

Lignes directrices pour les mesures correctives Arrêt de la vente d'un produit ou rappel

Opérateurs économiques qui fournissent directement aux consommateurs/utilisateurs

B2C

En suivant ces lignes directrices, le SPF Economie part du principe que la mesure corrective (arrêt ou rappel) a été bien effectuée. Dans des cas spécifiques, il est possible de s'écarter de ces lignes directrices en concertation avec le SPF Economie afin d'atteindre le même résultat final.

Conformément au livre IX Sécurité des produits et des services du Code de droit économique, tous les opérateurs économiques sont tenus de prendre les mesures nécessaires et de ne pas fournir de produits dont ils savent (auraient dû savoir) qu'ils ne satisfont pas aux exigences de ce livre. Ceci signifie entre autres qu'ils doivent communiquer des informations sur les risques des produits, être en mesure de démontrer la traçabilité de leurs produits et de collaborer en vue de la prévention des risques des produits.

Si un produit doit être retiré du marché¹ (risque élevé), l'opérateur économique doit immédiatement prendre les mesures suivantes ou demandées :

- Cesser tout de suite la vente du produit ;
- Suivre immédiatement et strictement les mesures, qu'il a reçues de son fournisseur ou du SPF Economie afin de retirer le produit du commerce ;
- S'il n'a pas été contacté par son fournisseur, il est tenu de contacter ce dernier sans délai.

Si le produit doit être rappelé (recall)² auprès du consommateur/de l'utilisateur (risque grave), l'opérateur économique doit prendre les mesures complémentaires suivantes :

1. Entrer en contact avec tous les consommateurs/utilisateurs connus et les informer au sujet :
 - des risques inhérents à l'utilisation du produit concerné ;
 - des modalités possibles de retour ou de réparation du produit p.ex. dans le point de vente ou à domicile ... ;
2. Si l'on ne connaît aucun/pas tous les consommateurs/utilisateurs, ou en cas de faible réaction des clients connus :

¹ retrait : toute mesure visant à empêcher la mise à disposition sur le marché d'un produit présent dans la chaîne d'approvisionnement ;

² rappel : toute mesure visant à obtenir le retour d'un produit qui a déjà été mis à la disposition de l'utilisateur final.

- L'affiche de fournisseur est placardée pendant au moins deux mois successifs à un endroit bien en vue et clairement visible pour le consommateur/l'utilisateur dans le point de vente; Il faut contrôler que cette affiche contienne au moins une description et une photo du produit, les risques liés à l'utilisation du produit, les modalités possibles de retour du produit par les consommateurs/utilisateurs et l'éventuel remboursement ou dédommagement de celui-ci.
- Si l'opérateur économique dispose d'un site web et/ou d'un compte sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter...),
 - les mêmes informations doivent être placées de façon clairement visible pendant au moins deux mois successifs sur la page d'accueil, et
 - au moins un message doit être diffusé via les réseaux sociaux ;
- Si l'opérateur économique publie sa propre infolettre, les mêmes informations doivent clairement y être communiquées une fois au moins.

Jusqu'à un an après le début de l'action de rappel ou la cessation de vente, l'opérateur économique doit pouvoir présenter ce qui suit au SPF Economie :

- La liste des clients (avec leurs coordonnées) si les consommateurs/utilisateurs sont connus et la preuve qu'ils ont été contactés (en cas de rappel);
- La correspondance avec le fournisseur au sujet des mesures prises pour la cessation de la vente ou la mise en œuvre du rappel ;
- Le nombre de pièces achetées au cours des deux dernières années ;
- Le nombre de pièces vendues au cours des deux dernières années ;
- Le nombre de pièces en réserve au moment de l'avertissement par le fournisseur relatif à l'arrêt de la vente ou au rappel ;
- Le nombre de pièces rapportées par les clients ou réparées, ainsi que la preuve y afférente (par ex. note de crédit, bons de réparation...);
- Le nombre de pièces détruites, réparées ou renvoyées au fournisseur, ainsi que la preuve de destruction (par ex. déclaration remise par l'entreprise de traitement des déchets...), de renvoi des biens au fournisseur (par ex. note de crédit...) ou de réparation.