



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

SECURITE DES CONSOMMATEURS



Guide d'aide à la gestion des alertes des produits non alimentaires

Version du 08/12/2021

Table des matières

I.	Objectifs du Guide	1
II.	Utilisation du document	1
III.	Obligations réglementaires de déclaration de la dangerosité des produits (responsabilités, sanctions)	2
a.	Les responsabilités	2
b.	Rôle des places de marché en ligne	3
c.	Les sanctions	4
IV.	Détection des alertes par les professionnels (ex : auto-contrôles, remontée des services clients, des réseaux sociaux...)	5
V.	Notification et recueil de l’alerte	6
a.	Obligation de notification	6
b.	La plateforme de signalement européenne « Product Safety Business Alert Gateway »	7
c.	Notification de l’alerte par l’administration française	8
d.	Notification de l’alerte par la commission européenne (Safety gate - RAPEX)	9
VI.	L’évaluation de la situation et le déclenchement de l’alerte	9
a.	Évaluation des risques (<i>Risk Assessment Guideline</i>)	9
VII.	La gestion de l’alerte	10
a.	Généralités	10
b.	Retrait du produit	12
c.	Rappel du produit	12
d.	Mise en conformité du produit pour raison de sécurité	12
VIII.	Communication de l’alerte relative à un produit présentant un risque	13
a.	Pourquoi communiquer ?	13
b.	Qui communique ?	13
c.	Quand communiquer ?	14
d.	Comment communiquer ?	14
IX.	La fin de la situation d’alerte	16
X.	ANNEXE I : Répartition des notifications initiales des alertes	17
XI.	ANNEXE II : Communication sur les rappels par l’intermédiaire du site RappelConso	24

I. Objectifs du Guide

Garantir la sécurité des produits de consommation au sein du marché unique est une priorité partagée par la Commission européenne et les États membres, et une obligation pour les professionnels qui interviennent pour mettre ces produits à disposition sur le marché.

L'objectif de ce guide est d'aider les professionnels à déterminer le caractère dangereux d'un produit ainsi que son niveau de risque, à organiser si nécessaire son retrait du marché et à procéder à son rappel en communiquant rapidement et efficacement auprès des consommateurs.

Dans ce guide vous trouverez les outils nécessaires pour identifier les textes réglementaires pertinents, évaluer les risques liés à l'utilisation d'un produit, signaler tout produit dangereux à l'autorité compétente, déclencher une alerte et communiquer auprès du grand public.

II. Utilisation du document

☞ **Avertissement**

Le présent document n'a pas vocation à se substituer à la propre organisation ou au dispositif de gestion des alertes de chaque professionnel, organisation professionnelle ou administration, mais vise à faciliter l'articulation entre les divers acteurs concernés :

- professionnels (fabricants, importateurs, distributeurs, prestataires de services, organisations professionnelles, places de marché en ligne, etc.) ;
- administrations centrales, locales et préfectorales.

Chacune de ces parties devrait intégrer dans ses propres procédures les principes développés dans le présent document.

☞ **Champ d'application du guide**

Le guide est applicable pour tous les produits destinés aux consommateurs. La DGCCRF dispose d'une compétence générale pour prendre en charge les alertes sur les produits non alimentaires à destination des consommateurs, sauf pour les cas particuliers **listés en annexe de ce guide**.

En revanche, les alertes sur les produits non alimentaires à destination des professionnels ne relèvent pas, dans le cas général, de la compétence de la DGCCRF.

Il est également à noter que la cosmétovigilance, la vigilance tatouage, la phytopharmacovigilance sur les produits phytopharmaceutiques, la matériovigilance sur les dispositifs médicaux et la réactovigilance sur les dispositifs médicaux de diagnostic *in vitro*, y compris ceux qui sont directement à destination des consommateurs, ne sont pas abordées dans ce document. Les obligations en la matière et les points de contact utiles peuvent être consultés sur le site de l'ANSM.

III. Obligations réglementaires de déclaration de la dangerosité des produits (responsabilités, sanctions)

a. Les responsabilités

Au sein de l'Union européenne, la directive 2001/95/CE du Parlement européen et du Conseil du 3 décembre 2001 relative à la sécurité générale des produits (DSGP) instaure une obligation générale de sécurité : (art. 3) « les producteurs sont tenus de ne mettre sur le marché que des produits sûrs. » Ce même texte instaure également l'obligation pour les producteurs et les distributeurs d'informer immédiatement les autorités administratives compétentes lorsqu'un produit est dangereux et d'indiquer les actions engagées pour prévenir les risques (art. 5).

Pour la France, l'article L.423-3 du code de la consommation prévoit que les opérateurs professionnels (producteurs, distributeurs...) doivent, dès qu'ils en ont connaissance, informer les autorités compétentes des risques présentés par les produits destinés au consommateur qu'ils ont mis sur le marché et des mesures qu'ils ont prises pour écarter ces risques.

Il convient à titre liminaire de rappeler les définitions du producteur et du distributeur telles que fixées par l'article L421-1 du Code de la consommation.

Article L421-1 du code de la consommation

« Pour l'application du présent titre, on entend par :

1° Producteur:

- a) Le fabricant du produit, lorsqu'il est établi dans l'Union européenne et toute autre personne qui se présente comme fabricant en apposant sur le produit son nom, sa marque ou un autre signe distinctif, ou celui qui procède à la remise en état du produit ;
- b) Le représentant du fabricant, lorsque celui-ci n'est pas établi dans l'Union européenne ou, en l'absence de représentant établi dans l'Union européenne, l'importateur du produit ;
- c) Les autres professionnels de la chaîne de commercialisation, dans la mesure où leurs activités peuvent affecter les caractéristiques de sécurité d'un produit ;

2° Distributeur : tout professionnel de la chaîne de commercialisation dont l'activité n'a pas d'incidence sur les caractéristiques de sécurité du produit. »

Article L. 423-3 du code de la consommation :

« Lorsqu'un producteur ou un distributeur sait que des produits¹ destinés aux consommateurs qu'il a mis sur le marché ne répondent pas aux exigences énoncées à l'article L. 421-3, il engage les actions nécessaires pour prévenir les risques pour les consommateurs et en informe immédiatement les autorités administratives compétentes.

¹ L'article 2 de la DSGP définit comme suit le terme produit : « tout produit qui - également dans le cadre d'une prestation de services - est destiné aux consommateurs ou susceptible, dans des conditions raisonnablement prévisibles, d'être utilisé par les consommateurs, même s'il ne leur est pas destiné, et qui est fourni ou mis à disposition dans le cadre d'une activité commerciale, à titre onéreux ou gratuit, qu'il soit à l'état neuf, d'occasion ou reconditionné ».

Les modalités de cette information sont définies par arrêté du ministre chargé de la consommation et des ministres intéressés.

Le producteur ou le distributeur ne peut s'exonérer de ses obligations en soutenant n'avoir pas eu connaissance des risques qu'il ne pouvait raisonnablement ignorer.

Lorsque des mesures de retrait ou de rappel sont mises en œuvre, les professionnels établissent et maintiennent à jour un état chiffré des produits retirés ou rappelés, qu'ils tiennent à la disposition des agents habilités.

