Journal officiel
de l'Union européenne

FR
Série C

C/2025/6233

21.11.2025

COMMUNICATION DE LA COMMISSION

Lignes directrices concernant l'application du cadre législatif de l'Union en matière de sécurité générale des produits par les entreprises

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

(C/2025/6233)

TABLE DES MATIÈRES

1. **Introduction** 2

1.1 Quelles sont les entreprises soumises à des obligations au titre du RSGP? 2

1.2 Qu'est-ce qu'un produit sûr? 4

2. **Quel est le champ d'application du RSGP?** 6

2.1. Quels types de produits et de canaux de vente le RSGP couvre-t-il? 6

2.2. Lien avec la législation d'harmonisation de l'UE et d'autres actes législatifs de l'UE 7

2.3. Quels sont les types de produits exclus du champ d'application du RSGP? 8

3. **Mes responsabilités** 8

3.1. Opérateurs économiques 9

3.1.1. Je suis fabricant: quelles sont mes obligations au titre du RSGP? 9

Liste de contrôle pour le fabricant 17

3.1.2. Je suis mandataire: quelles sont mes obligations au titre du RSGP? 18

Liste de contrôle pour le mandataire 19

3.1.3. Je suis importateur: quelles sont mes obligations au titre du RSGP? 19

Liste de contrôle pour l'importateur 24

3.1.4. Je suis distributeur: quelles sont mes obligations au titre du RSGP? 25

Liste de contrôle pour le distributeur 27

3.1.5. Je suis prestataire de services d'exécution des commandes: quelles sont mes obligations au titre du RSGP? 28

Liste de contrôle pour le prestataire de services d'exécution des commandes 28

3.2. Opérateur économique assumant également le rôle de personne responsable 28

Liste de contrôle pour la personne responsable dans l'UE 30

3.3. Fournisseurs de places de marché en ligne 31

Liste de contrôle pour les fournisseurs de places de marché en ligne 33

3.4. Obligations générales et outils 34

3.4.1. Information des consommateurs sur les rappels de produits pour des raisons de sécurité et sur les avertissements de sécurité 34

3.4.2. Quel type de recours dois-je offrir aux consommateurs si j'engage un rappel de produit pour des raisons de sécurité? 36

3.4.3. Qu'est-ce que le point d'accès Safety Business Gateway? 38

3.4.4. Modification substantielle 39

3.4.5. Coopération avec les autorités de surveillance du marché 39

4. **Où puis-je trouver de plus amples informations?** 39

5. **Conclusion** 41

1. Introduction

Depuis le 13 décembre 2024, le nouveau **règlement relatif à la sécurité générale des produitsRSGP, à savoir le règlement (UE) 2023/988 (ci-après le «RSGP»)** ([1]) définit un nouveau cadre général pour la sécurité des produits de consommation non alimentaires dans l'UE. Il a par ailleurs abrogé l'ancienne directive relative à la sécurité générale des produits (directive 2001/95/CE) ([2]).

Les présentes lignes directrices, requises par l'article 17, paragraphe 2, du RSGP, visent à aider les entreprises, et en particulier les petites et moyennes entreprises (PME), y compris les microentreprises, à mieux comprendre et respecter les obligations qui leur incombent en vertu dudit nouveau règlement. À cet effet, lors de la préparation des présentes lignes directrices, la Commission a consulté des représentants des PME et des microentreprises dans le cadre du comité de réflexion du RSGP pour les PME, et s'est également intéressée aux questions soulevées par les parties prenantes au sujet de l'interprétation du RSGP au cours de la première année de sa mise en œuvre.

Le principal objectif du RSGP est de veiller à ce que seuls des produits sûrs soient mis sur le marché de l'UE ou mis à disposition sur celui-ci. Il est important de protéger les consommateurs de l'UE contre les produits dangereux et de garantir des conditions de concurrence équitables pour les entreprises.

Le RSGP établit l'obligation générale de sécurité selon laquelle **les opérateurs économiques devraient ne mettre sur le marché de l'UE ou ne mettre à disposition sur celui-ci que des produits sûrs**. Le RSGP définit un ensemble cohérent d'exigences minimales en matière de sécurité des produits auxquelles les entreprises doivent se conformer afin de garantir que seuls des produits sûrs circulent sur le marché de l'UE. Il s'applique aux produits dans la mesure où il n'existe pas, dans le droit de l'Union, de dispositions spécifiques régissant la sécurité des produits concernés, ou un risque associé à un tel produit, et visant le même objectif.

Les autorités nationales de surveillance du marché contrôlent l'application des obligations prévues par le RSGP. Elles vérifient que les produits présents sur le marché de l'UE sont sûrs et que les entreprises s'acquittent de leurs obligations. Si un produit dangereux est détecté, les États membres s'informent mutuellement par l'intermédiaire du système d'alerte rapide Safety Gate de l'UE, qui est géré par la Commission européenne; le public est informé par l'intermédiaire du portail Safety Gate ([3]). Les États membres peuvent également infliger des amendes aux entreprises qui enfreignent les obligations qui leur incombent en vertu du RSGP.

Les présentes lignes directrices sont uniquement un document d'orientation. Seul le texte de la législation de l'Union a force de loi. Toute interprétation faisant autorité de la législation doit être tirée du texte du RSGP ou d'autres actes législatifs pertinents de l'Union. L'interprétation contraignante de la législation de l'UE relève de la compétence exclusive de la Cour de justice de l'Union européenne. Les points de vue exprimés dans le présent guide ne peuvent préjuger de la position que la Commission pourrait adopter devant la Cour de justice.

Les informations présentées dans ces lignes directrices sont de nature générale et ne s'adressent pas à des personnes ou des entités spécifiques.

Ni la Commission européenne ni quiconque agissant en son nom ne sont responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations données ci-après. Les présentes lignes directrices reflètent la situation au moment de leur rédaction. Les orientations proposées peuvent donc être modifiées ultérieurement.

1.1 Quelles sont les entreprises soumises à des obligations au titre du RSGP?

Toutes les entreprises participant à la chaîne d'approvisionnement ont un rôle à jouer pour garantir la sécurité des produits et doivent donc s'acquitter d'obligations en ce sens.

Les obligations prévues par le RSGP s'appliquent aux entreprises de toute taille ([4]).

([1]) Règlement (UE) 2023/988 du Parlement européen et du Conseil du 10 mai 2023 relatif à la sécurité générale des produits, modifiant le règlement (UE) nº 1025/2012 du Parlement européen et du Conseil et la directive (UE) 2020/1828 du Parlement européen et du Conseil, et abrogeant la directive 2001/95/CE du Parlement européen et du Conseil et la directive 87/357/CEE du Conseil (JO L 135 du 23.5.2023, p. 1).

([2]) Directive 2001/95/CE du Parlement européen et du Conseil du 3 décembre 2001 relative à la sécurité générale des produits (JO L 11 du 15.1.2002, p. 4).

([3]) Site internet du portail Safety Gate: https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/home.

([4]) À l'exception de certaines obligations incombant aux fournisseurs de places de marché en ligne, comme expliqué au point 3.3 des présentes orientations.

D'une manière générale, le RSGP établit une distinction entre deux catégories d'entreprises principales:

A) **Opérateurs économiques**: le fabricant, le mandataire, l'importateur, le distributeur, le prestataire de services d'exécution des commandes ou toute autre personne physique ou morale soumise à des obligations liées à la fabrication de produits ou à leur mise à disposition sur le marché conformément au RSGP.

— Le fabricant est toute personne physique ou morale qui fabrique, ou fait concevoir ou fabriquer un produit, et le commercialise sous son propre nom ou sa propre marque.

— Le mandataire est toute personne physique ou morale établie dans l'Union ayant reçu mandat écrit d'un fabricant pour agir pour son compte aux fins de l'accomplissement de tâches déterminées qui sont liées aux obligations incombant au fabricant au titre du RSGP.

— L'importateur est toute personne physique ou morale établie dans l'Union qui met sur le marché de l'Union un produit provenant d'un pays tiers.

— Le distributeur est toute personne physique ou morale faisant partie de la chaîne d'approvisionnement, autre que le fabricant ou l'importateur, qui met un produit à disposition sur le marché.

— Le prestataire de services d'exécution des commandes est toute personne physique ou morale qui propose au moins deux des services suivants dans le cadre d'une activité commerciale: entreposage, conditionnement, étiquetage ou expédition, sans être propriétaire des produits concernés, à l'exclusion des services postaux au sens de l'article 2, point 1), de la directive 97/67/CE du Parlement européen et du Conseil, des services de livraison de colis au sens de l'article 2, point 2), du règlement (UE) 2018/644 du Parlement européen et du Conseil, et de tout autre service postal ou service de transport de marchandises.

— La personne responsable des produits mis sur le marché de l'UE (ci-après la «personne responsable») est un opérateur économique établi dans l'UE qui est responsable des tâches énoncées à l'article 4, paragraphe 3, du règlement sur la surveillance du marché [règlement (UE) 2019/1020] et dans le RSGP (voir le point 3.2 pour en savoir plus sur ces tâches).

B) **Fournisseurs de places de marché en ligne**

Les fournisseurs de places de marché en ligne fournissent des services intermédiaires pour les offres de professionnels tiers et les consommateurs (transactions entre entreprises et consommateurs) au moyen d'une interface en ligne, comme le prévoit de manière générale le règlement (UE) 2022/2065 (ci-après le «règlement sur les services numériques»).

En vertu du RSGP, on entend par «**professionnel**» toute personne physique ou morale qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une personne agissant en son nom, à des fins qui entrent dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Les transactions de consommateur à consommateur ne relèvent pas du champ d'application du RSGP.

Votre entreprise peut relever de plusieurs catégories d'entreprise en fonction du service qu'elle fournit pour différents produits. Le service que vous proposez pour un produit donné détermine si vous agissez en tant qu'opérateur économique ou en tant que fournisseur d'une place de marché en ligne.

Exemple 1: *une entreprise qui revend des produits peut être à la fois i) un distributeur pour les produits qu'elle a achetés à un fabricant et qu'elle revend sur le marché; et ii) un fabricant pour les produits qu'elle a renommés et qu'elle vend sous son propre nom.*

Exemple 2: *un fournisseur d'une place de marché en ligne peut être considéré comme i) un fournisseur d'une place de marché en ligne pour les produits pour lesquels il fournit uniquement un ou plusieurs services intermédiaires; ii) un prestataire de services d'exécution des commandes pour les produits pour lesquels il fournit un service d'exécution des commandes et iii) un fabricant pour les produits vendus sous son propre nom.*

⇨ **Découvrez quelles sont vos responsabilités en matière de sécurité des produits en vertu du RSGP dans les sections correspondantes des présentes lignes directrices.**

Les présentes lignes directrices vous expliquent les obligations qui vous incombent au titre du RSGP.

Ces obligations sont applicables depuis le **13 décembre 2024** et **concernent tous les produits présents sur le marché de l'UE qui relèvent du champ d'application du RSGP (quel que soit leur lieu de production)**.

Les États membres ne doivent pas empêcher la mise à disposition sur le marché de produits couverts par l'ancienne directive relative à la sécurité générale des produits ([5]) qui sont conformes à cette directive et qui ont été mis sur le marché avant le 13 décembre 2024.

Le RSGP couvre un large éventail de produits et n'établit donc pas d'obligations spécifiques par secteur. Pour les produits couverts par des règles sectorielles spécifiques de l'UE, le RSGP complète ces règles sectorielles (comme expliqué plus en détail au point 2.2 des présentes lignes directrices).

N'oubliez pas que la fourniture de produits sûrs aux consommateurs n'est pas seulement une exigence légale. Elle renforce aussi la confiance à l'égard de votre entreprise.

1.2 Qu'est-ce qu'un produit sûr?

Le RSGP exige de ne mettre sur le marché que des produits **sûrs**. C'est ce que nous appelons l'**obligation générale de sécurité**.

Un produit est considéré comme sûr si, dans des conditions d'utilisation normales ou raisonnablement prévisibles, y compris sa durée réelle d'utilisation, il ne présente aucun risque ou seulement des risques minimaux acceptables compatibles avec l'utilisation du produit et respecte donc un niveau élevé de protection de la santé et de la sécurité des consommateurs.

Conformément à la définition de la santé établie par l'Organisation mondiale de la santé, cette notion englobe aussi les risques pour la **santé mentale**. Par exemple, la conception et l'utilisation prévue de votre produit ne devraient pas créer de risques pour les capacités cognitives des consommateurs ni entraîner de dépression, d'anxiété ou un sommeil de mauvaise qualité.

Tout risque environnemental doit également être pris en considération dans la mesure où il présente un risque pour la santé et la sécurité des consommateurs.

