklingi, vanmerktar vörur vegna ofnæmis- eða óþolsvalda, glerbrot í sósu.
- Mynd af vöru. Mynd þarf að vera skýr og af nægilegri upplausn til að birtast á skýran hátt í vefmiðlum. Myndin þarf að vera a.m.k. 1000 pixlar á breiddina.
- Vörumerki.
- Vöruheiti.
- Lýsing á vöru. Dæmi: Sósa, drykkur, tilbúinn réttur.
- Nettómagn (þyngd/stærð vöru).
- Framleiðandi. Heiti og heimilisfang.
- Innflytjandi. Heiti og heimilisfang.
- Framleiðsluland.
- Rekjanleikaupplýsingar (lotunúmer/geymslupolsmerking (best fyrir / best fyrir lok / notist eigi síðar en eða síðasti notkunardagur).
- Strikamerki.
- Geymsluskilyrði (kælivara/frystivara).
- Dreifingarlisti (nákvæmur listi yfir alla sem hafa fengið vöruna afhenta). Dreifingarlistinn skal innihalda a.m.k. heiti og heimilisfang aðila sem fékk vöruna.
- Símanúmer og tölvupóstur tengiliðar hjá fyrirtækinu.
- Magn innkallaðrar vöru sem hefur farið í dreifingu.
- Innköllunarskýrslu í kjölfar innköllunar.

Fréttatilkynning og tilkynning í starfsstöð

Fréttatilkynning þarf að innihalda eftirfarandi upplýsingar, eftir því sem við á. **Fréttatilkynningin skal vera skýr og nákvæm, þ.e. varða eingöngu þá vöru sem verið er að innkalla.**

- Ástæða innköllunar: Dæmi: Salmonella í kjúklingi. Ofnæmis- eða óþolsvaldur er ekki tilgreindur í innihaldslista. Aðskotahlutur (glerbrot) í sultukrukku. Mikilvægt er að ástæða innköllunar sé skýr og upplýsandi fyrir neytendur. Mælt er með að tilgreina hvaða aðskotahlutur fannst o.s.frv.
- Skýrar upplýsingar um vöruna sem verið er að innkalla:
 - Vörumerki
 - Vöruheiti
 - Nettómagn (þyngd/stærð)
 - Framleiðandi
 - Innflytjandi
 - Framleiðsluland
 - Rekjanleikaupplýsingar: Lotunúmer/geymslupolsmerking (best fyrir / notist eigi síður en eða síðasti notkunardagur)
 - Strikanúmer
 - Geymsluskilyrði (kælivara/frystivara)
 - Heiti og heimilisfang fyrirtækis sem innkallar vöru
 - Upplýsingar um dreifingu



Heilbrigðiseftirlit Reykjavíkur

- Mynd af vöru
- Hvað viðskiptavinir eiga að gera við vöruna (farga, skila í verslun, skila til fyrirtækis). Eiga viðskiptavinir rétt á endurgreiðslu?
- Upplýsingar um tengilið innan fyrirtækis sem viðskiptavinir geta leitað til að fá nánari upplýsingar um innköllun (símanúmer/tölvupóstfang).
- Æskilegt er að setja tilkynningu um innköllun á heimasíðu fyrirtækisins og á áberandi stað í verslun þegar það á við með upplýsingum um ástæður þess að vara var tekin úr sölu.

Listi yfir helstu fjölmiðla

Fréttatilkynninguna skal senda til helstu fjölmiðla. Dæmi: frettir@ruv.is, frett@mbl.is, ritstjorn@dv.is, frettir@stod2.is, frett@heimildin.is.

Þegar fréttatilkynning er send til fjölmiðla skal hafa HER í afriti (cc), heilbrigdiseftirlit@reykjavik.is eða nota netfang þess heilbrigðisfulltrúa sem á í samskiptum við fyrirtækið vegna málsins.

Gögn um innköllun

Mikilvægt er að geyma öll gögn sem viðkemur innköllun og skrá atburðarásina, s.s.:

- Tilkynningar frá birgja.
- Upplýsingar um vöru.
- Öll samskipti vegna málsins, s.s. samskipti við dreifingaraðila/viðskiptavini og eftirlitsaðila (bréf, tölvupóstur og símtöl).
- Fréttatilkynningu.
- Svör og viðbrögð frá dreifingaraðilum og viðskiptavinum. Staðfesting á hvað verður um vöruna, t.d. reikning fyrir förgun, skjöl sem staðfesta endursendingu, o.s.frv. **Förgun og endursending skal alltaf framkvæmd í samráði við HER.**
- Innköllunarskýrslu.

Nánari upplýsingar

HER birtir á heimasíðu sinni og Facebook síðu allar innkallanir sem framkvæmdar eru af fyrirtækjum í Reykjavík. Sýnishorn af fréttum um innköllun má finna á heimasíðu HER:

<https://reykjavik.is/heilbrigdiseftirlit-reykjavikur>

[Eftirlitshandbók Heilbrigðiseftirlits sveitarfélaga.](#)

[Góðir starfshættir fyrir matvælafyrirtæki.](#)