Sans préjudice des mesures d'information des consommateurs et des autorités administratives compétentes prévues par la réglementation en vigueur, les professionnels qui procèdent au rappel de produits en font la déclaration de façon dématérialisée sur un site internet dédié, mis à la disposition du public par l'administration. »

Article L 421-3 du code de la consommation :

« Les produits et les services doivent présenter, dans des conditions normales d'utilisation ou dans d'autres conditions raisonnablement prévisibles par le professionnel, la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre et ne pas porter atteinte à la santé des personnes ».

Article L. 423-4 du code de la consommation :

« Les distributeurs s'interdisent de fournir des produits dont ils savent, sur la base des informations en leur possession et en leur qualité de professionnel, qu'ils ne satisfont pas aux obligations de sécurité définies au présent titre. En outre, dans les limites de leurs activités respectives, les distributeurs participent au suivi de la sécurité des produits mis sur le marché par la transmission des informations concernant les risques liés à ces produits, par la tenue et la fourniture des documents nécessaires pour assurer leur traçabilité, ainsi que par la collaboration aux actions engagées par les producteurs et les autorités administratives compétentes, pour éviter les risques. »

b. Rôle des places de marché en ligne

Dans le cas d'un opérateur économique utilisant une place de marché en ligne et ne remplissant pas ses obligations énoncées aux points détaillés supra (opérateur éloigné du marché européen n'ayant pas la capacité à y appliquer les mesures correctrices nécessaires, de trop petite taille pour avoir les moyens d'agir efficacement, n'ayant pas la volonté de prendre les mesures correctrices nécessaires...), les places de marché sont vivement invitées à se substituer au vendeur et à rendre compte de leurs actions aux autorités selon les mêmes modalités.

c. Les sanctions

Article R. 452-2 du code de la consommation :

« Le fait de ne pas informer les autorités administratives compétentes des actions engagées en application de l'alinéa premier de l'article L. 423-3 est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 5e classe.

La récidive est réprimée conformément aux dispositions des articles 132-11 et 132-15 du code pénal. »

Article R. 452-4 du code de la consommation :

« Les personnes physiques coupables de l'infraction réprimée par les articles R. 452-3 et R. 452-3-1 encourent également la confiscation de la chose qui a servi ou était destinée à commettre l'infraction ou de la chose qui en est le produit.

Les personnes morales déclarées responsables pénalement, dans les conditions prévues par l'article 121-2 du code pénal, de l'infraction réprimée par les articles R. 452-3 et R. 452-3-1 encourent, outre l'amende suivant les modalités prévues par l'article 131-41 du code pénal, la peine de confiscation de la chose qui a servi ou était destinée à commettre l'infraction ou de la chose qui en est le produit. »

Article R. 452-5 du code de la consommation :

« Le fait de ne pas procéder à la déclaration prévue au cinquième alinéa de l'article L. 423-3, ou de communiquer des informations inexactes ou incomplètes, est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 5e classe.

L'amende est encourue autant de fois qu'il y a de produits concernés par le rappel.

La récidive est réprimée conformément aux articles 132-11 et 132-15 du code pénal. »

Autres réglementations spécifiques:

En plus de cette réglementation générale, d'autres réglementations plus sectorielles peuvent s'appliquer comme par exemple les dispositions du chapitre VII du titre V du livre V du code de l'environnement pour les produits et équipements à risque (appareils à pression ou à gaz notamment).

IV) Détection des alertes par les professionnels (ex : auto-contrôles, remontée des services clients, des réseaux sociaux...)

Les opérateurs professionnels sont tenus de mettre sur le marché des produits sûrs (article L 421-3 du code de la consommation reproduit supra).

Il est fortement recommandé aux professionnels de réaliser des autocontrôles et de ne pas se fier uniquement, lorsqu'ils ne sont pas fabricants, à la documentation fournie par le fabricant pour s'assurer de la conformité des produits. En effet, des cas de falsification de document tel que les certificats ou déclaration de conformité sont parfois constatés. Une vérification de la validité peut donc être effectuée en cas de doute auprès du fabricant et de l'organisme notifié.

Un « produit sûr » est un produit qui selon le point b) de l'article 2 de la directive 2001/95/CE, dans des conditions d'utilisation normales ou raisonnablement prévisibles, y compris de durée et, le cas échéant, de mise en service, d'installation et de besoins d'entretien, ne présente aucun risque ou seulement des risques réduits à un niveau bas, compatibles avec l'utilisation du produit et considérés comme acceptables dans le respect d'un niveau élevé de protection de la santé et de la sécurité des personnes, compte tenu, en particulier :

- a. des caractéristiques du produit, notamment sa composition, son emballage, ses conditions d'assemblage et, le cas échéant, d'installation et d'entretien ;
- b. de l'effet du produit sur d'autres produits au cas où on peut raisonnablement prévoir l'utilisation du premier avec les seconds ;
- c. de la présentation du produit, de son étiquetage, des avertissements et des instructions éventuels concernant son utilisation et son élimination ainsi que de toute autre indication ou information relative au produit ;
- d. des catégories de consommateurs se trouvant dans des conditions de risque au regard de l'utilisation du produit, en particulier des enfants et des personnes âgées.

Un « produit dangereux » est un produit qui, selon le point c) du même article ne répond pas à la définition de « produit sûr ». La détection d'un produit dangereux par les professionnels peut être notamment opérée au moyen :

- e. de la réalisation d'essais de conformité et d'analyses relatives aux réglementations spécifiques par type de produit ;
- f. des remontées du service après-vente sur des non conformités rendant les produits dangereux ;
- g. de l'analyse des réclamations clients ;
- h. d'une veille sur les réseaux sociaux et de l'examen des avis de consommateurs sur les sites e-marchands ;
- i. d'une veille sur le système public européen « Safety gate » (anciennement RAPEX) ou sur les rappels en cours concernant des produits similaires aux produits commercialisés.

- j. d'une veille du Journal Officiel de la République Française (JORF). Les arrêtés de retrait ou de rappel des produits et équipements à risque réglementés par le code de l'environnement y sont notamment publiés.

Les autocontrôles menés par les opérateurs professionnels qui conduisent à un écart par rapport aux normes de sécurité qui est susceptible d'entraîner une dangerosité doivent les amener à considérer leur produit comme dangereux. Un constat de dangerosité peut également exister même en l'absence de norme applicable au produit.

V) Notification et recueil de l'alerte

a. Obligation de notification

« La Directive Sécurité Générale des Produits (DSGP) prévoit que, lorsque les producteurs et les distributeurs savent ou doivent savoir, sur la base des informations en leur possession et en tant que professionnels, qu'un produit qu'ils ont mis sur le marché est dangereux (d'après les définitions et critères de la directive), ils en informent les autorités compétentes. »

- Si c'est **le fabricant ou l'importateur** qui est le premier à prendre connaissance du danger d'un produit, il doit informer l'autorité nationale compétente sans délai en adressant une copie de l'information à ses clients, distributeurs ou détaillants, et à son fournisseur.
- **Le distributeur ou détaillant** qui est avisé du danger d'un produit par un fabricant ou un importateur est tenu d'informer les autorités à moins qu'il ne soit certain que l'autorité nationale compétente a déjà été informée de manière adéquate par le producteur ou par une autre autorité compétente (numéro d'alerte RAPEX ou AR de l'autorité concernée).
- Si le **détaillant ou le distributeur est le premier à prendre connaissance du danger** d'un produit, il doit informer l'autorité nationale compétente sans délai en adressant une copie de l'information au fabricant ou à l'importateur. Par ailleurs, sans préjudice de la notification à l'administration locale, **il appartient au notifiant de prendre contact sans délai avec ses clients et le fabricant ou importateur du produit en cause afin de les informer de la situation.**

Le fabricant ou importateur qui est avisé du danger d'un produit par un de ses clients, détaillant ou distributeur, doit compléter l'information fournie en communiquant à l'autorité nationale compétente sans délai toute information en sa possession concernant ledit produit, en particulier s'il étend les mesures de gestion ou s'il dispose d'éléments complémentaires concernant la traçabilité du produit incriminé.

b. La plateforme de signalement européenne « Product Safety Business Alert Gateway »

La plateforme « *Product Safety Business Alert Gateway* » a pour objet de **permettre aux fabricants, importateurs, mandataires et distributeurs de notifier aux autorités nationales compétentes tout produit dangereux pour les consommateurs** placé sur le marché européen. Chaque opérateur économique peut ainsi gérer via cette plateforme ses propres notifications.