Pour satisfaire à l'obligation générale de sécurité, le produit doit donc faire l'objet d'une évaluation des **risques potentiels** qu'il peut présenter pour la santé et la sécurité des consommateurs, qui tiendra compte de tous les aspects pertinents du produit, et doit être conçu de manière à parer à ces risques.

Un produit est présumé sûr s'il est conforme, pour chacun des risques qu'il peut présenter pour la sécurité, aux normes européennes applicables dont les références ont été publiées au Journal officiel de l'Union européenne ([6]) ou, en l'absence de telles normes, aux exigences nationales en matière de santé et de sécurité prévues par le droit de l'État membre dans lequel il est mis à disposition. En d'autres termes, un tel produit bénéficiera d'une **présomption de conformité** avec l'obligation générale de sécurité ([7]).

([5]) Directive 2001/95/CE du Parlement européen et du Conseil du 3 décembre 2001 relative à la sécurité générale des produits (JO L 11 du 15.1.2002, p. 4).

([6]) Voir, par exemple, la décision d'exécution (UE) 2019/1698 de la Commission du 9 octobre 2019 concernant les normes européennes pour les produits élaborées à l'appui de la directive 2001/95/CE du Parlement européen et du Conseil relative à la sécurité générale des produits (JO L 259 du 10.10.2019, p. 65).

([7]) Il est important de relever que la présomption de conformité à l'obligation générale de sécurité décrite ici n'empêche pas les autorités de surveillance du marché de prendre toutes les mesures appropriées au titre du RSGP lorsque, malgré cette présomption, des éléments probants indiquent que le produit est dangereux (voir l'article 7, paragraphe 3, du RSGP).

Quelles sont les normes européennes et comment pouvez-vous les utiliser?

Dans certains domaines et pour certains produits, la Commission européenne demande à l'une des organisations officielles de normalisation (CEN, CENELEC et ETSI) d'élaborer des normes qui consacrent l'obligation générale de sécurité prévue par le RSGP et la convertissent en critères techniques. Les références à ces normes sont publiées au *Journal officiel de l'UE*. Ces normes confèrent aux produits développés dans le respect de leurs prescriptions une **présomption de conformité** au regard de ladite obligation générale de sécurité en ce qui concerne les **risques couverts par ces normes**. Une liste des normes à l'appui du RSGP est mise à jour régulièrement et est accessible au public ([8]). Les normes européennes dont les références ont été publiées conformément à la directive 2001/95/CE continuent de fournir une présomption de conformité avec l'obligation générale de sécurité énoncée dans le RSGP. Ces normes européennes figurent dans le **catalogue des organisations nationales de normalisation**.

Bien que ces normes ne soient **pas juridiquement contraignantes**, les opérateurs économiques sont encouragés à les utiliser lorsqu'elles existent. En effet, leur respect offre aux opérateurs économiques un **moyen simple** de satisfaire à leur **obligation de ne mettre sur le marché de l'UE que des produits sûrs**, les normes européennes énonçant clairement les exigences techniques et les méthodes d'essai qui contribuent à garantir la sécurité des produits.

Les normes techniques n'étant pas obligatoires, les fabricants peuvent toujours utiliser d'autres méthodes internes pour démontrer la sécurité de leurs produits. Toutefois, ces produits ne bénéficieront pas d'une présomption de conformité avec l'obligation générale de sécurité, et il incombera au fabricant de montrer précisément comment les risques pour la sécurité qui ont été identifiés ont été traités (éliminés ou atténués). L'utilisation des normes européennes facilite donc la mise en conformité des entreprises pour ce qui est des aspects couverts par ces normes.

Il peut également arriver qu'il n'existe pas de norme pour un produit donné. Dans ce cas, les opérateurs économiques devraient recourir à d'autres moyens pour garantir et démontrer que leurs produits sont sûrs. Le point 3.1.1 fournit davantage d'informations pratiques à ce sujet.

Qu'implique le principe de précaution pour vous?

Le **principe de précaution** impose de prendre des mesures de précaution lorsqu'il existe des raisons de douter de la sécurité de l'incidence d'un produit sur la santé humaine.

Le chapitre I du RSGP comporte une référence claire au principe de précaution, soulignant que tous les acteurs soumis aux obligations dudit règlement doivent tenir dûment compte du principe de précaution lorsqu'ils mettent ces obligations en œuvre.

Cela signifie que toutes les entreprises (opérateurs économiques ou fournisseurs de places de marché en ligne) doivent tenir dûment compte du principe de précaution lorsqu'elles s'acquittent de leurs obligations pertinentes au titre du RSGP.

Exemple: *si vous êtes un fabricant, vous devez tenir dûment compte du principe de précaution lorsque vous effectuez votre analyse interne des risques et rédigez la documentation technique relative à votre produit, ou lorsque vous devez prendre des mesures correctives ou signaler toute indication selon laquelle votre produit est dangereux. En tenant déjà compte du principe de précaution au cours de la phase de conception, vous veillez à ce que vos produits soient sûrs dès la conception.*

En résumé, **le principe de précaution impose à tous les opérateurs économiques de prévenir de manière proactive les risques pour la santé humaine** et de prévoir, dans la mesure du possible, les dangers qu'un produit est susceptible de présenter.

([8]) Cette liste figure dans la décision d'exécution (UE) 2019/1698 de la Commission du 9 octobre 2019 concernant les normes européennes pour les produits élaborées à l'appui de la directive 2001/95/CE du Parlement européen et du Conseil relative à la sécurité générale des produits (JO L 259 du 10.10.2019, p. 65).

2. Quel est le champ d'application du RSGP?

2.1. Quels types de produits et de canaux de vente le RSGP couvre-t-il?

Produits couverts

Le RSGP couvre les **produits de consommation**.

Néanmoins, les produits qui ont été conçus exclusivement pour un usage professionnel à l'origine, mais qui ont ensuite migré vers le marché de la consommation devraient également être soumis à ce règlement, car ils sont susceptibles de présenter des risques pour la santé et la sécurité des consommateurs lorsqu'ils sont utilisés dans des conditions raisonnablement prévisibles. Tel serait par exemple le cas de produits typiques de rénovation et de construction proposés à la vente dans des magasins de bricolage qui vendent directement aux consommateurs ordinaires.

La **définition de «produit» figurant dans le RSGP est suffisamment large pour couvrir «tout élément»**, qu'il soit matériel ou immatériel ou de nature mixte. Elle **inclut les applications et les produits logiciels**, y compris les dialogueurs par exemple, et fixe des exigences concernant leur sécurité. Cette définition permet également d'utiliser le cadre du RSGP pour les produits susceptibles d'apparaître sur les marchés de consommation de l'UE à l'avenir.

Le RSGP s'applique aux produits mis sur le marché ou mis à disposition sur le marché, qu'ils soient **neufs, d'occasion, réparés ou reconditionnés**. Les obligations prévues par ce règlement s'appliquent donc pleinement aux produits de seconde main, remis à neuf et reconditionnés, y compris aux produits réparés lorsqu'ils sont mis sur le marché ou mis à disposition sur le marché par un opérateur économique (mais pas aux autoréparations effectuées par les consommateurs). Il ne s'applique pas aux produits devant être réparés ou reconditionnés avant leur utilisation si ces produits sont mis sur le marché ou mis à disposition sur le marché et s'ils sont clairement marqués comme tels.

Les obligations du RSGP s'appliquent aux produits **mis sur le marché ou mis à disposition sur le marché à partir du 13 décembre 2024**, ainsi qu'à **toute offre de produits faite à cette date ou ultérieurement**. Dans ce contexte, les produits couverts par l'ancienne directive relative à la sécurité générale des produits qui sont conformes à ladite directive et qui ont été mis sur le marché avant le 13 décembre 2024 peuvent également être mis à disposition sur le marché après le 13 décembre 2024.

Cela signifie, par exemple, que les nouvelles exigences consistant à apposer certaines informations relatives à la traçabilité et à la sécurité des produits sur le produit ou sur son emballage au titre du RSGP ne s'appliquent pas aux produits qui ont été mis sur le marché avant le 13 décembre 2024.

Gardez à l'esprit qu'on entend par «mise sur le marché» la toute première mise à disposition du produit sur le marché de l'Union. Cet élément doit être déterminé au niveau de chaque unité spécifique du produit.

Canaux de vente couverts

Le RSGP garantit aux consommateurs l'accès à des produits sûrs, quel que soit le canal de vente qu'ils choisissent. **Il couvre donc la sécurité des produits pour tous les types de canaux de vente, y compris la vente en ligne et d'autres types de vente à distance.** Le RSGP garantit également aux consommateurs l'accès aux mêmes informations relatives au produit et à la sécurité lorsqu'ils achètent un produit en ligne ou par d'autres moyens de vente à distance que s'ils les achetaient dans un point de vente physique.

Les produits proposés à la vente en ligne ou par d'autres moyens de vente à distance sont réputés être mis à disposition sur le marché si l'offre cible des consommateurs dans l'Union. Une offre de vente est considérée, après une analyse au cas par cas, comme ciblant des consommateurs dans l'Union dès lors que l'opérateur économique concerné oriente ses activités vers un ou plusieurs États membres. Les facteurs pertinents à prendre en considération pour l'analyse au cas par cas incluent ([9]):

— les zones géographiques vers lesquelles l'expédition est possible;

— les langues disponibles, utilisées pour l'offre ou pour la commande;

— les moyens de paiement; et

— l'utilisation de la monnaie de l'État membre ou d'un nom de domaine enregistré dans l'un des États membres.

([9]) Voir également le considérant 21 du RSGP.

2.2. **Lien avec la législation d'harmonisation de l'UE et d'autres actes législatifs de l'UE**

Le RSGP est **complémentaire de la législation d'harmonisation de l'UE** ([10]) et fournit donc **un filet de sécurité** pour tous les produits mis sur les marchés ou mis à disposition sur les marchés de l'UE.

— Le RSGP s'applique aux produits qui sont mis sur le marché ou mis à disposition sur le marché dans la mesure où il n'existe pas, dans le droit de l'Union, de dispositions spécifiques régissant la sécurité des produits concernés et visant le même objectif.

— Lorsque des produits font l'objet d'exigences de sécurité spécifiques imposées par le droit de l'Union, le RSGP s'applique seulement aux aspects et aux risques ou catégories de risques qui ne sont pas couverts par ces exigences.

Exemple: *le RSGP s'applique pleinement, entre autres, aux articles de puériculture, aux équipements de gymnastique et au mobilier, ces catégories de produits n'étant pas soumis à des exigences spécifiques prévues par d'autres actes législatifs de l'UE. Dans le cas des dispositifs à basse tension, il continuerait de s'appliquer à certains nouveaux aspects liés à la technologie, tels que les capacités d'autoapprentissage, si ceux-ci ne sont pas couverts par la directive «basse tension» de l'Union* ([11])*. De même, le RSGP couvre les risques pour la sécurité des produits d"intelligence artificielle (IA) à faible risque. En outre, les obligations qu'il impose aux fournisseurs de places de marché en ligne s'appliquent aussi aux produits soumis à des exigences de sécurité spécifiques en vertu d'autres actes législatifs de l'UE.*

En ce qui concerne les **produits déjà soumis à des exigences spécifiques imposées par la législation d'harmonisation de l'UE**:

Les chapitres suivants **sont applicables** sous réserve des conditions susmentionnées:

✓ chapitre I – dispositions générales;

✓ chapitre II – exigences de sécurité: ce chapitre ne s'applique qu'aux risques ou catégories de risques non couverts par la législation d'harmonisation de l'UE;

✓ chapitre III, section 2 – obligations des opérateurs économiques en ce qui concerne la vente à distance et le signalement des accidents liés à des produits et dispositions relatives aux informations sous forme électronique;

✓ chapitre IV – fournisseurs de places de marché en ligne;

✓ chapitre VI – système d'alerte rapide Safety Gate et point d'accès Safety Business Gateway;

✓ chapitre VIII – droit à l'information et droit de recours.

Les chapitres suivants **ne s'appliquent pas**:

✓ chapitre III, section 1 – obligations des opérateurs économiques non visées au paragraphe qui précède;

✓ chapitre V – surveillance du marché et mise en œuvre;

✓ chapitre VII – rôle de la Commission et coordination du contrôle de l'application de la législation; et

✓ chapitres IX à XI – coopération internationale, dispositions financières, dispositions finales.

([10]) Législation de l'Union dont la liste figure à l'annexe I du règlement (UE) 2019/1020 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 sur la surveillance des marchés et la conformité des produits, et modifiant la directive 2004/42/CE et les règlements (CE) n° 765/2008 et (UE) n° 305/2011 (JO L 169 du 25.6.2019, p. 1), et toute autre législation de l'Union harmonisant les conditions de commercialisation des produits auxquels le règlement (UE) 2019/1020 s'applique.

