

***Ritiro e/o richiamo dal mercato di prodotti  
pericolosi - Corretta informazione -  
Modalità efficaci di comunicazione***

**Convegno ANDEC  
«Comunicare in caso di crisi»  
Confcommercio Milano**

**19 novembre 2019**



**Avv. Maurizio Iorio ©  
[www.avvocatoiorio.it](http://www.avvocatoiorio.it)**



**ANDEC**  
ASSOCIAZIONE NAZIONALE IMPORTATORI  
E PRODUTTORI DI ELETTRONICA CIVILE

# Cosa è un PRODOTTO?

(Art. 3 e – Definizione secondo il titolo Disposizioni generali)

**La definizione è molto vasta: essa è suscettibile di coprire moltissime tipologie di prodotti:**



- Qualsiasi prodotto destinato ad essere ceduto, anche gratuitamente, ad un consumatore (non professionale) anche nel quadro di una prestazione di servizi (*es.: ricambio incorporato in prodotto riparato fuori garanzia*);**
- o suscettibile di essere utilizzato dal consumatore (non professionale) anche se a lui non destinato (*es. stampante professionale venduta da «grande superficie» o acquistata usata da uno studente*);**
- nuovo, usato, o rimesso a nuovo (sono fatti salvi i prodotti espressamente venduti come antiquariato o come prodotti da riparare / rigenerare).**



# Quando un prodotto è «SICURO»?

(art. 103.1.a del Codice del consumo)



- ❑ Qualsiasi prodotto che in condizioni d'uso normali non presenti alcun rischio o presenti rischi minimi, in considerazione di diversi elementi, tra cui:
  - ❑ le caratteristiche del prodotto (ad esempio: si sa che un coltello elettrico taglia, e non costituisce difettosità il fatto che, se lo stesso non è usato con cura, ci si possa fare male...);
  - ❑ l'effetto ragionevolmente prevedibile del prodotto su altri prodotti (ad esempio: un supporto per scaffale dovrà necessariamente sostenere il peso di questo quando utilizzato);



# Quando un prodotto è «SICURO»?

(art. 103.1.a del Codice del consumo)

(segue)

- ❑ la presentazione del prodotto (ad esempio: un tassello da muro privo dell' indicazione del peso massimo che può sopportare non è «sicuro»);
- ❑ le categorie di consumatori che si trovano in condizione di rischio nell'utilizzazione del prodotto (ad esempio: i giocattoli dovranno avere le pile non rimovibili, per evitare che i bambini le ingoino; gli accendini non dovranno avere la forma di frutta, o di dolci, o di giocattoli, per evitare che i bambini li scambino per tali).



# Quali i doveri dei Produttori ?

(art. 104.del Codice del consumo)



I Produttori devono immettere nel mercato solo prodotti sicuri; inoltre, essi devono:

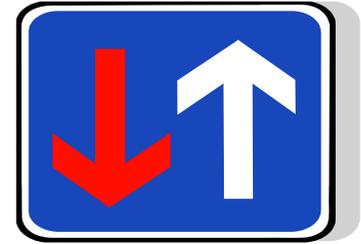
❑ Fornire ai consumatori tutte le informazioni utili a prevenire i pericoli (es.: **cautele, istruzioni d'uso, indicazione di possibili rischi...**);

❑ Adottare le misure proporzionate necessarie tra cui: controlli (occorre registro controlli); informare gli acquirenti se viene accertata la pericolosità dei prodotti già in circolazione; se del caso ritirare i prodotti dal retail, richiamarli dai consumatori finali.



# Quando il ritiro? E il richiamo?

(art. 107 del Codice del consumo)



## **Presupposto:**

Il prodotto è pericoloso o potenzialmente pericoloso.

## **Ritiro:** si riferisce ai prodotti presso i rivenditori.

**Richiamo:** si riferisce ai prodotti presso i consumatori finali.

## **Entrambi possono essere volontari o richiesti dalle autorità.**

Se un prodotto è pericoloso e il ritiro e/o il richiamo sono necessari, il produttore è sanzionato se non effettua volontariamente l'uno e/o l'altro, informando le autorità.