Les prestataires de services tels que les places de marché sur Internet qui auraient connaissance d'informations relatives à la dangerosité de produits sur leur plateforme, notamment via des commentaires clients ou des réclamations de consommateurs, sont également invités à les transmettre sans délai aux autorités ou à s'assurer que le vendeur responsable sur leur plateforme a effectivement réalisé le signalement.

Les notifications seront par la suite prises en charge par les autorités nationales compétentes.

Pour accéder à l'application il convient de se rendre à l'URL : <https://webgate.ec.europa.eu/gpsd>.

- Pour notifier la dangerosité d'un produit mis sur le marché européen

Une fois connecté à la « *Product Safety Business Alert Gateway* », le professionnel verra la page web suivante apparaître. Il devra alors cliquer sur « *Get started* » :



Lors de la première connexion, l'utilisateur doit créer un compte afin d'accéder au formulaire en ligne de notification.

- En cas d'impossibilité à télé-déclarer la dangerosité d'un produit sur le site de la Commission Européenne

Le professionnel peut se rendre à l'URL : www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSPP afin d'obtenir les coordonnées de la DDecPP ou de la DIECCTE du département dans lequel est situé son siège social et déclarer directement son signalement auprès des autorités nationales compétentes.

Les alertes sont gérées, en tant que de besoin, en coordination par les différentes administrations concernées.

L'alerte s'accompagne d'une stricte confidentialité des informations entre les opérateurs professionnels et l'administration, sans préjudice des actions mises en œuvre dans le cadre de la gestion de l'alerte.

- Cas particulier des véhicules réceptionnés, des pièces et équipements destinés à ces véhicules et des moteurs destinés aux engins mobiles non routiers :

La direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) reçoit les signalements qui concernent :

- 1° Les réceptions UE de véhicules, de remorques, de systèmes, de composants et d'entités techniques distinctes;

- 2° Les réceptions nationales par type de véhicules conformément à l'article R. 321-25 du code de la route et de machines agricoles automotrices, et les réceptions de dispositifs en série ;

- 3° Les pièces détachées et les équipements non réceptionnés destinés aux véhicules, à l'exception des accessoires automobiles;

- 4° Les réceptions de moteurs à combustion interne destinés aux engins mobiles non routiers.

Les modalités de signalement auprès de la direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) sont fixées par l'arrêté relatif à l'information des autorités administratives compétentes concernant les véhicules, les systèmes et les composants, les entités techniques les pièces ou équipements ainsi que les moteurs à combustion interne destinés aux engins mobiles non routiers, présentant une non-conformité ou un risque.

c. Notification de l'alerte par l'administration française

L'administration peut notifier de façon officielle aux opérateurs professionnels la dangerosité d'un produit.

Dans le cadre de son activité de surveillance du marché, l'administration effectue notamment des prélèvements de produits mis sur le marché par les professionnels afin d'effectuer des analyses ou des essais en laboratoire. L'information sur la dangerosité des produits peut également provenir d'autres sources telles que les plaintes consommateurs ou la veille médias

révélant la survenue d'accidents, d'incidents, ou d'atteintes à la santé, à la sécurité ou à l'environnement.

Si la dangerosité des produits mis en cause est avérée, l'autorité compétente prendra contact avec le professionnel responsable de la première mise sur le marché afin de lui demander la mise en place de mesures en adéquation avec le niveau de risque présenté par le produit.

d. Notification de l'alerte par la commission européenne (Safety gate - RAPEX)

Une alerte peut également provenir d'un pays étranger. L'Unité d'alerte, point de contact français Safety Gate RAPEX de la DGCCRF est alors informée de manière privilégiée via le réseau Safety Gate RAPEX (plateforme de signalements européens) ou par tout autre moyen par la Commission Européenne.

Comme pour les alertes notifiées par l'administration française, l'autorité compétente prendra contact avec le professionnel responsable de la première mise sur le marché afin de lui demander la mise en place de mesures en adéquation avec le niveau de risque présenté par le produit.

VI) L'évaluation de la situation et le déclenchement de l'alerte

a. Évaluation des risques (*Risk Assessment Guideline*)

L'évaluation des risques a pour objectif de déterminer des mesures de gestion du risque adaptées et proportionnées. Elle peut se faire de manière conjointe entre le producteur et le distributeur d'un produit.

- Danger : Agent biologique, chimique ou physique présent dans un produit, ou un état de ce produit, pouvant avoir un effet néfaste sur la santé ou la sécurité
- Risque : Fonction de la probabilité d'apparition, et de la gravité, d'un effet néfaste pour la santé ou la sécurité du fait de la présence d'un danger

Un produit réputé dangereux peut présenter plusieurs niveaux de risques en raison de la fréquence d'une atteinte à la sécurité ou à la santé des personnes et de la gravité de ce dernier.

Un produit dangereux peut ainsi présenter un risque d'un niveau faible à un niveau grave. Pour rappel, il existe quatre niveaux de risque : faible, moyen, élevé, grave.

En l'absence d'autre mesure corrective permettant de le réduire à un niveau acceptable, le risque grave doit impérativement donner lieu à un retrait du marché auprès des clients professionnels et à un rappel du produit auprès des consommateurs.

Le risque grave est défini au point d) de la directive 2001/95 : comme étant « *tout risque grave, y compris ceux dont les effets ne sont pas immédiats, qui nécessite une intervention rapide des autorités publiques* ».

La Commission Européenne met à disposition des professionnels un outil d'évaluation de risque appelé « *Risk Assessment Guidelines* » (RAG).

Cet outil est consultable et utilisable sous le lien internet suivant :

<https://ec.europa.eu/rag>

L'utilisation de la méthodologie d'évaluation de risque proposée par la Commission européenne est développée dans la Communication de la Commission aux lignes directrices Rapex², qui offre en outre une série d'exemples illustrant comment elle est mise en œuvre.

VII) La gestion de l'alerte

a. Généralités

Les suites à donner à une alerte et le choix des actions à mettre en œuvre (retrait, rappel, avertissements aux utilisateurs, mise en conformité...) sont de la responsabilité première des opérateurs professionnels.

Elles doivent être adaptées au niveau de risque relevé.

☞ Les opérateurs professionnels mettent en place des systèmes et des procédures leur permettant d'identifier les fournisseurs (traçabilité amont) et les clients (traçabilité aval) concernés par l'alerte.

En cas de système de traçabilité et d'identification des produits déficient ou trop peu précis, les mesures correctrices devront être étendues à tous les produits susceptibles d'être concernés par l'alerte.