([11]) Directive 2014/35/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 relative à l'harmonisation des législations des États membres concernant la mise à disposition sur le marché du matériel électrique destiné à être employé dans certaines limites de tension (refonte) (JO L 96 du 29.3.2014, p. 357).

Le RSGP est lié au règlement sur la surveillance du marché ([12]), en ce sens que plusieurs des dispositions de ce dernier, notamment celles relatives aux pouvoirs des autorités de surveillance du marché, s'appliquent aussi à la surveillance des produits couverts par le RSGP ([13]). Par ailleurs, le RSGP présente naturellement **des liens étroits avec d'autres actes législatifs pertinents de l'UE** concernant le contenu illicite en ligne, notamment avec le règlement sur les services numériques ([14]).

2.3. **Quels sont les types de produits exclus du champ d'application du RSGP?**

Les **produits et groupes de produits suivants sont exclus** du champ d'application du RSGP:

a) les médicaments à usage humain ou vétérinaire;

b) les denrées alimentaires;

c) les aliments pour animaux;

d) les plantes et animaux vivants, les organismes génétiquement modifiés et les micro-organismes génétiquement modifiés en utilisation confinée, ainsi que les produits de plantes et d'animaux se rapportant directement à leur reproduction future;

e) les sous-produits animaux et les produits dérivés;

f) les produits phytopharmaceutiques;

g) les équipements sur lesquels ou dans lesquels les consommateurs montent pour se déplacer ou voyager lorsque le fonctionnement de ces équipements est directement assuré par un prestataire de services dans le cadre d'un service de transport qui leur est fourni et non par les consommateurs eux-mêmes;

h) les aéronefs visés à l'article 2, paragraphe 3, point d), du règlement (UE) 2018/1139; et

i) les antiquités (c'est-à-dire les produits, tels que des objets de collection ou des œuvres d'art, dont les consommateurs ne peuvent raisonnablement s'attendre à ce qu'ils répondent aux normes de sécurité les plus récentes).

Par ailleurs, le RSGP ne s'applique pas aux **produits devant être réparés ou reconditionnés avant leur utilisation** si ces produits sont mis sur le marché ou mis à disposition sur le marché et sont clairement marqués comme tels. Il s'appliquerait néanmoins aux produits d'occasion, réparés, remis à neuf ou reconditionnés mis sur le marché ou mis à disposition sur le marché en tant que tels.

Les **services** ne sont pas couverts par le RSGP, mais les **produits fournis aux consommateurs dans le cadre d'un service** le sont. Par exemple:

— les produits fournis aux consommateurs qui sont utilisés en dehors des locaux d'un prestataire de services (tels que des vélos loués);

— les produits utilisés dans les locaux d'un prestataire de services si les consommateurs exploitent activement un produit par eux-mêmes (tels que les appareils de fitness dans les salles de sport);

— les produits directement utilisés par les consommateurs au cours de la prestation du service, et ce même si cette utilisation est passive (tels que les produits que les prestataires de services appliquent sur les consommateurs, par exemple les produits cosmétiques utilisés dans les salons cosmétiques ou les encres de tatouage utilisées dans les salons de tatouage).

3. **Mes responsabilités**

Pour comprendre les responsabilités vous incombant en vertu du RSGP, vous devez d'abord déterminer le rôle que vous jouez pour les produits que vous traitez.

Dans le cadre de modèles commerciaux complexes nouveaux et émergents, une même entité commerciale peut fournir divers services.

([12]) Règlement (UE) 2019/1020 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 sur la surveillance du marché et la conformité des produits, et modifiant la directive 2004/42/CE et les règlements (CE) n° 765/2008 et (UE) n° 305/2011 (JO L 169 du 25.6.2019, p. 1).
([13]) Voir l'article 23 du RSGP.
([14]) Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE (règlement sur les services numériques) (JO L 277 du 27.10.2022, p. 1).

En fonction de la nature des services que vous fournissez pour un produit donné, vous pouvez relever d'une ou de plusieurs des catégories d'entreprises suivantes au titre du RSGP pour ce produit particulier ([15]):

— si, en tant qu'entreprise, vous **ne fournissez que des services d'intermédiation en ligne** pour un produit donné (par exemple en permettant que des offres de tiers soient répertoriées sur votre interface), vous pouvez être considéré comme **un fournisseur d'une place de marché en ligne** pour la vente de ce produit spécifique et vous devez donc vous conformer aux exigences du chapitre IV du RSGP et aux autres dispositions dudit règlement visant spécifiquement les fournisseurs de places de marché en ligne;

— si vous agissez également en tant qu'opérateur économique pour un autre ou d'autres produits (par exemple en proposant des produits de votre propre marque, en agissant en tant que distributeur ou importateur ou en fournissant des services d'exécution des commandes), vous devez vous conformer aux obligations pertinentes du chapitre III du RSGP et aux autres dispositions dudit règlement visant les opérateurs économiques, de manière générale ou spécifique;

Exemple: *une entreprise fournit une place de marché en ligne. Si cette entreprise propose un produit de sa propre marque sur cette interface en ligne, elle serait considérée comme un opérateur économique (fabricant) pour ce produit, même si elle ne l'a pas fabriqué elle-même.*

— si vous êtes considéré comme une **personne responsable** ou fournissez des services à ce titre (par exemple en agissant en tant que mandataire d'un fabricant d'un pays tiers ou en tant que prestataire de services d'exécution des commandes), vous devez vous conformer aux obligations incombant à la personne responsable (voir le point 3.2 pour en savoir plus sur la personne responsable).

Il est vivement recommandé d'analyser minutieusement les services que vous proposez pour les produits que vous traitez afin de déterminer la ou les catégories d'entreprises dont vous relevez pour un produit donné. N'oubliez pas que vous pouvez relever de différentes catégories d'entreprises pour différents produits et que vous pourriez donc devoir vous conformer à différents ensembles d'obligations en parallèle.

Les responsabilités décrites ci-dessous sont sans préjudice et complémentaires des obligations qui vous incombent en vertu d'autres actes législatifs d'harmonisation de l'Union ou d'autres actes législatifs de l'UE.

3.1. **Opérateurs économiques**

3.1.1. **Je suis fabricant: quelles sont mes obligations au titre du RSGP?**

Qui est fabricant?

Le RSGP définit un fabricant comme *toute personne physique ou morale qui fabrique, ou fait concevoir ou fabriquer un produit,* ***et*** *le commercialise sous son propre nom ou sa propre marque.*

D'une part, le fabricant doit d'abord soit avoir fabriqué le produit, soit avoir fait concevoir ou fabriquer un produit pour son compte. D'autre part, il doit commercialiser le produit sous son propre nom ou sa propre marque.

([15]) Cela n'exclut pas que, pour un autre produit pour lequel vous fournissez des services différents, vous releviez d'une ou de plusieurs autres catégories d'entreprises au titre du RSGP. Une seule et même entreprise peut relever de plusieurs catégories d'entreprises en fonction du ou des rôles qu'elle joue pour chacun des produits qu'elle traite.

Les personnes physiques ou morales sont donc considérées comme des fabricants si elles commercialisent le produit sous leur nom (même si elles ne l'ont pas produit elles-mêmes); en outre, elles sont considérées comme des fabricants si elles modifient de manière substantielle le produit fabriqué par une autre personne et le mettent elles-mêmes sur le marché.

Exemple: une entreprise A achète des tasses à une autre entreprise B qui les a produites. L'entreprise A appose son logo sur ces tasses et les vend aux consommateurs. L'entreprise A devient le fabricant de ces tasses et est soumise aux obligations incombant au fabricant en vertu du RSGP.

En tant que fabricant, vous jouez le rôle le plus important dans la sécurité du produit, étant donné que vous êtes impliqué dès la phase de conception de celui-ci.

Vous avez globalement pour obligation de veiller à ce que les produits que vous mettez sur le marché aient été conçus et fabriqués d'une manière qui garantit leur sécurité.

Comment concevoir des produits sûrs? L'importance de l'analyse interne des risques

Vous avez l'obligation de ne mettre sur le marché ou de ne mettre à disposition sur le marché que des produits qui sont sûrs dès la conception. À cette fin, vous devez effectuer une **analyse interne des risques**, c'est-à-dire une **évaluation des risques du produit** en bonne et due forme.

Vous devez tenir compte d'un certain nombre d'**éléments lorsque vous évaluez la sécurité d'un produit**. Le RSGP fournit une liste non exhaustive d'éléments à prendre en considération lors de l'analyse du risque potentiel d'un produit donné.

Vous devez d'abord tenir compte des **caractéristiques** du produit. Il s'agit notamment de sa conception, de ses caractéristiques techniques, de sa composition, de son emballage et de ses instructions.

Si votre produit peut être utilisé avec d'autres produits, vous devrez également tenir compte de l'**effet de votre produit** sur ceux-ci et de l'**effet que d'autres produits** pourraient avoir sur votre produit. Par exemple, un logiciel, ou sa mise à jour, pourrait provoquer la surchauffe d'un appareil en entraînant la surcharge de son processeur.

Vous devrez également prendre en considération la façon dont vous **présentez** votre produit, ainsi que les informations de sécurité, l'étiquetage, les avertissements et les instructions concernant son utilisation et son élimination en toute sécurité que vous devez apposer sur votre produit ou sur son emballage. Par exemple, en fonction de la nature du produit, vous pourriez devoir munir celui-ci d'un étiquetage relatif à l'âge approprié pour les enfants et ajouter des avertissements et des instructions appropriés.

Vous devez également garder à l'esprit les **catégories de consommateurs** qui utilisent votre produit. Il convient de prêter particulièrement attention aux risques potentiels que vos produits pourraient présenter pour les **consommateurs** en situation de vulnérabilité (par exemple les enfants, les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, etc.) et de tenir compte de caractéristiques telles que le **genre** de l'utilisateur.

Exemple: en fonction de la nature du produit, vous pourriez devoir prendre en considération le fait que les femmes sont généralement plus petites que les hommes, de sorte qu'il conviendrait de tenir compte des différentes tailles corporelles possibles dans les risques potentiels du produit.

En outre, vous devez tenir compte de l'**apparence** de votre produit, en particulier lorsqu'elle est susceptible de désorienter les consommateurs. Sont essentiellement concernés:

— les **produits ayant l'apparence de denrées alimentaires**: vous devez évaluer si votre produit ressemble à de la nourriture et peut amener les consommateurs à le porter à la bouche. Tel serait par exemple le cas d'articles décoratifs qui ressemblent à des fruits ou d'une barre de savon qui ressemble à un cupcake et dont de petits morceaux pourraient se détacher si le consommateur mordait dedans;

— les **produits attrayants pour les enfants**: vous devez évaluer si votre produit, même s'il n'est pas destiné aux enfants, est susceptible d'attirer leur attention et donc d'être utilisé par eux. Tel pourrait être le cas, par exemple, d'une batterie ou d'un détergent décoré de personnages de dessins animés.

En fonction de la nature de votre produit, vous devrez également tenir compte des **caractéristiques de cybersécurité** nécessaires pour le protéger contre les influences extérieures et de ses **fonctionnalités évolutives, d'apprentissage et prédictives**.

Comme expliqué dans la deuxième section des présentes lignes directrices, votre produit sera présumé sûr s'il est conforme i) aux normes européennes pertinentes, dont les références ont été publiées au Journal officiel de l'UE, pour les risques couverts par ces normes ou, en leur absence, ii) aux exigences nationales pertinentes de l'État membre dans lequel votre produit sera mis sur le marché ou mis à disposition sur le marché.

Toutefois, si votre produit **ne bénéficie pas d'une telle présomption de sécurité**, ou pour les risques non couverts par ces normes, vous devez procéder à une évaluation complète de ses risques potentiels et des moyens de les éliminer ou de les atténuer.

Dans ce cas, afin d'évaluer les risques de votre produit, vous devrez tenir compte d'un certain nombre d'éléments supplémentaires, s'ils existent:

a) les autres normes européennes;

b) les normes internationales;

c) les accords internationaux;

d) les systèmes de certification volontaires ou les cadres similaires d'évaluation de la conformité par des tiers;

e) les recommandations ou orientations de la Commission concernant l'évaluation de la sécurité des produits;

f) les normes nationales établies dans l'État membre où le produit est mis à disposition;

g) l'état actuel des connaissances et de la technique;

h) les codes de bonne conduite en matière de sécurité des produits en vigueur dans le secteur concerné;

i) la sécurité à laquelle les consommateurs peuvent raisonnablement s'attendre; et

j) les exigences en matière de sécurité, adoptées par la Commission au moyen d'actes d'exécution, qui sont censées être couvertes par des normes européennes afin de garantir la sécurité du produit.