# Comunicazione di ritiro e/o richiamo: **ESEMPI DI MERE INFORMAZIONI**



Avv. Maurizio Iorio ©  
[www.avvocatoiorio.it](http://www.avvocatoiorio.it)



ANDEC  
ASSOCIAZIONE NAZIONALE IMPORTATORI  
E PRODUTTORI DI ELETTRONICA CIVILE

**AVVISO AI CLIENTI**  
**RICHIAMO PRODOTTO**

<b>DATA</b>	08/10/2019	<b>MARCHIO DEL PRODOTTO</b>	QILIVE
<b>DENOMINAZIONE DI VENDITA e COD. EAN ED EVENTUALI ALTRI CODICI</b>	896100 PHON QILIVE; Codice etichetta 850211269; Codice EAN 3245676515107		
<b>FORNITORE</b>	AUCHAN - SNC O.I.A		
<b>LOTTO DI PRODUZIONE</b>	TUTTI		
<b>MOTIVO DEL RICHIAMO</b>	Possibile rischio di sicurezza		
<b>AVVERTENZE</b>	Vi chiediamo di rendere il prodotto presso il punto. Il prodotto sarà rimborsato.		



Fotografia del prodotto

## RICHIAMO

Data:  Marchio del prodotto:

Denominazione di vendita:

Nome o ragione sociale dell'OSA a nome del quale il prodotto è commercializzato:

Lotto di produzione:

Marchio di identificazione dello stabilimento/del produttore:

Nome del produttore:

Sede dello stabilimento:

Data di scadenza o termine minimo di conservazione:

Descrizione peso/volume unità di vendita:

Motivo del richiamo:

Avvertenze:



Inserire immagine due:

* Lotto	* TMC
9050196000	13/10/2019
9050214000	31/10/2019
9050224000	10/11/2019
9050233000	19/11/2019
9050240000	26/11/2019
9050246001	02/12/2019
9050261000	17/12/2019

# Comunicazione di ritiro e/o richiamo: **ESEMPI DI COMUNICAZIONI «ASETTICHE»**



Avv. Maurizio Iorio ©  
[www.avvocatoiorio.it](http://www.avvocatoiorio.it)



ANDEC  
ASSOCIAZIONE NAZIONALE IMPORTATORI  
E PRODUTTORI DI ELETTRONICA CIVILE

## [NVIDIA SHIELD TABLET RECALL PROGRAM](#)

[Registration](#)

[FAQ](#)

[PRESS RELEASE](#)

[Other Languages](#)

### **PROGRAMMA DI RITIRO DI NVIDIA SHIELD TABLET**

NVIDIA ha annunciato il ritiro dei dispositivi SHIELD Tablet, venduti tra luglio 2014 e luglio 2015. NVIDIA ha stabilito che la batteria in questi tablet potrebbe surriscaldarsi e determinare il rischio di incendio. Nell'ambito di questo ritiro, NVIDIA si impegna a sostituire i tablet.

NVIDIA chiede ai clienti di inviare una richiesta di sostituzione del dispositivo. NVIDIA chiede inoltre di interrompere immediatamente l'uso dei tablet soggetti al ritiro, ad eccezione dei casi in cui è necessario ai fini dell'invio della richiesta e per eseguire il backup dei dati. I consumatori riceveranno un tablet sostitutivo dopo aver presentato la richiesta sul sito.

Il ritiro non interessa alcun altro prodotto NVIDIA.

NVIDIA sta collaborando con le autorità competenti per assicurarsi che il ritiro segua le procedure richieste dalle varie normative locali.

(...)



Avv. Maurizio Iorio ©  
[www.avvocatoiorio.it](http://www.avvocatoiorio.it)



ANDEC  
ASSOCIAZIONE NAZIONALE IMPORTATORI  
E PRODUTTORI DI ELETTRONICA CIVILE



Socio Coop?  
ACCEDI/REGISTRATI

Vuoi conoscere le offerte del punto vendita più vicino a te?  
IMPOSTA IL TUO PUNTO VENDITA PREFERITO

- COOP
- LE COOPERATIVE
- PRODOTTO COOP
- PUNTI VENDITA
- PROMOZIONI
- VOLANTINI
- AMBIENTE
- COOP A EXPO

Cerca...