L'autorité administrative peut également, en application des articles [L. 521-5 et suivants](#) du code de la consommation, imposer aux opérateurs diverses mesures permettant de mettre fin à la non-conformité et/ou à la dangerosité de produits, notamment : suspension de la mise sur le marché, retrait, rappel, destruction, diffusion de mises en gardes, injonction de faire intervenir un organisme de contrôle, etc.

Dans le cas des véhicules, remorques, systèmes, composants, entités techniques distinctes, réceptionnés ainsi que des pièces et équipements destinés à ces véhicules, des mesures équivalentes incluant la destruction des produits présentant un risque grave, définies à l'article L. 329-35 du code de la route, peuvent être prononcées par l'autorité chargée de la

² Décision d'exécution (UE) 2019/417 de la Commission du 8 novembre 2018 fixant les lignes directrices pour la gestion du système d'échange rapide d'informations de l'Union européenne — «RAPEX» — établi par l'article 12 de la directive 2001/95/CE relative à la sécurité générale des produits ainsi que de son système de notification.

surveillance du marché des véhicules et des moteurs. Par ailleurs, dans le cas où les mesures prises par les opérateurs économiques sont jugées insuffisantes ou mises en œuvre dans un délai trop long, l'autorité compétente en matière de réception peut décider du retrait de la réception par type de véhicule conformément aux articles R. 321-14-1 et article R. 321-25 du code de la route, à l'article 7(4) du Règlement 2018/858 pour les véhicules à moteur et leurs remorques, ainsi que pour les systèmes, composants et entités techniques distinctes destinés à ces véhicules, aux articles 44 et 47(1) du Règlement 167/2013 pour les véhicules agricoles et forestiers, aux articles 48(1) et 52(4) du Règlement 168/2013 pour les véhicules à deux ou trois roues et les quadricycles et à l'article 40(3) du Règlement 2016/1628 pour les moteurs à combustion interne destinés aux engins mobiles non routiers.

Les produits et équipements non conformes et/ou dangereux mis à disposition des consommateurs dans le cadre de prestations de services peuvent également faire l'objet de mesures contraignantes, imposées de même par les pouvoirs publics, en application des articles [L. 521-19 et suivants](#) du code de la consommation.

Pour certains produits, en plus de cette réglementation générale, d'autres réglementations plus sectorielles peuvent s'appliquer comme par exemple les dispositions du chapitre VII du titre V du livre V du code de l'environnement.

QUELLES MESURES DE GESTION ?

Les mesures de gestion à mettre en œuvre si nécessaire par les opérateurs professionnels en parallèle au signalement de la dangerosité d'un produit à l'autorité compétente sont les suivantes :

- Informer le producteur, l'importateur, les clients professionnels, les distributeurs, les détaillants, et les places de marché en ligne où le produit est proposé ;
- Mettre en œuvre un retrait, rappel ou une mise en conformité du produit.

Après notification d'un produit dangereux, les opérateurs professionnels et l'administration compétente sont amenés à échanger, aussi souvent que nécessaire, des informations dans le cadre de la gestion de l'alerte.

En complément des informations initiales transmises, les opérateurs professionnels devront transmettre à l'administration compétente tous les documents en leur possession et/ou auxquels ils ont accès nécessaires au bon suivi de l'alerte et à l'information des clients professionnels et des consommateurs à savoir :

- La traçabilité amont (factures) du produit (fabricant, distributeur, importateur et mandataire) avec les coordonnées complètes pour la France et l'étranger ;
- La traçabilité aval (clients professionnels, distributeurs, détaillants) avec les coordonnées complètes pour la France et l'étranger ;
- Les quantités de produits mis en cause (fabriqués, distribués, en stock, retournés par les clients professionnels et consommateurs) ;
- Les photos du produit et son étiquetage ;

- La documentation technique du produit.

Ils devront également informer l'administration de toutes les actions complémentaires menées pour maîtriser le danger inhérent à l'utilisation des produits mis sur le marché tout au long de la vie de l'alerte. Par ailleurs, certaines réglementations imposent aux professionnels la tenue d'un registre des opérateurs à qui ils ont vendu le produit.

Par ailleurs, il est de la responsabilité de l'importateur de s'assurer de la conformité des produits importés. Dès lors, en cas d'alerte déjà déclenchée, l'importateur doit veiller à ne pas mettre en marché des produits identifiés non-conformes ou dangereux (mise en quarantaine des produits tant qu'ils ne sont pas rendus sûrs / conformes ou de les détruire en cas d'impossibilité, ceci aux frais de l'importateur).

b. Retrait du produit

Les opérations de retrait du marché de produits présentant un risque relèvent de la responsabilité de l'ensemble des professionnels détenteurs de ces produits. Certains intermédiaires (places de marché électronique) ont également un rôle à assumer lorsqu'ils ont connaissance de l'existence d'un risque pour un produit dont ils rendent la commercialisation possible (supprimer l'annonce pour le produit ou rendre l'accès à cette annonce impossible).

Les autorités compétentes s'assureront de la mise en œuvre effective de la mesure de retrait des produits du marché.

c. Rappel du produit

En cas de risque grave, et en l'absence d'autre mesure corrective suffisamment efficace, les opérateurs professionnels devront rappeler les produits auprès des consommateurs afin de les soustraire du danger. Un rappel est également envisageable, en fonction des situations, pour les risques élevés.

Dès lors, les opérateurs professionnels doivent communiquer aux consommateurs toutes les informations utiles à la bonne identification de produit rappelé, c'est-à-dire l'information relative :

- À l'identification précise du produit mis en cause (marque, dénomination, numéro de lot, modèle, visuel, code EAN...);
- Au risque encouru sans le minimiser (sinon le consommateur risque de continuer à l'utiliser) et avec la consigne impérative de ne plus l'utiliser;
- À la procédure de rappel que devront suivre les consommateurs en indiquant :
 - les coordonnées du service consommateur à contacter (numéro vert et/ou adresse mail);
 - le besoin de fournir ou non une facture;
 - les modalités de remboursement du produit.

Tout comme pour les mesures de retrait, l'autorité compétente vérifiera la mise en œuvre effective de la mesure de rappel des produits.

À noter : les lois n°2018-938 du 30 octobre 2018 « EGALIM » et n°2019-486 du 22 mai 2019 « PACTE » introduisent l'obligation aux professionnels qui mettent en œuvre un retrait ou un rappel d'établir un état chiffré des produits retirés ou rappelés, tenu à la disposition des agents habilités et de déclarer de manière dématérialisée les rappels de produits sur le site <https://pro.rappel.conso.gouv.fr> (voir Annexe II)

d. Mise en conformité du produit pour raison de sécurité

La mise en conformité d'un produit pour raison de sécurité est une alternative à un rappel, qui vise à faire cesser une situation de risque inacceptable avec la même efficacité. Elle peut être appliquée dans certains cas particuliers: fourniture au consommateur d'une pièce additionnelle, d'un correctif logiciel, ou d'une notice modifiée, par exemple. Les opérateurs professionnels devront pouvoir identifier leurs clients et communiquer auprès des consommateurs la nécessité de procéder à une mise en conformité, afin d'éliminer le risque.

L'attention des professionnels est appelée sur le fait que d'éventuelles mesures de mise en conformité, si elles sont confiées directement au consommateur, doivent être simples à mettre en œuvre, explicitées clairement sans risque d'erreur et être accessibles à des non spécialistes. Elles ne peuvent être envisagées s'il faut disposer d'outils spécifiques dont le consommateur ne dispose pas, à moins de les fournir gracieusement. Pour les consommateurs qui refuseraient de mener eux-mêmes l'opération de mise en conformité, une autre solution doit être proposée.