Quand dois-je rédiger la documentation technique? Quelles informations devrais-je faire figurer dans la documentation technique [16]**?**

Avant de mettre le produit sur le marché, vous devez effectuer une analyse interne des risques, comme indiqué ci-dessus, et rédiger une documentation technique pour la consigner par écrit [17].

La documentation technique doit être élaborée pour chaque produit (modèle de produit) et non pour ses unités individuelles. Toutefois, si les unités individuelles d'un produit (modèle de produit) sont fabriquées avec des caractéristiques différentes susceptibles d'avoir une incidence sur leur sécurité (telles qu'une couleur différente, une composition différente ou des fonctionnalités différentes), elles deviennent des produits spécifiques et une documentation technique spécifique est requise pour chacune d'elles [18].

La documentation technique doit comporter l'analyse des risques du produit et mettre en évidence tous les risques potentiels du produit qui ont été identifiés, quel que soit le niveau de risque.

La quantité d'informations et le niveau de détail à fournir dans la documentation technique devraient être proportionnés à la complexité du produit et aux risques éventuels identifiés par le fabricant.

La documentation technique doit contenir:

— une description générale du produit;

— les caractéristiques essentielles du produit qui sont pertinentes pour évaluer sa sécurité (par exemple ses composants chimiques, etc.); et

[16] Voir l'article 9, paragraphe 2, du RSGP.

[17] Veuillez garder à l'esprit que le chapitre III, section 1, du RSGP établissant des obligations pour les fabricants, y compris en ce qui concerne la documentation technique, ne s'applique pas aux produits soumis à des exigences spécifiques imposées par la législation d'harmonisation de l'Union, comme expliqué au point 2.2.

[18] Vous ne devez pas conserver de documentation technique sur les pièces de rechange de votre produit si vous ne les fabriquez pas. Si une pièce de rechange donnée que vous ne fabriquez pas influence la sécurité de votre produit, vous devez tenir compte de cet aspect dans votre analyse des risques et le consigner dans votre documentation technique.

— s'il y a lieu eu égard aux risques éventuels liés au produit:

  — une analyse des risques que le produit est susceptible de présenter et des solutions adoptées pour éliminer ou atténuer ces risques (ce qui peut inclure les résultats de rapports d'essais);

  — une liste des normes européennes pertinentes appliquées (si celles-ci ne sont appliquées que partiellement, préciser les parties qui l'ont été);

  — en l'absence de normes européennes pertinentes, une liste des exigences nationales relatives à la sécurité du produit, lorsqu'elles existent; ou

  — d'autres éléments ou méthodes utilisés pour évaluer la sécurité ou atténuer les risques des produits.

La documentation technique peut se présenter sous forme électronique ainsi que sous la forme d'un dossier composé de différents documents.

Vous devez tenir la documentation technique à jour et la conserver pendant une durée de dix ans à compter de la date de mise sur le marché du produit.

Vous trouverez ci-dessous un modèle qui pourrait vous aider à rédiger et à organiser votre documentation technique. Ce modèle n'est pas obligatoire.

Documentation technique – modèle

1. Identification du produit:

Marque:

Nom du produit:

Numéro de type / de lot / de série du modèle ou autre élément d'identification:

Description du produit:

Image du produit:

Description de l'emballage:

Image de l'emballage:

2. Caractéristiques et composition du produit:

Caractéristiques:

Matériaux:

Composition:

3. Analyse des risques et mesures d'atténuation des risques

Vous devez décrire séparément chaque risque potentiel identifié et les mesures que vous avez prises pour atténuer ou éliminer ce risque ou les dispositions en matière de présomption de conformité (par exemple l'utilisation de normes de l'UE).

Risque potentiel n° 1:

Description du risque potentiel:

Mesures visant à contrer ce risque potentiel:

— Par exemple: toutes les substances utilisées dans le produit et l'emballage sont conformes à [...]

— Le […] est conforme à la norme européenne […]-

— Les avertissements et les instructions d'utilisation fournis avec le produit sont conformes à la norme européenne [...]

Risque potentiel n° 2:

Description du risque potentiel:

Mesures visant à contrer ce risque potentiel:

[...]

Quelles informations dois-je fournir sur ou avec le produit lors de sa mise sur le marché?

Informations à fournir:

A) un numéro de type, de lot ou de série ou tout autre élément permettant son identification (code-barres, par exemple);

B) votre nom en tant que fabricant;

C) votre raison sociale ou marque déposée;

D) votre adresse postale et électronique et, si elle est différente, l'adresse postale ou électronique du point de contact unique à laquelle les consommateurs peuvent vous contacter;

E) le nom ou la marque déposée et les coordonnées, y compris l'adresse postale et électronique, de la personne responsable de ce produit dans l'UE;

Comment les informations énumérées aux points A à E doivent-elles être affichées?

Vous devez veiller à ce que les consommateurs puissent aisément voir et lire ces informations. Elles doivent être placées sur le produit ou, lorsque cela s'avère impossible, sur son emballage ou dans un document accompagnant le produit. Vous êtes libre de décider de l'endroit où afficher ces informations dans le cadre fourni. Vous devriez donc également être en mesure de justifier votre choix en cas de litige. En principe, seule la taille du produit (et donc pas, par exemple, des raisons esthétiques ou similaires) pourrait justifier de transférer certaines informations requises du produit vers son emballage ou d'autres documents d'accompagnement ([19]).

Qu'entend-on par «adresse électronique»?

Une adresse électronique peut être une adresse de courrier électronique ou une section spécifique de votre site internet qui permet aux consommateurs de vous contacter directement et facilement. Un site internet ne suffit pas en soi s'il ne permet pas de communiquer directement avec vous.

F) des instructions claires en vue d'une utilisation sûre;

G) des informations claires sur la sécurité.

Dans quelle langue dois-je fournir les informations énumérées aux points F et G?

Vous devez veiller à ce que ces instructions et informations de sécurité soient rédigées dans une langue aisément compréhensible par les consommateurs. Celle-ci est déterminée par l'État membre sur le marché duquel vous mettez le produit.

Ces informations sont-elles obligatoires dans tous les cas?

Non, si le produit peut être utilisé en toute sécurité et conformément à l'usage que vous avez prévu sans ces instructions et informations de sécurité, elles ne sont pas obligatoires. Tel est le cas, par exemple, des produits qui présentent des risques bien connus des consommateurs (tels que les couteaux).

Quelles sont mes obligations si je suis établi en dehors de l'UE?

Il est important de souligner que, pour les produits couverts par le RSGP, vous ne pouvez mettre un produit sur le marché de l'UE que s'il existe une personne responsable de ce produit établie dans l'UE. Il peut s'agir de l'importateur, du mandataire que vous avez désigné ou d'un prestataire de services d'exécution des commandes. **Les données d'identification et les coordonnées de la personne responsable doivent également être indiquées sur le produit (ou sur son emballage, sur le colis ou dans un document d'accompagnement).** Cette opération peut être réalisée directement par vous ou par un autre opérateur, mais vous devez veiller à ce que votre produit ne soit mis sur le marché de l'UE que si les coordonnées de la personne responsable dans l'UE sont fournies. Voir le point 3.2 pour en savoir plus.

([19]) Une approche similaire est également adoptée dans les lignes directrices du guide bleu relatif à la mise en œuvre de la réglementation sur les produits: Communication de la Commission – Le «Guide bleu» relatif à la mise en œuvre de la réglementation de l'UE sur les produits 2022 (JO C 247 du 29.6.2022, p. 1).

Quelles sont mes obligations si je propose un produit au moyen d'une vente à distance?

Si vous décidez de mettre des produits à disposition sur le marché en ligne ou par d'autres moyens de vente à distance, l'offre de ces produits (par exemple une offre de produit dans votre boutique en ligne) doit indiquer de manière claire et visible au moins les informations suivantes:

(a) le nom, la raison sociale ou la marque déposée du fabricant ainsi que l'adresse postale et électronique à laquelle il peut être contacté;

(b) lorsque le fabricant n'est pas établi dans l'Union, le nom, l'adresse postale et électronique de la personne responsable au sens de l'article 16, paragraphe 1, du RSGP ou de l'article 4, paragraphe 1, du règlement (UE) 2019/1020;

(c) les informations permettant d'identifier le produit, y compris une image de celui-ci, son type et tout autre identifiant du produit; et

(d) tout avertissement ou toute information concernant la sécurité qui doit être apposé(e) sur le produit ou sur l'emballage ou figurer dans un document d'accompagnement conformément au RSGP ou à la législation d'harmonisation de l'Union applicable, dans une langue que les consommateurs peuvent aisément comprendre, déterminée par l'État membre dans lequel le produit est mis à disposition sur le marché.

Quelles sont mes obligations si j'ai mis en place un système d'enregistrement ou un programme de fidélisation des clients?

Le RSGP prévoit de nouvelles obligations si vous avez (ou prévoyez d'avoir):

— un **système d'enregistrement** par l'intermédiaire duquel les consommateurs peuvent, après avoir acheté un produit, communiquer volontairement au fabricant certaines informations telles que leur nom, leurs coordonnées, le modèle du produit ou son numéro de série, et pourraient en tirer un avantage;

— un **programme de fidélisation des clients** qui permet d'identifier les produits achetés par les consommateurs (par exemple, les clients disposent d'une carte de fidélité qui est scannée lorsqu'ils achètent des produits et l'historique de leurs achats est mis à la disposition de l'entreprise ayant mis en place le programme de fidélisation). Sont exclus les programmes de fidélisation des clients qui ne permettent pas d'identifier les produits achetés par les consommateurs, par exemple les cartes de fidélité grâce auxquelles les clients peuvent bénéficier de certains avantages pour un certain montant d'achat, mais pour lesquelles aucune donnée sur les produits achetés par le client n'est enregistrée.

Ces deux systèmes constituent des moyens efficaces d'identifier les clients concernés par un rappel de produit pour des raisons de sécurité ou un avertissement de sécurité. Il se peut toutefois que les clients choisissent de ne pas les utiliser parce que les autres avantages offerts par le système d'enregistrement ou le programme de fidélisation des clients ne les intéressent pas. Ils pourraient notamment ne pas souhaiter être contactés à des fins de marketing.

En vertu du RSGP, si vous avez mis en place un système d'enregistrement ou un programme de fidélisation des clients, vous devez permettre aux consommateurs de choisir d'adhérer au système d'enregistrement ou au programme de fidélisation des clients à des fins de sécurité uniquement.

Les clients devraient donc avoir la possibilité de fournir leurs coordonnées uniquement pour recevoir des informations de sécurité (par exemple concernant des rappels de produit pour des raisons de sécurité ou des avertissements de sécurité). Dans ce cas, leurs données ne devraient être utilisées que pour les contacter en cas de rappel ou d'avertissement de sécurité et ne devraient pas être traitées à d'autres fins (par exemple à des fins de marketing).

Après la mise sur le marché du produit:

— **Documentation technique:**

  — vous devez tenir la documentation technique à jour. Toute modification de la composition du produit, par exemple, devrait apparaître dans la documentation technique;

  — vous devez conserver cette documentation pendant une durée de dix ans à compter de la date de mise sur le marché du produit. Vous devez être en mesure de fournir cette documentation aux autorités à leur demande.

— **Processus internes**: vous devez avoir mis en place des procédures garantissant que les produits fabriqués en série restent sûrs, ainsi que des processus internes pour la sécurité des produits qui vous permettent de vous conformer aux obligations qui vous incombent en vertu du RSGP (par exemple, contrôles de qualité, personnel formé aux questions de sécurité des produits et maîtrisant la législation de l'UE en matière de sécurité des produits, introduction de parcours d'apprentissage sur la sécurité des produits, procédures à suivre si vous recevez des informations sur des accidents ou des réclamations, etc.).

Que faire en cas de problème de sécurité?

Si vous considérez ou avez des raisons de croire qu'un produit que vous avez mis sur le marché est dangereux (par exemple en raison d'un accident signalé par un consommateur ou un acteur de la chaîne d'approvisionnement), vous devez immédiatement procéder comme suit.

1) **Prendre les mesures correctives nécessaires pour gérer efficacement un risque pour la sécurité et mettre le produit en conformité**

Exemples de mesures correctives que vous pouvez prendre:

— rappeler le produit auprès des utilisateurs finaux (voir les dispositions relatives aux informations sur les rappels, aux avis de rappel et aux recours en cas de rappel figurant au point 3.4.1);

— retirer le produit du marché;

— détruire le produit;

— mettre fin à la vente;

— apposer sur le produit des avertissements appropriés sur les risques;

avertir les consommateurs des risques.

Vous devez contrôler l'efficacité de la mesure que vous avez adoptée et l'adapter si nécessaire. Vous pourriez devoir prendre plusieurs mesures différentes simultanément.