## RICHIAMO PRODOTTI

AVVISO AI CONSUMATORI



Life srl richiama Farina di Ceci

MAGGIORI INFORMAZIONI

AVVISO AI CONSUMATORI



La Trippa 'd Muncalè srl richiama Trippa Precotta Tagliata BAB

MAGGIORI INFORMAZIONI

AVVISO AI CONSUMATORI



Emilio Mauri SpA richiama Gorgonzola e Mascarpone Duetto

MAGGIORI INFORMAZIONI

AVVISO AI CONSUMATORI



Coop richiama Olive farcite

MAGGIORI INFORMAZIONI

AVVISO AI CONSUMATORI



A & D S.P.A richiama GALLETTE BIO DI MAIS MATT & BIO

MAGGIORI INFORMAZIONI

AVVISO AI CONSUMATORI



Coop richiama Scamorza bianca Coop vaschetta da 140g - REVOCATO

MAGGIORI INFORMAZIONI

[Contatti](#) - [Privacy](#) - [Informativa Completa Cookie](#)

### COOP

[Chi Siamo](#)  
[#cooptimestories](#)  
[Area Stampa](#)  
[Lavora Con Noi](#)  
[Contatti](#)  
[Modello organizzativo Coop Italia](#)

### PRODOTTO COOP

[Linee](#)  
[Le ricette Coop](#)  
[FAQ](#)  
[Origini Trasparenti](#)  
[Valori](#)

### LE COOPERATIVE

[Coop Alleanza 3.0](#)  
[Coop Centro Italia](#)  
[Coop Liguria](#)  
[Coop Lombardia](#)  
[Nova Coop](#)  
[Unicoop Firenze](#)  
[Unicoop Tirreno](#)

### CONVENZIONI

[Cultura](#)  
[Benessere](#)  
[Parchi](#)  
[Turismo](#)  
[Educazione](#)  
[Mobilità](#)

### AMBIENTE

[Coop e l'ambiente](#)  
[Gli Eco-store di Coop](#)  
[Benessere animale](#)  
[Premi](#)  
[Climate ChangE-R](#)  
[Prodotto Coop](#)  
[Spesa all'impronta](#)

### INFORMAZIONI DI LEGGE

[Ventilatori Kennex](#)  
[Schede detergenti](#)  
[Lampade](#)  
[Tabelle comparative](#)  
[Guanti](#)  
[Occhiali da sole](#)



# Lettera ritiro

(art. 107 del Codice del consumo)

Spett.....

.....

*A mezzo raccomandata e a mezzo Fax*

**Oggetto: Richiamo dal mercato ferro da stiro elettrico mod P26C Codice a barra  
18350346672346**



*Spettabile ditta,*

*La nostra azienda distribuisce unicamente prodotti pienamente conformi alle norme di legge.*

*Secondo la nostra contabilità Vi abbiamo fornito (ns. fattura n 2505 del 20.01.2012) n° 95 ferri da tiro elettrici mod. P26C inviatiVi il 2.02.2012 (d' ora in poi definiti anche i «Prodotti»).*

*Sebbene finora non abbiamo ricevuto alcuna notizia di malfunzionamenti o altri problemi elettrici causati dall'uso dei Prodotti, abbiamo deciso di richiamarli in via precauzionale. Tali Prodotti, infatti, sono stati ritenuti non conformi ai requisiti tecnici e di sicurezza UE in vigore .*



Avv. Maurizio Iorio ©  
[www.avvocatoiorio.it](http://www.avvocatoiorio.it)



ANDEC  
ASSOCIAZIONE NAZIONALE IMPORTATORI  
E PRODUTTORI DI ELETTRONICA CIVILE

***(Continua)***

*Pertanto, Vi invitiamo a:*

- cessare da subito la vendita dei Prodotti;*
- esporre presso il vostro punto di vendita al pubblico o fare esporre presso l'esercizio dei Vostri rivenditori per almeno 30 giorni un cartello col quale si informano gli utenti finali del richiamo e li si invitano a restituirVi i Prodotti;*
- farci sapere il numero dei Prodotti che avete al momento in stock e di quelli restituitiVi dai rivenditori e/o dagli utenti finali dopo il suddetto periodo di tempo;*
- restituirci i Prodotti oggetto del richiamo, che vi saranno rimborsati o sostituiti con altri prodotti perfettamente conformi a tutti i requisiti di sicurezza.*

*Ci riserviamo di farVi avere ulteriori istruzioni se necessario e rimaniamo in attesa di risentirVi.*

*Cordiali saluti*



**Avv. Maurizio Iorio ©**  
**[www.avvocatoiorio.it](http://www.avvocatoiorio.it)**



**ANDEC**  
ASSOCIAZIONE NAZIONALE IMPORTATORI  
E PRODUTTORI DI ELETTRONICA CIVILE



# Comunicazione di ritiro e/o richiamo: **ESEMPI DI COMUNICAZIONI «FRIENDLY»**



IKEA

### Avvisi importanti

In questa sezione trovi tutte le informazioni su avvisi importanti e ritiri dal mercato relativi a prodotti IKEA.