VIII) Communication de l'alerte relative à un produit présentant un risque

a. Pourquoi communiquer ?

La communication auprès des consommateurs est essentielle pour les informer du risque inhérent au produit incriminé et les y soustraire.

Il est primordial d'expliciter les risques encourus clairement et de ne pas les minimiser, afin d'inciter les consommateurs à suivre les consignes. Il convient de ne pas les exagérer non plus, au risque de décrédibiliser l'ensemble du dispositif.

Un rappel de sécurité ne doit pas être confondu avec un rappel pour des motifs de défaut de qualité ou dissimulé sous ce prétexte.

b. Qui communique ?

Les opérateurs professionnels sont tenus de communiquer auprès des consommateurs.

Cette communication doit être faite de manière concertée par les différents opérateurs (fabricants, fournisseurs et distributeurs), sauf lorsque l'urgence commande qu'un opérateur prenne des mesures immédiates.

La communication relève en premier lieu des opérateurs professionnels. Elle est laissée en priorité à l'initiative des opérateurs professionnels, et, dans certains cas, en concertation avec les autorités locales et/ou nationales.

- ☞ Lorsqu'un rappel est décidé, il est essentiel que les informations destinées au consommateur soient diffusées le plus rapidement possible et de manière visible. Par exemple, il est recommandé que le rappel soit visible sur la première page du site internet de l'opérateur professionnel (avec par exemple un lien vers la fiche RappelConso en question).

L'autorité compétente **se substitue aux opérateurs professionnels quand ces derniers n'ont pas procédé au rappel ni pris les mesures de communication appropriées.**

c. Quand communiquer ?

La communication des mesures de rappel doit s'effectuer dans les plus brefs délais à partir du moment où le professionnel a connaissance du risque afin de faire cesser le plus rapidement possible l'exposition des consommateurs audit risque.

Tout retard dans cette communication, à l'appréciation de l'autorité compétente, peut amener l'autorité administrative à communiquer la mesure de rappel auprès des consommateurs en se substituant aux opérateurs professionnels.

d. Comment communiquer ?

Les moyens qui peuvent être utilisés sont notamment les suivants :

- ☞ De façon obligatoire via **le site officiel** <https://pro.rappel.conso.gouv.fr> (voir annexe II)
- ☞ Par voie d'**affichettes** apposées de manière très visible dans les lieux de vente ;
- ☞ Par voie de **communiqué dans la presse** locale, régionale, spécialisée ou nationale ;
- ☞ Via **le site internet de la société et les réseaux sociaux** ;
- ☞ Via une communication dématérialisée (courriers électroniques, SMS etc.) adressée spécifiquement à chaque consommateur ;
- ☞ Via **les cartes de fidélité.**

Les lois n°2018-938 du 30 octobre 2018 « EGALIM » et n°2019-486 du 22 mai 2019 « PACTE » introduisent l'obligation des professionnels de déclarer de manière dématérialisée les rappels de produits sur le site <https://pro.rappel.conso.gouv.fr>, mis à la disposition du public par l'administration.

Ces nouvelles dispositions sont reprises dans l'article L. 423-3 du code de la consommation qui précise :

« Sans préjudice des mesures d'information des consommateurs et des autorités administratives compétentes prévues par la réglementation en vigueur, les professionnels qui procèdent au rappel de produits en font la déclaration de façon dématérialisée sur un site internet dédié, mis à la disposition du public par l'administration ».

L'article R. 452-5 du code de la consommation sanctionne l'absence de déclaration par une amende prévue pour les contraventions de la 5e classe. L'amende est encourue autant de fois qu'il y a de produits concernés par le rappel.

La récidive est réprimée conformément aux articles 132-11 et 132-15 du code pénal.

La communication doit informer les consommateurs de façon simple et proportionnée. Elle doit être concise et se différencier, dans sa forme, des annonces publicitaires. Elle ne doit pas induire en erreur le consommateur.

Le Conseil national de la consommation (CNC) recommande dans son rapport ECOC1819510P du 13 juillet 2018³ de communiquer les quatre types d'informations suivants :

▪ **Des informations sur le produit et ses modalités de commercialisation**

Notamment le type de produit, les éléments d'identification du produit et de l'emballage (numéros de lot, numéros de série concernés ... et où trouver précisément ce numéro sur le produit), les lieux de vente et la période de commercialisation.

▪ **Des informations sur la nature du danger et les risques encourus**

La non-conformité présentée par le produit et les conséquences éventuelles que peut avoir cette non-conformité pour l'intégrité physique ou la santé du consommateur.

▪ **Des informations sur la conduite à tenir**

Des informations claires doivent être données sur la conduite à tenir par les consommateurs, notamment s'il est impératif qu'ils cessent immédiatement toute utilisation du produit ou qu'ils le « neutralisent » (ex : couper toute alimentation électrique).

▪ **Des informations afin de joindre le service responsable de la commercialisation du produit dangereux**

Les informations ainsi communiquées doivent permettre aux consommateurs et/ou aux journalistes d'obtenir tout renseignement complémentaire.

La communication au public, pour être efficace et satisfaisante, comportera donc des explications claires sur la nature du danger encouru, le cas échéant sur les moyens de les prévenir et les précautions à prendre.

Les informations apportées aux consommateurs doivent se faire gratuitement. Le « numéro vert » ou « numéro Cristal » ne doit pas inclure de surcoût (pas d'appel surtaxé).

³ https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/cnc/RAPPORT_ET_AVIS_RETRAIT-RAPPEL_ADOPTE_LE_13_07_18.pdf

La durée d’affichage du message de rappel est définie au cas par cas et dépend de la durée d’utilisation prévisible du produit.

IX) La fin de la situation d’alerte

La fin de l’alerte correspond à la fin de l’exposition raisonnable des consommateurs au danger présenté par le produit et dépendra notamment de la durée d’utilisation prévisible de ce dernier. Un robot ménager ayant une durée d’utilisation significativement plus longue qu’un produit consommable (briquet, cosmétique..), la durée de l’alerte y afférant le sera nécessairement aussi.

L’information concernant la fin de l’alerte diffusée à cette occasion par le professionnel ou l’administration (en cas de substitution au professionnel), doit toucher tous les partenaires concernés par l’alerte qui ont reçu une information liée à la gestion de l’alerte. Chaque alerte devrait être examinée au cas par cas et être l’occasion d’un examen rétrospectif de l’évènement, afin de déceler les améliorations nécessaires de la gestion de la situation (retour d’expérience).

Signatures

La Directrice Générale de la Concurrence,
de la Consommation et de la Répression des Fraudes



Virginie BEAUMEUNIER

Le directeur général de la prévention des risques



Cédric BOURILLET

La Directrice générale des douanes et droits indirects



Isabelle BRAUN-LEMAIRE

Le Directeur Général de l’énergie et du climat



Laurent MICHEL



Le Directeur Général de la Santé,
Professeur Jérôme SALOMON

Le Directeur Général de la Sécurité civile et de la gestion des crises



Alain THIRION

ANNEXE I : Répartition des notifications initiales des alertes

(En cas de doute, la fiche de notification doit être transmise simultanément aux deux administrations)

1 - CAS GENERAL

La DGCCRF dispose d'une compétence générale pour prendre en charge les alertes sur les produits non alimentaires **à destination des consommateurs**, sauf pour les cas particuliers listés ci-dessous.