2) **Informer les consommateurs sur le ou les produits dangereux**

Vous devez informer les consommateurs en cas de rappel d'un produit pour des raisons de sécurité ou d'avertissement de sécurité (informations devant être portées à l'attention des consommateurs pour garantir l'utilisation sûre d'un produit, voir le point 3.4.1 pour en savoir plus).

Vous pouvez utiliser le point d'accès Safety Business Gateway ([20]) pour alerter en même temps les consommateurs et les autorités (les informations fournies peuvent être différentes quant à leur degré de détail et de technicité).

Les informations soumises par l'intermédiaire du point d'accès Safety Business Gateway et destinées au public seront mises à la disposition des consommateurs sur le portail Safety Gate.

3) **Informer les autorités de surveillance du marché des États membres dans lesquels le produit a été mis à disposition sur le marché**

Comment dois-je informer les autorités de surveillance du marché?

Vous devez utiliser le point d'accès Safety Business Gateway (voir le point 3.4.3). Cet outil vous permet de sélectionner tous les États membres dans lesquels le produit dangereux a été mis à disposition et d'informer les autorités de manière immédiate et simultanée.

Quel type d'informations dois-je communiquer aux consommateurs et aux autorités?

Vous devez apporter des précisions sur:

— le risque pour la santé et la sécurité des consommateurs: décrivez de manière claire et compréhensible ce qui peut se passer en cas d'utilisation du produit;

— toute mesure corrective déjà prise; et

— le cas échéant, la quantité, par État membre, de produits qui circulent encore sur le marché.

4) **Informer en temps utile les autres opérateurs économiques, les personnes responsables et les fournisseurs de places de marché en ligne de la chaîne d'approvisionnement concernée de tout problème de sécurité que vous avez constaté**

Ce transfert d'informations est essentiel pour remédier rapidement au problème de sécurité.

Réclamations et accidents

Les obligations suivantes vous incombent en ce qui concerne les réclamations des consommateurs et les accidents.

1) **Disposer d'un canal pour les réclamations des consommateurs**

Vous devez disposer d'un canal de communication tel qu'un numéro de téléphone, une adresse électronique ou une section spécifique de votre site internet permettant aux consommateurs d'introduire des réclamations et de vous informer de tout accident ou problème de sécurité qu'ils ont eu avec un produit. Il peut s'agir du même canal de communication que le point de contact unique que vous devez afficher sur le produit (l'adresse postale ou électronique du point de contact unique à laquelle vous pouvez être contacté).

([20]) https://webgate.ec.europa.eu/safety-business-gateway/screen/public/home.

Il convient de tenir compte à cet égard des besoins en matière d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Par exemple, les informations ne doivent pas toutes figurer dans une image qui ne peut pas être lue au moyen d'un logiciel de synthèse vocale ([21]).

2) **Examiner les réclamations**

Vous devez examiner toutes les réclamations reçues d'un consommateur ou toutes les informations concernant un accident lié à la sécurité d'un produit. Si cela semble justifié, vous devez prendre une mesure corrective.

Si le consommateur a signalé un accident lié à la sécurité d'un produit, vous devez le signaler aux autorités par l'intermédiaire du point d'accès Safety Business Gateway.

Vous devez tenir un registre interne:

— des réclamations des consommateurs et des informations concernant des accidents;

— des rappels de produits; et

— de toute mesure corrective prise pour mettre le produit en conformité.

Vous ne devez conserver dans ce registre interne des réclamations que les données à caractère personnel dont vous avez besoin pour examiner la réclamation.

Ces données doivent être conservées uniquement pendant la durée nécessaire à l'examen. En tout état de cause, vous devez supprimer les données à caractère personnel (par exemple le nom et l'adresse du consommateur) du registre cinq ans après leur saisie.

3) **Signaler les accidents liés à la sécurité des produits**

Lorsque vous êtes informé ou prenez connaissance d'un accident causé par un produit que vous avez mis sur le marché ou mis à disposition sur le marché, vous devez notifier cet accident dans les plus brefs délais aux autorités compétentes de l'État membre où il s'est produit par l'intermédiaire du point d'accès Safety Business Gateway.

Lorsque des importateurs ou des distributeurs vous informent de la survenue de tels accidents, vous devez notifier ces accidents vous-même aux autorités compétentes ou charger l'importateur ou l'un des distributeurs de le faire.

En quoi consiste un accident lié à la sécurité des produits?

Les accidents qui doivent être notifiés sont les cas liés à l'utilisation d'un produit qui ont entraîné la mort d'une personne ou des effets néfastes graves sur sa santé et sa sécurité. Ces effets peuvent être permanents ou temporaires. Il peut s'agir de blessures, d'autres dommages corporels, de maladies et d'effets chroniques sur la santé.

Quel outil dois-je utiliser pour notifier l'accident?

Vous devez utiliser le point d'accès Safety Business Gateway (voir le point 3.4.3).

Quel type d'informations dois-je inclure dans la notification?

Vous devez préciser:

— le type et le numéro d'identification du produit; et

— les circonstances de l'accident, si elles sont connues (par exemple l'âge de la victime, le cas échéant, ainsi que la manière dont le produit était utilisé lorsque l'accident s'est produit).

([21]) Les exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'annexe I de la directive (UE) 2019/882 [directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70)] sont obligatoires et doivent être mises en œuvre afin de tenir compte de l'utilisation prévisible de vos produits par les personnes en situation de handicap.

Liste de contrôle pour le fabricant

✓ **Sécurité dès la conception**: procédez à une évaluation en bonne et due forme des risques du produit lors de sa conception et éliminez ou atténuez tous les risques potentiels pour la sécurité.

✓ **Pensez à utiliser les normes européennes**, dont les références ont été publiées au Journal officiel de l'UE, lorsqu'elles existent. Elles vous permettent de vous conformer plus facilement à vos obligations.

✓ **Rédigez la documentation technique** pour votre produit afin de garder une trace de votre évaluation interne des risques et conservez-la pendant dix ans.

✓ **Assurez-vous d'apposer les informations nécessaires sur votre produit ou sur son emballage**: indiquez les données d'identification du produit, vos données d'identification et coordonnées, les instructions et les informations de sécurité si nécessaire.

✓ **Veillez à ce qu'il y ait une personne responsable de votre produit dans l'UE** et à ce que ses coordonnées et autres informations requises soient indiquées sur le produit ou sur son emballage, sur le colis ou dans un document d'accompagnement.

✓ **Affichez les informations requises concernant le produit dans les offres de vente à distance:**

— les données d'identification du produit et son image;

— vos données d'identification et vos coordonnées;

— les données d'identification et les coordonnées de la personne responsable du produit si, en tant que fabricant, vous n'êtes pas établi dans l'UE;

— les instructions et les informations de sécurité si nécessaire.

✓ Si vous avez mis en place **un système d'enregistrement ou un programme de fidélisation des clients**, vous devez offrir aux consommateurs la possibilité d'y adhérer uniquement à des fins de sécurité.

✓ Mettez en place des **processus internes pour la sécurité des produits**.

✓ **Si un problème relatif à la sécurité des produits survient:**

— **prenez des mesures correctives (pour les rappels, utilisez le modèle d'avis de rappel et fournissez des recours);**

— **informez les consommateurs;**

— **informez les autorités nationales par l'intermédiaire du point d'accès Safety Business Gateway;**

— **informez les autres entreprises de la chaîne d'approvisionnement.**

✓ Mettez en place un **canal direct pour les réclamations des consommateurs** concernant la sécurité des produits et examinez ces réclamations: elles peuvent vous apporter de précieuses informations sur la sécurité de votre produit. Pensez aux formats accessibles.

✓ **Tenez un registre interne** des réclamations des consommateurs, des rappels de produits et des mesures correctives prises.

✓ **Signalez les accidents liés au produit** dont vous prenez connaissance par l'intermédiaire du **point d'accès Safety Business Gateway**.

✓ **Coopérez avec les autorités de surveillance du marché** à leur demande.

Veuillez vous reporter au point 3.1.1 sur les obligations du fabricant pour en savoir plus.

3.1.2. **Je suis mandataire: quelles sont mes obligations au titre du RSGP?**

Qui est mandataire?

Le RSGP définit un mandataire comme étant *toute personne physique ou morale établie dans l'Union ayant reçu mandat écrit d'un fabricant pour agir pour son compte aux fins de l'accomplissement de tâches déterminées qui sont liées aux obligations incombant au fabricant au titre du RSGP*.

Un mandataire est une personne qui agit pour le compte d'un fabricant. Le mandataire (parfois dénommé agent ou agence) doit disposer d'un mandat ou d'une procuration du fabricant sous forme écrite ([22]). Ce mandat expose les tâches que le mandataire doit accomplir.

Un mandataire doit avoir non seulement la compétence formelle de représenter le fabricant, mais aussi la capacité pratique et administrative de gérer efficacement les obligations de ce dernier, telles que spécifiées dans son mandat, ainsi que ses propres obligations au titre du RSGP. Outre les connaissances juridiques et factuelles requises, le mandataire devrait probablement avoir une connaissance suffisante de la ou des langues nécessaires pour communiquer avec les autorités compétentes de surveillance du marché.

Dans le mandat, le fabricant vous demande d'accomplir au moins les principales tâches suivantes prévues par le RSGP, mais un mandat peut bien sûr couvrir un éventail plus large de tâches conformément à votre liberté contractuelle générale:

— fournir aux autorités de surveillance du marché toutes les informations et tous les documents nécessaires pour démontrer que le produit couvert par votre mandat est sûr, dans une langue officielle qui peut être comprise par les autorités compétentes;

— s'il existe des raisons de croire ou de soupçonner qu'un produit relevant de votre mandat est dangereux, en informer le fabricant;

— informer les autorités nationales compétentes, au moyen d'une notification dans le point d'accès Safety Business Gateway (voir le point 3.4.3), de toute mesure prise en vue d'éliminer les risques présentés par le ou les produits couverts par le mandat, sauf si le fabricant a déjà fourni des informations sur ces risques; et

— coopérer avec les autorités nationales compétentes, à leur demande, concernant toute mesure prise en vue d'éliminer les risques présentés par des produits couverts par le mandat.

Sur demande, vous devez fournir une copie de ce mandat aux autorités de surveillance du marché.

Processus internes: vous devez mettre en place des processus internes pour la sécurité des produits qui vous permettent de vous conformer aux obligations qui vous incombent en vertu du RSGP (par exemple contrôles de qualité, traitement des réclamations, maîtrise de la législation de l'UE grâce à la formation du personnel à la sécurité des produits et à l'introduction de parcours d'apprentissage sur la sécurité des produits).

Vous devez **coopérer pleinement avec les autorités de surveillance du marché** en ce qui concerne les aspects liés à la sécurité des produits (comme expliqué au point 3.4.5).

Il importe également de souligner que le fabricant peut aussi vous désigner en vue de l'accomplissement des tâches incombant à la **personne responsable** du produit. Dans ce cas, vous serez soumis aux obligations supplémentaires incombant à la personne responsable, comme expliqué au point 3.2.

([22]) Pour en savoir plus sur le mandat, voir le guide bleu relatif à la mise en œuvre de la réglementation de l'UE sur les produits 2022 (JO C 247 du 29.6.2022, p. 1).

Liste de contrôle pour le mandataire

✓ **Assurez-vous que vous disposez d'un mandat écrit** du fabricant détaillant les tâches qu'il vous demande d'accomplir.

✓ **Assurez-vous que vous avez la capacité d'accomplir les tâches** relevant du mandat ainsi que vos autres tâches.

✓ **Vous serez à tout le moins mandaté pour:**

— fournir des informations et des documents aux autorités;

— informer le fabricant en cas de soupçon de dangerosité de son produit;

— notifier aux autorités nationales les mesures correctives prises contre les produits dangereux, par l'intermédiaire du point d'accès Safety Business Gateway, si le fabricant ne l'a pas fait;

— coopérer avec les autorités nationales à leur demande concernant les mesures prises contre les produits dangereux.

✓ **Fournissez une copie de votre mandat** à la demande des autorités de surveillance du marché.

✓ Mettez en place des **processus internes pour la sécurité des produits**.

✓ **Coopérez pleinement avec les autorités nationales.**

✓ **Vérifiez si vous êtes invité à accomplir les tâches de la personne responsable dans l'UE**; dans l'affirmative, des tâches supplémentaires vous reviennent (voir le point 3.2).

Veuillez vous reporter au point 3.1.2 relatif aux obligations du mandataire pour en savoir plus.

3.1.3. **Je suis importateur: quelles sont mes obligations au titre du RSGP?**

Qui est importateur?

Le RSGP définit un importateur comme étant *toute personne physique ou morale établie dans l'Union qui met sur le marché de l'Union un produit provenant d'un pays tiers*.

L'importateur est toujours établi dans l'UE.

Que faire avant de mettre un produit sur le marché?