IKEA ritira dal mercato il bavaglino MATVRÅ, blu/rosso 2 pezzi, per rischio di soffocamento

30/09/2019

**IKEA invita tutti i clienti che hanno acquistato il bavaglino MATVRÅ, blu/rosso 2 pezzi, a non utilizzare il prodotto e a contattare IKEA per la risoluzione del problema.**

La sicurezza è da sempre una priorità per IKEA. Tutti i nostri prodotti sono testati e approvati in conformità ai più severi standard e alle leggi vigenti. Ciò nonostante, abbiamo ricevuto segnalazioni riguardanti il bottone del bavaglino MATVRÅ, che potrebbe staccarsi e causare il rischio di soffocamento.

IKEA invita tutti i clienti a riportare il prodotto in negozio per la sostituzione con un prodotto simile o per ricevere il rimborso. Non è richiesto lo scontrino fiscale.

“Ci è stato segnalato che il bottone del bavaglino potrebbe staccarsi, se tirato dal bambino” spiega Emelie Knoester, Business Area Manager di IKEA of Sweden, che continua:

“La sicurezza dei clienti è la massima priorità per IKEA e per questo motivo abbiamo deciso di ritirare il bavaglino MATVRÅ blu/rosso 2 pezzi, come misura precauzionale.” I bavaglino con lo stesso nome, MATVRÅ, ma con motivo frutta/verdura, verde/giallo, sono sicuri, perché realizzati con materiale e design diversi.”

I clienti possono riportare il bavaglino MATVRÅ in qualsiasi negozio IKEA, dove riceveranno il rimborso completo o un prodotto sostitutivo. Per ricevere il rimborso non è richiesto lo scontrino fiscale.

## HP

Nell'agosto 2019, HP ha esteso il suo programma volontario a livello mondiale di ritiro e sostituzione di sicurezza alle batterie di alcuni computer notebook e workstation portatili, annunciato nel gennaio 2018 ed esteso nel gennaio 2019. Queste batterie potrebbero surriscaldarsi, presentando un rischio di incendio e ustioni per i clienti. Per questo motivo, **è essenziale ricontrollare la batteria in uso, anche se la verifica è già stata fatta in precedenza ed è stato riscontrato che non era tra quelle interessate.**

(...)

Molte di queste batterie sono interne al sistema, il che significa che non sono sostituibili dal cliente. HP sta fornendo gratuitamente i servizi di sostituzione della batteria per mezzo di un tecnico autorizzato. HP sta anche rilasciando un aggiornamento del BIOS per aggiungere le batterie interessate dall'estensione del programma. L'aggiornamento del BIOS mette la batteria in "Modalità di sicurezza batteria" così che il notebook o la workstation possano essere utilizzati in tutta sicurezza senza la batteria collegandosi ad un adattatore di alimentazione HP.

(...)

Ciò che sta maggiormente a cuore ad HP è la sicurezza dei propri clienti. HP sta informando in modo proattivo i propri clienti e fornirà gratuitamente i servizi di sostituzione della batteria per ciascuna batteria verificata interessata dal programma. Per i clienti con 5 o più batterie potenzialmente interessate, HP ha predisposto un processo di supporto per la validazione e l'ordine. Per i dettagli consultare la scheda Domande frequenti su questo sito.

## APPLE

Programma di sostituzione dell'adattatore per la presa a muro CA di Apple

Apple ha stabilito che, in casi molto rari, gli adattatori per la presa a muro CA di Apple bipolari progettati per essere utilizzati nell'Europa continentale, in Australia, in Nuova Zelanda, in Corea, in Argentina e in Brasile potrebbero rompersi e creare il rischio di scossa elettrica se toccati. Questi adattatori per le prese a muro, forniti con i Mac e alcuni dispositivi iOS tra il 2003 e il 2015, erano anche inclusi nel Kit adattatore internazionale Apple.