Les alertes sur les produits non alimentaires **à destination des professionnels** ne relèvent en revanche pas, dans le cas général, de la compétence de la DGCCRF.

La DGDDI doit par ailleurs être informée de tout produit présentant un risque pour le consommateur dès lors que ce produit a été importé dans l'Union européenne.

Il est également à noter que la cosmétovigilance, la vigilance tatouage, la matériovigilance sur les dispositifs médicaux et la réactovigilance sur les dispositifs médicaux de diagnostic *in vitro*, y compris ceux qui sont directement à destination des consommateurs, ne sont pas abordées dans ce document. Les obligations en la matière et les points de contact utiles peuvent être consultés sur le site de l'ANSM.

2 - CAS PARTICULIERS

Type de produits	Administration compétente
Ascenseurs	Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages (DHUP)
Navires de plaisance (eaux maritimes), bateaux de plaisance (eaux intérieures), véhicules nautiques à moteur entrant dans le champ de la directive 2013/53/UE	Direction des affaires maritimes (DAM)
Éléments ou pièces d'équipement de l'annexe IV du livre I ^{er} (Le navire) du code des transports, moteurs de propulsion pour navires / bateaux de plaisance / VNM, entrant dans le champ de la directive 2013/53/UE	Attention : sont à considérer hors champ de cette directive mais restent de la compétence DAM : - les navires et bateaux de plaisance de longueur de coque allant de 2,5 m à 24 m mais figurant dans la liste des exclusions au marquage CE de l'article R5113-9 du code des transports ; - les navires et bateaux de plaisance exclus du marquage CE car de longueur de coque inférieure à 2,5 m ou supérieure à 24 m.

Équipements destinés à être mis à bord d'un navire et entrant dans le champ d'application de la directive 2014/90/UE	
Armes	<p>Ministère de l'intérieur</p> <p>Attention : ne sont pas à considérer comme armes et restent de la compétence DGCCRF :</p> <p>les imitations d'armes développant une énergie cinétique en bouche jusqu'à 2 joules</p>
Artifices de divertissement et articles pyrotechniques entrant dans le champ de la directive 2013/29/UE (directive transposée au titre VII du chapitre V du livre V du code de l'environnement)	<p>Direction générale de la prévention des risques (DGPR) – SRT-SDRA-BRIEC</p> <p>briec@developpement-durable.gouv.fr</p> <p><i>NB : la DGCCRF peut également être amenée à intervenir ponctuellement dans la surveillance de marché des articles pyrotechniques destinés aux consommateurs</i></p>
Appareils à gaz Règlement (UE) 2016/426 concernant les appareils brûlant des combustibles gazeux et abrogeant la directive 2009/142/CE (Titre VII du chapitre V du livre V du code de l'environnement)	<p>Direction générale de la prévention des risques (DGPR)- SRT-SDRA-BSERR</p> <p>bserr.sdra.srt.dgpr@developpement-durable.gouv.fr</p>
Appareils à pression	<p>Direction générale de la prévention des risques (DGPR)- SRT-SDRA-BSERR</p> <p>bserr.sdra.srt.dgpr@developpement-durable.gouv.fr</p>

<p>Titre VII du chapitre V du livre V du code de l'environnement, transposant les directives suivantes :</p> <p>DIRECTIVE 2014/68/UE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 15 mai 2014 relative à l'harmonisation des législations des États membres concernant la mise à disposition sur le marché des équipements sous pression</p> <p>Directive 2014/29/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 relative à l'harmonisation des législations et des Etats membres concernant la mise à disposition sur le marché des récipients à pression simples</p> <p>Directive 2010/35/UE du Parlement européen et du conseil du 16 juin 2010 relative aux équipements sous pression transportables</p>	<p>Attention : ne relèvent pas de la DGPR et restent de la compétence DGCCRF :</p> <p>les siphons à crème, machines à soda, générateurs d'aérosols (produits de catégorie 0 selon l'art. R557-9-3 du Code de l'environnement – pression max. admissible (PS) < 0,5 bars – destinés aux consommateurs</p>
<p>Biocides</p> <p>appartenant aux catégories suivantes :</p> <p>1 – produits antiparasitaires pour animaux (tels que définis à l'art. L5141-2 du Code de la santé) à usage vétérinaire et revendiquant une action antiparasitaire externe avec action létale sur le parasite</p> <p>2 – produits antipoux qui présentent des propriétés curatives et répondant à la définition de l'art. L5111-1 du Code de la santé publique (médicament)</p>	<p>1 - Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES)</p> <p>2 – Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM)</p>

	Attention : les autres produits biocides à destination des consommateurs restent de la compétence DGCCRF.
Cigarettes électroniques et e-liquides	<p>Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM)</p> <p>Direction générale de la santé (DGS)</p> <p>Attention : relèvent de la DGCCRF :</p> <p>les produits ne revendiquant pas de sevrage tabagique ou avec une concentration > à 20 mg/ml de nicotine lorsque l'alerte concerne l'étiquetage ou l'emballage.</p>
Détergents : atteintes à l'environnement (infractions relatives aux dispositions des chapitres I à VII du Titre Ier du Livre II du Code de l'environnement)	<p>Direction générale de la prévention des risques (DGPR)-SRSE-BPC</p> <p>bpc.sdsepca.srsedpd.dgpr@developpement-durable.gouv.fr</p> <p>Attention : relèvent de la DGCCRF :</p> <p>Les alertes mettant en cause des détergents à destination des consommateurs en matière de santé et de sécurité des personnes</p>
Dispositifs médicaux et dispositifs médicaux de diagnostic in vitro	<p>Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) : compétente en matière de matériovigilance et de réactovigilance sur l'ensemble des dispositifs médicaux et dispositifs médicaux de diagnostic <i>in vitro</i> et de surveillance du marché des dispositifs qui ne sont pas destinés aux consommateurs (principalement destinés aux professionnels et établissements de santé)</p> <p>Attention : relève de la DGCCRF, la surveillance du marché portant sur les dispositifs suivants :</p> <p>- dispositifs médicaux et dispositifs médicaux de diagnostic <i>in vitro</i> non invasifs (à l'exception de ceux pénétrant par les voies naturelles du corps) directement vendus aux consommateurs (à</p>

	l'inverse de ceux dont la vente ou l'usage de fait est réservé aux professionnels de santé), tels que les pansements, désinfectants, thermomètres médicaux, auto-tensiomètres, préservatifs, aides techniques, dispositifs de compression médicale, lunettes et lentilles correctrices, orthèses, auto-tests de grossesse et d'ovulation.
Véhicules à moteur et remorques, véhicules à deux ou trois roues et quadricycles, véhicules agricoles et forestiers, systèmes, composants et entités techniques distinctes réceptionnés ainsi que les pièces et équipements destinés à ces véhicules.	<p>Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC)</p> <p>rappel.cnrv@developpement-durable.gouv.fr</p> <p>rappel.ssmvm@developpement-durable.gouv.fr</p> <p>Attention : ne relèvent pas de la DGEC mais de la DGCCRF :</p> <p>les engins motorisés non réceptionnés, tels que trottinettes électriques, hoverboards, engins de déplacements personnels, mini-motos, vélos à assistance électrique,</p> <p>Les casques de motos, les triangles de pré-signalisations et dispositif amovibles de retenues pour enfants.</p>
Les moteurs à combustion interne destinés aux engins mobiles non routiers réceptionnés (émissions de pollution).	<p>Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC)</p> <p>rappel.cnrv@developpement-durable.gouv.fr</p> <p>rappel.ssmvm@developpement-durable.gouv.fr</p>
Équipements de loisirs	<p>Manèges et matériels d'attraction :</p> <p>- Contrôles effectués par des organismes de contrôle agréés.</p> <p>Administration en charge de la réglementation : Ministère de l'intérieur - Direction Générale de la sécurité Civile et de la Gestion des Crises - Bureau de la réglementation incendie et des risques courants (BRIRC)</p>