Vous avez globalement pour obligation de veiller à ce que le produit soit conforme à l'obligation générale de sécurité et à ce que le fabricant ait respecté les exigences concernant:

— l'analyse interne des risques et la documentation technique (voir le point 3.1.1);

— les informations à indiquer sur le produit (voir le point 3.1.1).

Quelles informations dois-je indiquer sur le produit ou joindre à celui-ci en plus des informations fournies par le fabricant?

— Votre nom, raison sociale ou marque déposée;

— votre adresse postale et électronique et, si elle est différente, l'adresse postale ou électronique du point de contact unique à laquelle vous pouvez être contacté.

Comment les informations énumérées ci-dessus doivent-elles être affichées?

Vous devez veiller à ce que les consommateurs puissent aisément voir et lire ces informations. Elles doivent être placées sur le produit ou, lorsque cela s'avère impossible, sur son emballage ou dans un document accompagnant le produit. Vous êtes libre de décider de l'endroit où afficher ces informations dans le cadre fourni. Vous devriez donc également être en mesure de justifier votre choix en cas de litige. Seule la taille du produit (et donc pas, par exemple, des raisons esthétiques ou similaires) pourrait justifier de transférer certaines informations requises du produit vers son emballage ou d'autres documents d'accompagnement ([23]).

Vous devez veiller à ce qu'aucune étiquette supplémentaire devant être apposée sur le produit ou sur l'emballage ne dissimule les informations requises par le droit de l'Union et fournies par le fabricant.

Qu'entend-on par «adresse électronique»?

Une adresse électronique peut être une adresse de courrier électronique ou une section spécifique de votre site internet qui permet aux consommateurs de vous contacter directement. Un site internet ne suffit pas en soi s'il ne permet pas de communiquer directement avec vous.

Quelles instructions et informations de sécurité faut-il fournir avec le produit?

Vous devez veiller à ce que le produit que vous importez soit accompagné d'instructions et d'informations de sécurité claires.

Dans quelle(s) langue(s) dois-je fournir ces informations?

Vous devez veiller à ce que ces instructions et informations de sécurité soient rédigées dans une langue aisément compréhensible par les consommateurs. Celle-ci est déterminée par l'État membre sur le marché duquel vous mettez le produit.

Ces informations sont-elles obligatoires dans tous les cas?

Non. Si le produit peut être utilisé en toute sécurité et conformément à l'usage que vous avez prévu sans ces instructions et informations de sécurité, elles ne sont pas obligatoires. Tel est le cas, par exemple, des produits qui présentent des risques bien connus des consommateurs (tels que les couteaux).

Quelles sont mes obligations si je propose un produit au moyen de la vente à distance?

Si vous décidez de mettre des produits à disposition sur le marché en ligne ou par d'autres moyens de vente à distance, l'offre de ces produits (par exemple une offre de produit dans votre boutique en ligne) doit indiquer de manière claire et visible au moins les informations suivantes:

(a) le nom, la raison sociale ou la marque déposée du fabricant ainsi que l'adresse postale et électronique à laquelle il peut être contacté;

(b) si le fabricant n'est pas établi dans l'Union, le nom, l'adresse postale et électronique de la personne responsable au sens de l'article 16, paragraphe 1, du RSGP ou de l'article 4, paragraphe 1, du règlement (UE) 2019/1020;

(c) les informations permettant d'identifier le produit, y compris une image de celui-ci, son type et tout autre identifiant du produit; et

(d) tout avertissement ou toute information concernant la sécurité qui doit être apposé(e) sur le produit ou sur l'emballage ou figurer dans un document d'accompagnement conformément au règlement sur la sécurité des produits ou à la législation d'harmonisation de l'Union applicable, dans une langue que les consommateurs peuvent aisément comprendre, déterminée par l'État membre dans lequel le produit est mis à disposition sur le marché.

Quelles sont mes obligations si j'ai mis en place un programme de fidélisation des clients?

Le RSGP prévoit de nouvelles obligations si vous avez (ou prévoyez d'avoir) un **programme de fidélisation des clients** qui permet d'identifier les produits achetés par les consommateurs (par exemple, les clients disposent d'une carte de fidélité qui est scannée lorsqu'ils achètent des produits et l'historique de leurs achats est mis à la disposition de l'entreprise ayant mis en place le programme de fidélisation). Sont exclus les programmes de fidélisation des clients qui ne permettent pas d'identifier les produits achetés par les consommateurs (par exemple les cartes de fidélité grâce auxquelles les clients peuvent bénéficier de certains avantages pour un certain montant d'achat, mais pour lesquelles aucune donnée sur les produits achetés par le client n'est enregistrée).

([23]) Une approche similaire est également adoptée dans les lignes directrices du guide bleu relatif à la mise en œuvre de la réglementation sur les produits 2022 (JO C 247 du 29.6.2022, p. 1).

Il s'agit d'un moyen efficace d'identifier les clients concernés par un rappel de produit pour des raisons de sécurité ou un avertissement de sécurité. Il se peut toutefois que les clients choisissent de ne pas utiliser ces systèmes parce que les autres avantages offerts par le programme de fidélisation des clients ne les intéressent pas. Ils pourraient notamment ne pas souhaiter être contactés à des fins de marketing.

En vertu du RSGP, si vous avez mis en place un programme de fidélisation des clients, vous devez donner aux consommateurs la possibilité de choisir de participer à ce programme à des fins de sécurité uniquement.

Cela signifie que les clients devraient avoir la possibilité de fournir leurs coordonnées uniquement pour recevoir des informations de sécurité (par exemple concernant des rappels de produits pour des raisons de sécurité ou des avertissements de sécurité). Dans ce cas, leurs données ne devraient être utilisées que pour les contacter en cas de rappel de produit ou d'avertissement de sécurité et ne devraient pas être traitées à d'autres fins (par exemple à des fins de marketing).

Quelles sont mes obligations en matière d'entreposage et de transport des produits?

Tant qu'un produit est sous votre responsabilité, vous devez veiller à ce que les conditions d'entreposage ou de transport:

— ne le rendent pas dangereux (par exemple si le produit doit être conservé à une certaine température pour rester sûr); et

— n'affectent pas le marquage requis sur le produit (voir le point 3.1.1).

Quelles sont mes obligations en matière de documentation technique?

Vous devez conserver une copie de la documentation technique rédigée par le fabricant (mentionnée au point 3.1.1), y compris tous les documents y afférents, le cas échéant, pendant une durée de dix ans à compter de la date de mise sur le marché du produit.

Vous devez être en mesure de fournir cette documentation aux autorités nationales de surveillance du marché à leur demande.

Obligations supplémentaires de l'importateur

Il est également important de souligner que vous pouvez aussi être la **personne responsable du produit** si le fabricant n'est pas établi dans l'UE. Dans ce cas, vous serez soumis à des obligations supplémentaires, comme expliqué au point 3.2.

Processus internes: vous devez mettre en place des processus internes pour la sécurité des produits qui vous permettent de vous conformer aux obligations qui vous incombent en vertu du RSGP (par exemple, des contrôles de qualité, le traitement des réclamations et la maîtrise de la législation de l'UE grâce à la formation du personnel à la sécurité des produits et à l'introduction de parcours d'apprentissage sur la sécurité des produits).

Vous devez **coopérer pleinement avec les autorités de surveillance du marché** en ce qui concerne les aspects liés à la sécurité des produits, comme expliqué au point 3.4.5.

Que faire en cas de problème avec un produit avant sa mise sur le marché?

Vous ne devez pas mettre un produit sur le marché tant qu'il n'est pas mis en conformité si vous considérez ou avez des raisons de croire qu'une ou plusieurs des conditions suivantes pourraient s'appliquer:

— un produit est dangereux (par exemple en raison d'un accident signalé par un consommateur ou un acteur de la chaîne d'approvisionnement);

— un produit n'est pas conforme aux obligations liées à l'analyse interne des risques et à la documentation technique (voir le point 3.1.1);

— un produit n'est pas conforme aux obligations relatives aux informations à indiquer sur le produit (voir le point 3.1.1).

La mise en conformité du produit pourrait par exemple impliquer d'ajouter les informations manquantes sur le produit.

Si le produit est dangereux, vous devez immédiatement:

— en informer le fabricant;

— veiller à ce que les autorités de surveillance du marché soient informées de ce produit dangereux par l'intermédiaire du point d'accès Safety Business Gateway (voir le point 3.4.3).

Que faire en cas de problème de sécurité avec un produit après sa mise sur le marché?

Si vous considérez ou avez des raisons de croire qu'un produit que vous avez mis sur le marché est dangereux (par exemple en raison d'un accident signalé par un consommateur ou un acteur de la chaîne d'approvisionnement), vous devez immédiatement procéder comme suit.

A) **Informer le fabricant du problème de sécurité**

Ce transfert d'informations est essentiel pour remédier rapidement au problème de sécurité.

B) **Veiller à ce que le fabricant ait pris les mesures correctives nécessaires pour mettre le produit en conformité de manière efficace**

Si ces mesures n'ont pas déjà été prises par le fabricant, vous devez les prendre immédiatement.

Exemples de mesures correctives que vous pouvez prendre:

— rappeler le produit auprès des utilisateurs finaux (voir les dispositions relatives aux informations sur les rappels, aux avis de rappel et aux recours en cas de rappel figurant au point 3.4.1);

— retirer le produit du marché;

— détruire le produit;

— mettre fin à la vente;

— apposer sur le produit des avertissements appropriés sur les risques; ou

— avertir les consommateurs des risques.

Vous devez contrôler l'efficacité des mesures que vous prenez et les adapter si nécessaire. Vous pourriez devoir prendre plusieurs mesures simultanément.

C) **Veiller à ce que les consommateurs soient informés sur le ou les produits dangereux**

Si le fabricant n'a pas encore informé les consommateurs, vous devez le faire vous-même.

Comment informer les consommateurs?

Vous pouvez utiliser le point d'accès Safety Business Gateway pour alerter en même temps les autorités et les consommateurs (les détails et le degré de technicité des informations fournies peuvent toutefois varier). Les informations soumises par l'intermédiaire du point d'accès Safety Business Gateway et destinées au public seront mises à la disposition des consommateurs sur le portail Safety Gate.

Information des consommateurs sur les rappels de produits pour des raisons de sécurité et sur les avertissements de sécurité:

Si le fabricant ne l'a pas déjà fait, vous devez informer vous-même les consommateurs des rappels de produits pour des raisons de sécurité ou des avertissements de sécurité afin de garantir l'utilisation sûre d'un produit (voir les dispositions spécifiques figurant au point 3.4.1).

D) **Informer les autorités de surveillance du marché des États membres dans lesquels le produit a été mis à disposition sur le marché**

Comment informer les autorités de surveillance du marché?

Vous devez utiliser le point d'accès Safety Business Gateway pour alerter les autorités de surveillance du marché. Cet outil vous permet de sélectionner tous les États membres dans lesquels le produit dangereux a été mis à disposition et d'informer immédiatement les autorités.

Quel type d'informations dois-je communiquer aux consommateurs et aux autorités?

Vous devez apporter des précisions sur:

1) le risque pour la santé et la sécurité des consommateurs: décrivez de manière claire et compréhensible ce qui peut se passer en cas d'utilisation du produit;

2) toute mesure corrective déjà prise; et

3) le cas échéant, la quantité, par État membre, de produits qui circulent encore sur le marché.

Quelles sont mes obligations concernant les réclamations et les accidents?

A) **Veiller à ce qu'il existe un canal pour les réclamations des consommateurs**

Vous devez vérifier que le fabricant a fourni aux consommateurs un canal de communication (par exemple un numéro de téléphone, une adresse électronique ou une section spécifique d'un site internet) leur permettant d'introduire des réclamations et d'informer le fabricant de tout accident ou problème de sécurité qu'ils ont eu avec un produit.

S'il n'existe aucun canal de ce type, vous êtes tenu d'en fournir un aux consommateurs.

Les canaux doivent tenir compte des besoins en matière d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Par exemple, vous ne devriez pas fournir toutes les informations pertinentes dans une image qui ne peut pas être lue au moyen d'un logiciel de synthèse vocale ([24]).

B) **Examiner les réclamations et tenir les autres acteurs de la chaîne d'approvisionnement informés**

Si vous recevez une réclamation d'un consommateur ou des informations concernant un accident lié à la sécurité d'un produit, vous êtes tenu de les examiner. Si cela apparaît justifié, vous devez adopter une mesure corrective.

Vous devez informer en temps utile le fabricant, les distributeurs et, le cas échéant, les prestataires de services d'exécution des commandes et les fournisseurs de places de marché en ligne de l'examen que vous avez réalisé et de l'issue de celui-ci.

