

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

### Opérateurs économiques qui ne fournissent pas directement aux consommateurs/utilisateurs

#### B2B

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 partager 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 marché (risque élevé)<sup>1</sup>, l'opérateur économique doit prendre les mesures suivantes immédiatement ou au plus tard 10 jours après constat du risque :**

- Cesser tout de suite la vente du produit ;
- Prendre immédiatement toutes les mesures pour (faire) retirer le produit du commerce notamment :
  - Faire cesser immédiatement la vente par les distributeurs et leur communiquer une description détaillée du produit et toutes les informations sur les risques liés à son utilisation ;
  - Donner des instructions relatives aux mesures à prendre par le distributeur afin de renvoyer les produits, de les réparer ou de les détruire ;
  - Transmettre au SPF Economie la liste des clients/distributeurs (avec les adresses), qui ont acheté le produit en question. La preuve que les clients/distributeurs ont été informés de la cessation des ventes et des mesures à prendre doit également être envoyée au SPF Economie.

**Si le produit doit être rappelé (recall)<sup>2</sup> auprès du consommateur/utilisateur (risque grave), il faut que l'opérateur économique prenne les mesures supplémentaires suivantes :**

1. Immédiatement ou au plus tard 5 jours après constat du risque :
  - Donner au SPF Economie une description des mesures prévues pour le rappel du produit auprès des consommateurs/utilisateurs et la liste des clients/distributeurs (avec les adresses), qui ont acheté le produit en question ;

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

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

- Confectionner une affiche à l'attention des distributeurs reprenant toutes les informations nécessaires, plus précisément une description et une photo du produit, les risques inhérents à l'utilisation du produit, les modalités possibles de retour du produit par les consommateurs/utilisateurs au distributeur et le remboursement éventuel à cet effet ;
- Faire immédiatement cesser par ses clients (les distributeurs) la vente du produit (en attendant les instructions en vue de la mise en œuvre du rappel).

## 2. Immédiatement et au plus tard 10 jours après constat du risque, à l'attention des distributeurs :

- Fournir l'affiche décrite au point 1 ;
- Communiquer quelles mesures ils doivent adopter afin de retirer le produit du marché, le rappeler ou le réparer ;
- Donner l'instruction de contacter tous les consommateurs/utilisateurs connus et les informer des actions à entreprendre (retour du produit, sa réparation au point de vente, sa réparation à domicile, ...) ainsi que les modalités pratiques à appliquer par le consommateur/utilisateur ;
- Si tous les consommateurs/utilisateurs ne sont pas connus, ou en cas de faible réaction au rappel des clients connus, il faut prendre les mesures suivantes :
  - Placarder l'affiche (décrite au point 1) 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 ;
  - Les mêmes informations reprises sur l'affiche doivent être placées de façon clairement visible pendant au moins deux mois successifs sur leur site web ;
  - Au moins un message doit être diffusé via les réseaux sociaux s'il en dispose ;
  - S'il publie sa propre infolettre, les mêmes informations doivent clairement y être communiquées une fois au moins.

Au plus tard trois mois après le lancement de l'action de rappel ou la cessation de vente, l'opérateur économique doit pouvoir présenter ce qui suit au SPF Economie :

- 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'arrêt de la vente ;
- Le nombre de pièces renvoyées par les clients ou le nombre total des pièces réparées (par ex. note de crédit, bons de réparation...) ainsi que la preuve de ceci ;
- Le cas échéant, le nombre de pièces détruites, réparées ou renvoyées, ainsi que la preuve de destruction (par ex. déclaration remise par l'entreprise de traitement des déchets...), de renvoi des biens au fabricant (par ex. note de crédit...) ou de réparation.