	<p>Attention : relèvent de la DGCCRF :</p> <p>- les équipements d'aires de jeux : matériels à usage ludique réservés à des moins de 14 ans, écartant l'usage familial au profit d'un usage collectif donc intensif, et implantés ou destinés à être implantés (fixés, immobilisés) le plus souvent au sol</p>
Équipements de protection individuelle à usage professionnel	Direction générale du travail (DGT)
	<p>Attention : ne relèvent pas de la DGT et restent de la compétence DGCCRF :</p> <p>les EPI de sport/loisir</p> <p>les EPI de chantier/travail proposés aux consommateurs</p>
Équipements radioélectriques (y c émetteurs et récepteurs wifi, Bluetooth, ...)	Agence nationale des fréquences (ANFR)
	<p>Attention : restent de la compétence DGCCRF les signalements liés à un aspect de sécurité (notamment couvert par la directive « basse-tension ») ou de compatibilité électromagnétique ou à une anomalie concernant l'information relative au débit d'absorption spécifique (DAS)</p>
Machines Machines agricoles ou forestières	Direction générale du travail (DGT)
	<p>Ministère de l'agriculture</p> <p>Attention : ne relèvent pas de la DGT ou du ministère de l'agriculture mais restent de la compétence DGCCRF :</p> <p>les machines proposées aux consommateurs.</p>
Pneumatiques	<p>Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC)</p> <p>rappel.cnrv@developpement-durable.gouv.fr</p> <p>rappel.ssmvm@developpement-durable.gouv.fr</p>

	<p>Attention : ne relèvent pas de la DGEC mais de la DGCCRF :</p> <p>les pneumatiques destinés à des engins non réceptionnés (vélo, trottinettes, ...), pneumatiques rétro-réfléchissant.</p>
<p>Produits chimiques</p> <p>relevant des catégories suivantes :</p> <p>1 – Substances et mélanges radioactifs relevant de la directive 92/69/Euratom</p> <p>2 – Intermédiaires non isolés</p> <p>3 – Substances et mélanges destinés à la recherche et au développement scientifique, non mis sur le marché</p>	<p>1 – Autorité de sûreté nucléaire (ASN)</p> <p>2 - Direction générale de la prévention des risques (DGPR)-SRSR-BPC</p> <p>bpc.sdsepca.srsedpd.dgpr@developpement-durable.gouv.fr</p> <p>3 – Direction générale du travail (DGT) / Direction générale de la prévention des risques (DGPR)-SRSE-BPC</p> <p>bpc.sdsepca.srsedpd.dgpr@developpement-durable.gouv.fr</p>
	<p>Attention : ne relèvent pas de ces administrations mais de la DGCCRF :</p> <p>les autres produits chimiques à destination des consommateurs</p>
Tabac (ou produit du tabac)	Direction générale des douanes et droits indirects (DGDDI)

ANNEXE II : Communication sur les rappels par l'intermédiaire du site RappelConso

Introduction

Cette annexe complète et précise les informations, décrites en partie VIII-d en ce qui concerne la mise en œuvre pratique de la communication sur les rappels par l'intermédiaire du site public RappelConso.

Fondements juridiques de l'obligation de déclarer à RappelConso les rappels de produits, de denrées alimentaires ou d'aliments pour animaux

Les lois n°2018-938 du 30 octobre 2018 « EGALIM » et n°2019-486 du 22 mai 2019 « PACTE » introduisent l'obligation des professionnels de déclarer de manière dématérialisée les rappels de produits sur le site <https://pro.rappel.conso.gouv.fr>. Les rappels ainsi déclarés sont mis à la disposition du public, après validation par l'administration, sur le site <https://rappel.conso.gouv.fr>.

Ces nouvelles dispositions sont codifiées :

- au second alinéa de [l'article L. 205-7-1 du code rural et de la pêche maritime](#) :

Article L. 205-7-1 - Lorsque des mesures de retrait ou de rappel sont mises en œuvre, les exploitants établissent et maintiennent à jour un état chiffré des produits retirés ou rappelés, qu'ils tiennent à la disposition des agents mentionnés à l'article L. 205-1.

Sans préjudice des mesures d'information des consommateurs et des autorités administratives compétentes prévues par la réglementation en vigueur, les professionnels qui procèdent au rappel de produits en font la déclaration de façon dématérialisée sur le site internet mentionné à l'article L. 423-3 du code de la consommation.

- aux 5^{ème}, 7^{ème} et 8^{ème} alinéas de [l'article L. 423-3 du code de la consommation](#) :

Article L.423-3 - Lorsqu'un producteur ou un distributeur sait que des produits destinés aux consommateurs qu'il a mis sur le marché ne répondent pas aux exigences énoncées à l'article L. 421-3, il engage les actions nécessaires pour prévenir les risques pour les consommateurs et en informe immédiatement les autorités administratives compétentes.

Les modalités de cette information sont définies par arrêté du ministre chargé de la consommation et des ministres intéressés.

Le producteur ou le distributeur ne peut s'exonérer de ses obligations en soutenant n'avoir pas eu connaissance des risques qu'il ne pouvait raisonnablement ignorer.

Lorsque des mesures de retrait ou de rappel sont mises en œuvre, les professionnels établissent et maintiennent à jour un état chiffré des produits retirés ou rappelés, qu'ils tiennent à la disposition des agents habilités.

Sans préjudice des mesures d'information des consommateurs et des autorités administratives compétentes prévues par la réglementation en vigueur, les professionnels qui procèdent au rappel de produits en font la déclaration de façon dématérialisée sur un site internet dédié, mis à la disposition du public par l'administration.

Dans le secteur alimentaire et de l'alimentation animale, lorsque des mesures de retrait ou de rappel sont mises en œuvre, les producteurs et les distributeurs établissent et maintiennent à jour un état chiffré des produits retirés ou rappelés, qu'ils tiennent à la disposition des agents habilités.

Sans préjudice des mesures d'information des consommateurs et des autorités administratives compétentes prévues par la réglementation en vigueur, les professionnels qui procèdent au rappel de denrées alimentaires ou d'aliments pour animaux en font la déclaration de façon dématérialisée sur un site internet dédié, mis à la disposition du public par l'administration.

Un arrêté des ministres intéressés, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, détermine les conditions de fonctionnement de ce site, son adresse, les informations à déclarer, la nature de celles qui sont rendues publiques, ainsi que les modalités de déclaration, de publication et d'actualisation de ces informations.

L'article [R. 452-5 du code de la consommation](#) sanctionne l'absence de déclaration par une amende prévue pour les contraventions de la 5e classe :

Article R. 452-5 - Le fait de ne pas procéder à la déclaration prévue au cinquième alinéa de l'article L. 423-3, ou de communiquer des informations inexactes ou incomplètes, est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 5e classe.