Pour chaque produit, vous devez tenir un registre interne:

a) des réclamations des clients;

b) des rappels de produits; et

c) de toute mesure corrective prise pour mettre le produit en conformité.

Vous ne devez conserver dans ce registre interne des réclamations que les données à caractère personnel dont vous avez besoin pour examiner une réclamation.

Ces données doivent être conservées uniquement pendant la durée nécessaire à l'examen. En tout état de cause, vous devez supprimer les données à caractère personnel (par exemple le nom et l'adresse du consommateur) du registre cinq ans après leur saisie.

C) **Tenir le fabricant informé de tout accident causé par un produit et veiller à ce qu'il soit notifié aux autorités compétentes**

Si vous avez **connaissance d'un accident causé par un produit** que vous avez mis à disposition sur le marché, vous devez en informer le fabricant sans retard injustifié. Le fabricant peut vous charger de le notifier aux autorités compétentes.

Si vous avez connaissance d'un accident et que le fabricant du produit n'est pas établi dans l'UE, vous devez informer la personne responsable du produit dans l'UE. Cette personne responsable doit veiller à ce que l'accident soit notifié aux autorités compétentes de l'État membre où l'accident s'est produit.

Qu'est-ce qui constitue un accident lié à la sécurité des produits?

Les accidents qui doivent être notifiés correspondent aux cas liés à l'utilisation d'un produit qui ont entraîné la mort d'une personne ou des effets néfastes graves sur sa santé et sa sécurité. Ces effets peuvent être permanents ou temporaires et peuvent inclure des blessures, d'autres dommages corporels, des maladies et des effets chroniques sur la santé.

([24]) Les exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'annexe I de la directive (UE) 2019/882 [directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70)] sont obligatoires et doivent être mises en œuvre afin de tenir compte de l'utilisation prévisible de vos produits par les personnes en situation de handicap.

Quel outil dois-je utiliser pour notifier l'accident?

Vous devez utiliser le point d'accès Safety Business Gateway (voir le point 3.4.3).

Quel type d'informations dois-je inclure dans la notification?

Vous devez préciser:

— le type et le numéro d'identification du produit; et

— les circonstances de l'accident, si elles sont connues.

Liste de contrôle pour l'importateur

Avant la mise sur le marché du produit:

✓ **Veillez à ce que le produit soit sûr.**

✓ **Veillez à ce que le fabricant ait effectué l'évaluation des risques et rédigé la documentation technique. Conservez cette documentation technique pendant dix ans** et fournissez-la aux autorités à leur demande.

✓ **Veillez à ce que** les données d'identification du produit ainsi que les données d'identification et les coordonnées du fabricant soient **correctement apposées sur le produit ou sur son emballage** et à ce que le produit soit accompagné, si nécessaire, d'instructions et d'informations de sécurité.

✓ **Indiquez vos données d'identification et vos coordonnées sur ou avec le produit.** Veillez à ce que ces informations **ne dissimulent aucune autre information obligatoire**.

✓ **Assurez-vous qu'il existe une personne responsable du produit dans l'UE** et que ses coordonnées et les autres informations requises sont indiquées sur le produit ou sur son emballage, sur le colis ou dans un document d'accompagnement. Ce peut être vous!

✓ Mettez en place des **processus internes pour la sécurité des produits**.

✓ **Veillez à ce que l'entreposage ou le transport n'altère pas la sécurité du produit ou son étiquetage.**

✓ **Ne mettez pas sur le marché un produit non conforme ou dangereux!** En cas de non-conformité, **informez le fabricant et les autorités de surveillance du marché**.

Après la mise sur le marché du produit:

✓ **Si un problème relatif à la sécurité du produit survient:**

— **informez le fabricant;**

— **veillez à ce que le fabricant ait pris des mesures correctives** (pour les rappels, veillez à ce qu'il ait utilisé le modèle d'avis de rappel et fourni des recours). **S'il ne l'a pas fait, vous devez prendre ces mesures immédiatement;**

— **veillez à ce que le fabricant ait informé les consommateurs sur les produits dangereux. S'il ne l'a pas fait, vous devez vous en charger;**

— **informez les autorités nationales par l'intermédiaire du point d'accès Safety Business Gateway.**

✓ Veillez à ce que le fabricant dispose d'un **canal direct pour les réclamations des consommateurs** concernant la sécurité des produits. Dans le cas contraire, vous devez le fournir. Pensez aux formats accessibles.

✓ **Examinez toute réclamation** et **tenez les autres acteurs de la chaîne d'approvisionnement informés**.

✓ **Tenez un registre interne** des réclamations des consommateurs, des rappels de produits et des mesures correctives prises.

✓ **Signalez les accidents liés au produit** dont vous prenez connaissance **au fabricant et à la personne responsable du produit dans l'UE**. Le fabricant peut vous charger de le notifier aux autorités par l'intermédiaire du **point d'accès Safety Business Gateway**.

✓ **Coopérez avec les autorités de surveillance du marché** à leur demande.

Veuillez vous reporter au point 3.1.3 sur les obligations de l'importateur pour en savoir plus.

3.1.4. **Je suis distributeur: quelles sont mes obligations au titre du RSGP?**

Qui est distributeur?

Le RSGP définit un distributeur comme étant *toute personne physique ou morale faisant partie de la chaîne d'approvisionnement, autre que le fabricant ou l'importateur, qui met un produit à disposition sur le marché.*

On entend par «mise à disposition sur le marché» *toute fourniture d'un produit destiné à être distribué, consommé ou utilisé sur le marché de l'Union dans le cadre d'une activité commerciale, à titre onéreux ou gratuit.*

Par exemple, un distributeur peut être une entreprise qui met le produit d'un fabricant à disposition sur le marché avec un emballage traduit pour un pays spécifique de l'UE, pour autant qu'il soit toujours vendu sous le nom ou la marque du fabricant.

Avant la mise à disposition du produit sur le marché:

1. Vous devez **vérifier si le fabricant et l'importateur (le cas échéant) ont respecté, pour le produit que vous avez l'intention de distribuer, les exigences suivantes**:

   a) le produit porte un numéro de type, de lot ou de série ou tout autre élément permettant l'identification du produit et que le consommateur peut aisément voir et lire ou, lorsque la taille ou la nature du produit ne le permet pas, les informations requises figurent sur l'emballage ou dans un document accompagnant le produit;

   b) le fabricant a indiqué son nom, sa raison sociale ou sa marque déposée, son adresse postale et électronique et, si elle est différente, l'adresse postale ou électronique du point de contact unique à laquelle il peut être contacté. Ces informations doivent être placées sur le produit ou, lorsque cela s'avère impossible, sur son emballage ou dans un document accompagnant le produit;

   c) le produit est accompagné d'instructions et d'informations de sécurité claires rédigées dans une langue que les consommateurs peuvent aisément comprendre, déterminée par l'État membre dans lequel le produit est mis à disposition sur le marché. Cette exigence ne s'applique pas lorsque le produit peut être utilisé en toute sécurité et conformément à l'usage prévu par le fabricant sans ces instructions et informations de sécurité;

   d) si un importateur intervient dans la chaîne d'approvisionnement, celui-ci a indiqué son nom, sa raison sociale ou sa marque déposée, son adresse postale et électronique et, si elle est différente, l'adresse postale ou électronique du point de contact unique à laquelle il peut être contacté. Ces informations doivent être placées sur le produit ou, lorsque cela s'avère impossible, sur son emballage ou dans un document accompagnant le produit;

   e) aucune étiquette supplémentaire ne dissimule les informations requises par le droit de l'Union figurant sur l'étiquette du fabricant ou de l'importateur.

2. Vous devez veiller à ce que, tant qu'un produit est sous votre responsabilité, **les conditions d'entreposage ou de transport n'en compromettent pas la conformité avec l'obligation générale de sécurité prévue à l'article 5 du RSGP.**

   ⇨ Si vous considérez ou avez des raisons de croire, sur la base des informations en votre possession, qu'**un produit est dangereux ou non conforme aux exigences énoncées au point 1 ci-dessus, vous ne devez pas mettre le produit à disposition sur le marché** à moins qu'il ait été mis en conformité.

3. **Processus internes**: vous devez mettre en place des processus internes pour la sécurité des produits qui vous permettent de vous conformer aux obligations qui vous incombent en vertu du RSGP (par exemple, contrôles de qualité, traitement des réclamations, connaissance de la législation de l'UE grâce à la formation du personnel à la sécurité des produits et à l'introduction de parcours d'apprentissage en matière de sécurité des produits).

Que devez-vous faire si vous proposez un produit au moyen de la vente à distance?

Si vous décidez de mettre des produits à disposition sur le marché en ligne ou par d'autres moyens de vente à distance, l'offre de ces produits (par exemple une offre de produit dans votre boutique en ligne) doit indiquer de manière claire et visible au moins les informations suivantes:

(a) le nom, la raison sociale ou la marque déposée du fabricant ainsi que l'adresse postale et électronique à laquelle il peut être contacté;

(b) si le fabricant n'est pas établi dans l'Union, le nom, l'adresse postale et électronique de la personne responsable au sens de l'article 16, paragraphe 1, du RSGP ou de l'article 4, paragraphe 1, du règlement (UE) 2019/1020;

(c) les informations permettant d'identifier le produit, y compris une image de celui-ci, son type et tout autre identifiant du produit; et

(d) tout avertissement ou toute information concernant la sécurité qui doit être apposé(e) sur le produit ou sur l'emballage ou figurer dans un document d'accompagnement conformément au RSGP ou à la législation d'harmonisation de l'Union applicable, dans une langue que les consommateurs peuvent aisément comprendre, déterminée par l'État membre dans lequel le produit est mis à disposition sur le marché.

Après la mise à disposition du produit sur le marché:

Vous devez **coopérer pleinement avec les autorités de surveillance du marché** en ce qui concerne les aspects liés à la sécurité des produits, comme expliqué au point 3.4.5.

Si vous considérez ou avez des raisons de croire, sur la base des informations en votre possession, qu'**un produit que vous avez mis à disposition sur le marché est dangereux ou non conforme aux exigences énoncées au point 1 ci-dessus**, vous devez immédiatement procéder comme suit.

A) **Informer le fabricant ou l'importateur, selon le cas**

Ce transfert d'informations est essentiel pour remédier rapidement au problème de sécurité ou de non-conformité.

B) **Veiller à ce que les mesures correctives nécessaires soient prises pour mettre le produit en conformité de manière efficace**, y compris au moyen d'un retrait ou d'un rappel, le cas échéant. Si vous engagez un rappel de produit, veuillez vous référer au point 3.4.1; et

C) **Veiller à ce que les autorités de surveillance du marché des États membres dans lesquels le produit a été mis à disposition sur le marché en soient immédiatement informées** par l'intermédiaire du point d'accès Safety Business Gateway

Comment informer les autorités de surveillance du marché?

Vous devez utiliser le point d'accès Safety Business Gateway. Cet outil vous permet de sélectionner tous les États membres dans lesquels le produit dangereux a été mis à disposition et d'informer les autorités de manière immédiate et simultanée.

Quel type d'informations dois-je communiquer aux autorités?

Pour les finalités des points B) et C), vous devez apporter les précisions appropriées dont vous disposez concernant:

1) le risque pour la santé et la sécurité des consommateurs, en décrivant de manière claire et compréhensible ce qui peut se passer en cas d'utilisation du produit;

2) toute mesure corrective déjà prise; et

3) le cas échéant, la quantité, par État membre, de produits circulant encore sur le marché.

D) **Tenir le fabricant informé de tout accident causé par un produit et veiller à ce qu'il soit notifié aux autorités compétentes**

Si vous avez **connaissance d'un accident causé par un produit** que vous avez mis à disposition sur le marché, vous devez informer le fabricant sans retard injustifié. Le fabricant peut vous charger de le notifier aux autorités compétentes.

Si vous avez connaissance d'un accident et que le fabricant du produit n'est pas établi dans l'UE, vous devez informer la personne responsable du produit dans l'UE. Cette personne responsable doit veiller à ce que cet accident soit notifié aux autorités compétentes de l'État membre où l'accident s'est produit.

Qu'est-ce qui constitue un accident lié à la sécurité des produits?

Les accidents qui doivent être notifiés concernent les cas liés à l'utilisation d'un produit qui ont entraîné la mort d'une personne ou des effets néfastes graves sur sa santé et sa sécurité. Ces effets peuvent être permanents ou temporaires. Il peut s'agir de blessures, d'autres dommages corporels, de maladies et d'effets chroniques sur la santé.

Quel outil dois-je utiliser pour notifier l'accident?

Vous devez utiliser le point d'accès Safety Business Gateway (voir le point 3.4.3).

Quel type d'informations dois-je inclure dans la notification?

Vous devez préciser:

— le type et le numéro d'identification du produit; et

— les circonstances de l'accident, si elles sont connues.