La sicurezza del cliente è al primo posto fra le priorità di Apple; perciò, l'azienda ha volontariamente deciso di sostituire gratuitamente tutti gli adattatori per presa a muro interessati dal problema con un adattatore nuovo e riprogettato. Invitiamo i clienti a effettuare la sostituzione delle parti interessate usando la procedura indicata di seguito.

Identificazione dell'adattatore per la presa a muro.

Confronta il tuo adattatore con le immagini riportate di seguito. Gli adattatori per la presa a muro interessati presentano 4 o 5 caratteri oppure non presentano alcun carattere sullo slot interno nel punto in cui si collegano all'alimentatore Apple. Gli adattatori riprogettati presentano un codice regionale a 3 lettere nello slot (EUR, KOR, AUS, ARG o BRA) interessato.

# Comunicazione di ritiro e/o richiamo: **ESEMPI DI COMUNICAZIONI «INTERMEDIE»**



Avv. Maurizio Iorio ©  
[www.avvocatoiorio.it](http://www.avvocatoiorio.it)



**ANDEC**  
ASSOCIAZIONE NAZIONALE IMPORTATORI  
E PRODUTTORI DI ELETTRONICA CIVILE

## Richiamo prodotti

Ad Auchan sta a cuore la tua salute.

Per questo, riteniamo importante comunicarti con chiarezza e tempestività eventuali richiami.

Abbiamo deciso di pubblicare on line la lista completa dei prodotti richiamati per ragioni di sicurezza, dedicando una sezione ai comunicati che riceviamo dalle aziende produttrici o che riguardano prodotti a nostro marchio.

Approfitta di questa preziosa opportunità: aiutaci a difendere la tua salute.

08/10/2019

RICHIAMO - 896100 PHON QILIVE

896100 PHON QILIVE

[ALLEGATO](#)

07/10/2019

SALAMETTO FIORUCCI GR.150 - CESARE FIORUCCI SPA

Tutta Italia

[ALLEGATO](#)



Siamo qui per te

Rimani sempre aggiornato

[Iscriviti alla newsletter](#)

#AuchanItalia



### AREA CLIENTI

[Storico Ordini](#)

### INFORMAZIONI

[Help e Faq](#)  
[Garanzia e Sicurezza](#)  
[Richiamo Prodotti](#)  
[Schede tecniche detergenti](#)

### CONTATTI & PRIVACY

[Contatti](#)  
[Privacy & Sicurezza](#)  
[Cookie Policy](#)  
[Lavora con Noi](#)

### CHI SIAMO

[Info societarie](#)  
[Chi Siamo](#)  
[Modello organizzativo](#)  
[Segnalazioni Whistleblowing](#)  
[Area stampa](#)

### LA VITA CAMBIA

[Servizi](#)  
[Auchan Sostiene](#)  
[I nostri impegni](#)  
[LaTua!Card](#)

Le informazioni riportate su [www.auchan.it](http://www.auchan.it) possono essere soggette a modifiche senza preavviso.

Web site design, testi e grafica © 2017

Margherita Online Srl, Strada 8 Palazzo N - 20089 Rozzano (MI) - R.E.A. MI-2016915 - Iscriz. CCIAA Registro Imprese Milano/PI. e C.F.: 08313100961



Coop

Prodotto Coop

Cooperative

Socialità

Ambiente

## Categorie

Ambiente

Avvisi di richiamo prodotti

Coop

Cooperative

Prodotto Coop

Socialità

Quando un prodotto potrebbe essere pericoloso per la salute dei consumatori Coop non solo lo ritira dai punti di vendita, ma avvisa anche i clienti che l'hanno acquistato perché non lo consumino o non lo utilizzino.

Lo fa tramite l'affissione di cartelli nei negozi e pubblicando degli avvisi su questa pagina del sito.

I nostri soci e clienti potranno riconsegnare il prodotto nel punto vendita dove l'hanno acquistato per la sostituzione o il rimborso. Se il prodotto è venduto solo in alcune aree geografiche indichiamo le Regioni dove i prodotti sono stati commercializzati.