L'amende est encourue autant de fois qu'il y a de produits concernés par le rappel.

La récidive est réprimée conformément aux articles 132-11 et 132-15 du code pénal.

Les conditions de fonctionnement du site sont précisées par [l'arrêté du 20 janvier 2021 relatif à la déclaration dématérialisée sur un site internet public par les professionnels de rappels de produits, de denrées alimentaires ou d'aliments pour animaux.](#)

L'obligation de déclarer les rappels entre en vigueur le 1^{er} avril 2021.

Quels sont les produits concernés ?

Tous les produits « grand public », alimentaires ou non-alimentaires, y compris les aliments pour animaux, qui peuvent être achetés par un consommateur final sont concernés. Les rappels de médicaments et dispositifs médicaux continuent à être déclarés à l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM).

Dans la version actuelle du site internet RappelConso, la télédéclaration n'est pas encore possible pour certaines catégories de produits. Pour ces derniers, les informations publiées par RappelConso sont fournies par le site internet « Safety Gate RAPEX» de la Commission européenne. Dans une version ultérieure du site, les rappels concernant ces catégories de produits pourront être saisis directement dans RappelConso. Les produits concernés par ces dispositions temporaires sont les suivants :

- les véhicules réceptionnés, les pièces et équipements destinés à ces véhicules,
- les articles pyrotechniques
- les appareils à gaz
- les appareils à pression

Fonctionnement résumé du site RappelConso

Si votre entreprise met en œuvre un rappel de produits, de denrées alimentaires ou d'aliments pour animaux et que la catégorie de produits concernée n'entre pas dans les exceptions ou dispositions transitoires prévues ci-dessus, ce rappel doit obligatoirement être déclaré sur RappelConso.

Cette obligation s'applique aussi bien aux rappels effectués à l'initiative des professionnels qu'à ceux qui sont imposés par l'Administration. Dans les deux cas, le professionnel qui met en œuvre le rappel doit effectuer une déclaration sur RappelConso.

Votre déclaration de rappel est transmise à l'autorité administrative compétente qui a été notifiée de l'existence l'alerte dans le cadre de la partie 4.2 du présent guide. Celle-ci relit et approuve la publication du rappel, ou peut vous le renvoyer en demandant des précisions complémentaires.

Les retraits simples sont-ils concernés ?

Les retraits simples ne sont pas concernés par la déclaration à RappelConso.

La déclaration à RappelConso dispense-t-elle des obligations actuellement en vigueur ?

La déclaration du rappel à RappelConso ne dispense pas des obligations en vigueur, notamment l'obligation de notifier préalablement l'existence de l'alerte à l'autorité administrative compétente en application de la partie 4.2 du présent guide et l'obligation d'informer le consommateur décrite à la partie 5.2.2. du présent guide.

Quand effectuer la déclaration ?

La déclaration d'un rappel à RappelConso doit être effectuée sans délai, dès que la décision de mise en œuvre d'un rappel est prise. C'est la décision, du professionnel ou de l'administration, de mettre en œuvre un rappel, qui déclenche l'obligation déclarative du professionnel sur le site RappelConso.

Quels sont les professionnels concernés ?

L'obligation de déclarer s'applique à toute entreprise qui met en œuvre un rappel de produits, de denrées alimentaires ou d'aliments pour animaux. Rien n'interdit plusieurs déclarations pour un même rappel de produits si celui-ci est mis en œuvre par des entreprises distinctes.

En pratique, un rappel donné est en général déclaré par une seule entreprise : il s'agit le plus souvent de l'entreprise qui a notifié l'alerte à l'autorité administrative compétente dans le cadre de la partie 4.2 du présent guide.

Mais, il est permis, dans un souci de simplification, que des entreprises s'accordent contractuellement pour se déléguer entre elles la responsabilité d'effectuer des déclarations. Afin de faciliter ce type de démarche, RappelConso permet la déclaration pour compte de tiers et autorise la transmission d'un brouillon de fiche de déclaration à une autre entreprise.

Si des entreprises souhaitent mettre en place des délégations contractuelles, il est fortement recommandé que ces démarches extérieures au site soient effectuées en amont de toute situation de rappel de produits.

Comment déclarer un rappel ?

Vous devez d'abord adhérer à la téléprocédure, ce qui vous permet de créer un compte administrateur pour votre entreprise. Après avoir créé un compte administrateur, vous pouvez, si vous le souhaitez, créer maintenant ou plus tard des comptes utilisateurs délégués, sous la responsabilité du compte administrateur. En pratique, il est conseillé de créer deux comptes administrateurs pour anticiper d'éventuelles problématiques de disponibilité. A partir d'un compte administrateur ou utilisateur, vous pouvez déclarer un rappel.

Vous commencerez par saisir un « brouillon » de fiche de rappel, que vous pourrez ensuite modifier, finaliser et transmettre à l'administration (ou à une autre entreprise qui le transmettra à l'administration). A la fin de votre parcours de déclaration, n'oubliez pas de transmettre votre rappel à l'administration en cliquant sur l'icône prévue à cet effet !

Votre déclaration de rappel sera relue par l'autorité administrative compétente que vous avez informée de l'existence de l'alerte en application de la partie 4.2 du présent guide. Celle-ci relit et approuve la publication du rappel, ou peut vous le renvoyer en demandant des précisions complémentaires.

Après approbation, vous recevrez un courrier électronique vous avertissant de la publication de votre rappel sur le site internet RappelConso. Par ailleurs, vous pouvez suivre le traitement de votre rappel dans le tableau de bord de votre espace adhérent.

Quelles sont les informations à saisir dans la déclaration de rappel ?

Vous devez saisir les informations dont vous avez connaissance, ou que vous ne pouvez raisonnablement ignorer, au moment de la déclaration. Les écrans de saisie vous indiqueront par des codes couleur ou d'autres symboles quelles informations sont obligatoires, facultatives, publiques ou non-publiques.

Si le rappel porte sur plusieurs marques, produits, modèles ou lots, combien de déclarations faut-il saisir ?

Vous devez saisir une fiche par produit et par marque commerciale concernée. Chaque fiche doit rassembler toutes les références ainsi que tous les modèles ou lots concernés appartenant à la même marque et au même produit. Des indications détaillées figurent dans la FAQ du site.

Que faire si le périmètre du rappel ou que votre connaissance des caractéristiques du rappel évolue ?

Vos déclarations doivent refléter l'évolution des caractéristiques du rappel. Ainsi, en cas d'évolution du périmètre du rappel ou de vos connaissances des caractéristiques du rappel vous devez mettre à jour votre déclaration.

A cet effet, il est possible de créer une nouvelle version d'une fiche déjà publiée. La nouvelle version, suite à validation, remplacera l'ancienne sur le site internet. Les consommateurs ne pourront consulter que la dernière version de votre fiche, afin d'éviter toute confusion.

Cependant, si l'élargissement du périmètre du rappel fait apparaître de nouvelles marques concernées, ou bien de nouveaux types de produits, vous devrez saisir des fiches distinctes. En effet, une fiche correspond à une marque et à un type de produit donné.

Où trouver des informations détaillées sur le fonctionnement de RappelConso ?

Le site professionnel RappelConso <https://pro.rappel.conso.gouv.fr> comporte :

- une aide contextuelle pour chaque rubrique ;
- une Foire Aux Questions (FAQ) ;
- un mode d'emploi illustré.