## Avvisi di richiamo prodotti (0)



Coop

Prodotto Coop

Cooperative

Socialità

Ambiente

Blog



## Selezione di Tè

tè english breakfast  
tè earl grey  
tè verde  
tè al limone



Nuovi Tè Solidal Coop

**IKEA**



Hai acquistato una libreria o una vetrina HEMNES prima del 2017?

*30/05/2019*

La libreria e le vetrine HEMNES sono realizzate in legno massiccio e progettate per durare nel tempo e per essere usate a lungo dai clienti IKEA. Recentemente abbiamo verificato che i ripiani in legno possono restringersi e spostarsi perché nelle case dei clienti l'ambiente è secco. Per permettere ai clienti di continuare a utilizzare i mobili HEMNES che hanno acquistato, IKEA offre loro una soluzione semplice e gratuita. Tutti i clienti che hanno acquistato un mobile HEMNES prodotto prima del 2017 sono invitati a ordinare i perni di ricambio più lunghi contattando il loro negozio IKEA o Customer Support Center.

**Per avere i perni di ricambio, non devi fare altro che contattare il Servizio Clienti al numero verde 800 92 46 46.**

Le istruzioni di montaggio sono disponibili qui:  
[Scarica le istruzioni di montaggio \(PDF\)](#)

T IN

**SIMPLY**  
MARKET

Semplice la vita

Cerca



Promo | Volantini



Punti vendita



Lista della spesa



Ricette



Magazine

Non hai ancora un punto vendita preferito  
trova un punto vendita vicino a te

**ACCEDI | REGISTRATI**

Simply mette le informazioni in chiaro e ti semplifica la vita, anche in fatto di salute.

Per questo, pubblichiamo on line l'elenco completo dei richiami.

In questa sezione, troverai la lista dei prodotti ritirati su richiesta dei fornitori o del nostro Servizio qualità sui prodotti, per ragioni di sicurezza.

Con Simply, sei aggiornato sugli articoli richiamati, in modo tempestivo e semplice.

08.10.2019

**RICHIAMO - 896100 PHON QILIVE**  
896100 PHON QILIVE (TUTTA  
ITALIA IPER E SUPER)

SCARICA PDF

21.06.2019

**SALAME MIGNON - SALUMIFICIO**  
ALIPRANDI SPA

SCARICA PDF

03.05.2019

**RICHIAMO - FARINA DI MANIOCA**  
"FAROFA" - PLAZA LATINA SRL  
FARINA DI MANIOCA "FAROFA" -  
PLAZA LATINA SRL

SCARICA PDF

02.09.2019

**RICHIAMO - "R"GALLETTE BIO**  
MAIS - A & D  
"R"GALLETTE BIO MAIS - A & D  
SPA GRUPPO ALIMENTARE

SCARICA PDF

21.06.2019

**SALAMETTO - SALUMIFICIO**  
ALIPRANDI SPA

SCARICA PDF

04.03.2019

**RICHIAMO - PANTALONE NTA**  
IN EXTENSO - PANTALONE NTA  
(ITALIA IPER - SUPER -  
FRANCHISING)

SCARICA PDF

27.06.2019

**RICHIAMO - ARACHIDI NIC NACS**  
LORENZ  
ARACHIDI NIC NACS LORENZ -  
LOACKER A.AG. SPA (TUTTA  
ITALIA)

SCARICA PDF

31.05.2019

**RICHIAMO - DADO DA BRODO**  
FUNGHI PORCINI 60G  
DADO DA BRODO FUNGHI PORCINI  
60G - BAUER SPA

SCARICA PDF

# Conclusioni



Alla stregua dei casi esaminati:

❑ Solo alcune aziende (spesso le più grandi) si danno una STRATEGIA nel caso di ritiro e/o richiamo dal mercato e adottano quindi una coerente COMUNICAZIONE.

❑ In molti casi MANCA una strategia, anche di comunicazione, ben definita, e abbiamo una comunicazione ispirata soprattutto a DATI OPERATIVI E TECNICI di ritiro / richiamo del prodotto.



***Grazie per la Vostra attenzione***



Avv. Maurizio Iorio ©  
[www.avvocatoiorio.it](http://www.avvocatoiorio.it)



**ANDEC**  
ASSOCIAZIONE NAZIONALE IMPORTATORI  
E PRODUTTORI DI ELETTRONICA CIVILE