Liste de contrôle pour le distributeur

Avant la mise à disposition du produit sur le marché:

✓ **Vérifiez que** les données d'identification du produit ainsi que les données d'identification et les coordonnées du fabricant et de l'importateur sont correctement apposées sur le produit ou sur son emballage et que le produit est accompagné, si nécessaire, d'instructions et d'informations de sécurité.

✓ Vérifiez qu'aucune **étiquette ne dissimule d'autres informations obligatoires**.

✓ **Veillez à ce que l'entreposage ou le transport n'altère pas la sécurité des produits ou leur étiquetage.**

✓ Mettez en place des **processus internes pour la sécurité des produits**.

✓ **Affichez les informations requises concernant le produit dans les offres de vente à distance:**

— les données d'identification et une image du produit;

— les données d'identification et les coordonnées du fabricant;

— les données d'identification et les coordonnées de la personne responsable du produit dans l'UE;

— les instructions et informations de sécurité si nécessaire.

✓ Si vous avez mis en place **un système d'enregistrement ou un programme de fidélisation des clients**, vous devez offrir aux consommateurs la possibilité d'y adhérer uniquement à des fins de sécurité.

✓ **Ne mettez pas un produit non conforme ou dangereux à disposition sur le marché!** En cas de non-conformité, **informez le fabricant et les autorités**.

Après la mise à disposition du produit sur le marché:

✓ **Si un produit que vous avez mis à disposition est dangereux ou non conforme:**

— **informez le fabricant ou l'importateur;**

— **veillez à ce que le fabricant ou l'importateur ait pris les mesures correctives nécessaires** (pour les rappels, veillez à ce qu'il ait utilisé le modèle d'avis de rappel et fourni des recours);

— **veillez à ce que les autorités nationales soient immédiatement informées par l'intermédiaire du point d'accès Safety Business Gateway.** Si le fabricant ou l'importateur ne les a pas informées, faites-le;

— **le fabricant et l'importateur doivent informer les consommateurs sur les produits dangereux.** Adoptez une approche coopérative et proactive dans la diffusion des informations.

✓ **Signalez au fabricant et à la personne responsable du produit dans l'UE les accidents liés au produit** dont vous prenez connaissance. Le fabricant peut vous charger de les notifier aux autorités par l'intermédiaire du **point d'accès Safety Business Gateway**.

✓ **Coopérez avec les autorités de surveillance du marché** à leur demande.

Veuillez vous reporter au point 3.1.4 relatif aux obligations du distributeur pour en savoir plus.

3.1.5. **Je suis prestataire de services d'exécution des commandes: quelles sont mes obligations au titre du RSGP?**

Qui est prestataire de services d'exécution des commandes?

Le RSGP définit un prestataire de services d'exécution des commandes comme étant *toute personne physique ou morale qui propose, dans le cadre d'une activité commerciale,* ***au moins deux des services suivants****: entreposage, conditionnement, étiquetage et expédition, sans être propriétaire des produits concernés, à l'exclusion des services postaux au sens de l'article 2, point 1), de la directive 97/67/CE du Parlement européen et du Conseil, des services de livraison de colis au sens de l'article 2, point 2), du règlement (UE) 2018/644 du Parlement européen et du Conseil, et de tout autre service postal ou service de transport de marchandises.*

Cela signifie que, si une entreprise ne fournit en règle générale que des services d'intermédiation (fournisseur de places de marché en ligne), mais fournit également des services d'entreposage et de conditionnement pour certains produits, elle sera considérée comme un opérateur économique pour ces produits (prestataire de services d'exécution des commandes).

Il est important de souligner que **les prestataires de services d'exécution des commandes sont considérés comme des opérateurs économiques** au titre du RSGP. Vous devez donc respecter les obligations générales suivantes incombant aux opérateurs économiques:

— **processus internes**: vous devez mettre en place des processus internes pour la sécurité des produits qui vous permettent de vous conformer aux obligations qui vous incombent en vertu du RSGP (par exemple, contrôles de qualité, traitement des réclamations et maîtrise de la législation de l'UE grâce à la formation du personnel à la sécurité des produits et à l'introduction de parcours d'apprentissage sur la sécurité des produits); et

— vous devez **coopérer pleinement avec les autorités de surveillance du marché** en ce qui concerne les aspects liés à la sécurité des produits (comme expliqué au point 3.4.5).

Il est également important de souligner qu'en tant que **prestataire de services d'exécution des commandes, vous pouvez automatiquement devenir l'opérateur économique responsable du produit** (voir le point 3.2 pour en savoir plus) en l'absence de fabricant, d'importateur ou de mandataire désigné pour cette tâche dans l'UE. Dans ce cas, vous êtes soumis à des obligations supplémentaires (comme expliqué au point 3.2).

Liste de contrôle pour le prestataire de services d'exécution des commandes

✓ Mettez en place des **processus internes pour la sécurité des produits**.

✓ **Si vous constatez un problème de sécurité ou la non-conformité d'un produit, informez-en le fabricant et les autorités**.

✓ **N'oubliez pas que vous pouvez automatiquement devenir la personne responsable dans l'UE pour certains produits que vous traitez!** Vérifiez si tel est le cas et, dans l'affirmative, assurez-vous que vous avez la capacité d'accomplir ces tâches.

✓ **Coopérez avec les autorités de surveillance du marché** à leur demande.

Veuillez vous reporter au point 3.1.5 relatif aux obligations du prestataire de services d'exécution des commandes pour en savoir plus.

3.2. **Opérateur économique assumant également le rôle de personne responsable**

Un produit couvert par le RSGP ne peut pas être mis sur le marché sans qu'il existe un opérateur économique établi dans l'UE, la «personne responsable», chargé d'accomplir les tâches visées à l'article 4, paragraphe 3, du règlement (UE) 2019/1020 et à l'article 16 du RSGP en ce qui concerne ce produit.

Qui est la personne responsable?

La personne responsable est l'une des personnes suivantes:

a) un fabricant établi dans l'UE;

b) un importateur si le fabricant n'est pas établi dans l'UE;

c) un mandataire disposant d'un mandat écrit du fabricant qui le désigne afin d'accomplir les tâches de la personne responsable pour le compte du fabricant;

d) un prestataire de services d'exécution de commandes établi dans l'UE en ce qui concerne les produits qu'il traite si aucun des opérateurs économiques mentionnés aux points a), b) et c) n'est établi dans l'UE.

Quelles sont vos tâches en tant que personne responsable?

En tant que personne responsable, vous avez des **obligations supplémentaires** par rapport à celles qui vous reviennent déjà en tant qu'opérateur économique relevant des différentes catégories décrites ci-dessus. Vos tâches supplémentaires consistent:

(a) à vérifier que la documentation technique a été rédigée et à veiller à ce que la documentation technique puisse être mise à la disposition des autorités de surveillance du marché à leur demande;

(b) sur demande motivée d'une autorité de surveillance du marché, à fournir à cette autorité toutes les informations et tous les documents nécessaires pour démontrer que le produit est conforme, dans une langue que cette autorité peut facilement comprendre;

(c) à informer les autorités de surveillance du marché si vous avez des raisons de croire qu'un produit présente un risque;

(d) à coopérer avec les autorités de surveillance du marché (y compris à la suite d'une demande motivée) afin:

i. de veiller à ce que des mesures immédiates, nécessaires et correctives soient prises pour remédier au non-respect éventuel des exigences énoncées dans le RSGP; ou

ii. si cela n'est pas possible, d'atténuer les risques présentés par ce produit, lorsque les autorités de surveillance du marché l'exigent ou de votre propre initiative, si vous considérez ou avez des raisons de croire que le produit en question présente un risque;

(e) le cas échéant, en ce qui concerne les risques potentiels liés à un produit, à vérifier régulièrement:

i. que le produit est conforme à la documentation technique rédigée par le fabricant. Cela signifie que le fabricant a éliminé ou atténué le ou les risques potentiels que le produit pourrait présenter de la manière décrite dans la documentation technique, par exemple en appliquant les normes européennes pertinentes ou par d'autres moyens; et

ii. que le produit est conforme aux exigences suivantes:

— le produit porte un numéro de type, de lot ou de série ou tout autre élément permettant l'identification du produit et que le consommateur peut aisément voir et lire. À défaut, si la taille ou la nature du produit ne le permet pas, les informations requises doivent figurer sur l'emballage ou dans un document accompagnant le produit;

— le fabricant a indiqué son nom, sa raison sociale ou sa marque déposée, son adresse postale et électronique et, si elle est différente, l'adresse postale ou électronique du point de contact unique à laquelle il peut être contacté. Ces informations doivent être placées sur le produit ou, si cela s'avère impossible, sur son emballage ou dans un document accompagnant le produit;

— le produit est accompagné d'instructions et d'informations de sécurité claires rédigées dans une langue que les consommateurs peuvent aisément comprendre, déterminée par l'État membre dans lequel le produit est mis à disposition sur le marché. Cette exigence ne s'applique pas lorsque le produit peut être utilisé en toute sécurité et conformément à l'usage prévu par le fabricant sans ces instructions et informations de sécurité.

Vous devez fournir, à la demande des autorités de surveillance du marché, des preuves écrites des vérifications effectuées;

(f) à veiller à ce que votre nom, votre raison sociale ou votre marque déposée et vos coordonnées (y compris l'adresse postale et électronique) soient indiqués sur le produit ou sur son emballage, sur le colis ou dans un document d'accompagnement; et

> ***Qu'entend-on par «adresse électronique»?***
> Une adresse électronique peut être une adresse de courrier électronique ou une section spécifique de votre site internet qui permet aux consommateurs de vous contacter directement. Un site internet en tant que tel ne suffit pas s'il ne permet pas de communiquer directement avec vous.

(g) si vous avez connaissance d'un accident causé par un produit dont vous êtes responsable, à veiller à ce que cet accident soit notifié, par l'intermédiaire du point d'accès Safety Business Gateway et sans retard injustifié à compter du moment où vous avez connaissance de l'accident, aux autorités compétentes de l'État membre où l'accident s'est produit. La notification doit comprendre le type et le numéro d'identification du produit ainsi que les circonstances de l'accident, si elles sont connues. Vous devez notifier toute autre information pertinente aux autorités compétentes sur demande.

Pour obtenir d'autres précisions sur le rôle des personnes responsables, veuillez consulter les «*Lignes directrices destinées aux opérateurs économiques et aux autorités de surveillance du marché concernant la mise en œuvre pratique de l'article 4 du règlement (UE) 2019/1020 sur la surveillance du marché et la conformité des produits*» de la Commission ([25]).

Liste de contrôle pour la personne responsable dans l'UE

- ✓ **Vérifiez que la documentation technique a été rédigée** par le fabricant et assurez-vous que vous pouvez la fournir aux autorités à leur demande.
- ✓ **Assurez-vous que vos données d'identification et vos coordonnées sont indiquées sur ou avec le produit.**
- ✓ **Vérifiez régulièrement que le produit est conforme à la documentation technique**: cela signifie que le fabricant a dûment éliminé ou atténué le ou les risques potentiels que le produit pourrait présenter de la manière décrite dans la documentation technique.
- ✓ **Vérifiez régulièrement que les données d'identification du produit ainsi que les données d'identification et les coordonnées du fabricant et de l'importateur sont correctement apposées sur le produit ou sur son emballage et accompagnées, si nécessaire, d'instructions et d'informations de sécurité.**
- ✓ **Coopérez avec les autorités de surveillance du marché** et fournissez-leur toutes les informations et tous les documents lorsqu'elles en font la demande.
- ✓ **Si vous avez connaissance d''un produit présentant un risque pour la sécurité:**
  - — **informez les autorités nationales par l'intermédiaire du point d'accès Safety Business Gateway;**
  - — **informez le fabricant;**
  - — **veillez à ce que des mesures correctives soient prises immédiatement. Si le fabricant ne l'a pas fait, prenez-les vous-même!**
- ✓ **Signalez les accidents liés au produit** dont vous prenez connaissance par l'intermédiaire du **point d'accès Safety Business Gateway**.
- ✓ **Acquittez-vous des obligations qui vous incombent en votre qualité de fabricant, d'importateur, de mandataire ou de prestataire de services d'exécution des commandes.**

Veuillez vous reporter au point 3.2 relatif aux obligations de la personne responsable dans l'UE pour en savoir plus.

([25]) Communication de la Commission – Lignes directrices destinées aux opérateurs économiques et aux autorités de surveillance du marché concernant la mise en œuvre pratique de l'article 4 du règlement (UE) 2019/1020 sur la surveillance du marché et la conformité des produits (JO C 100 du 23.3.2021, p. 1).

3.3. **Fournisseurs de places de marché en ligne**

Qu'est-ce qu'un fournisseur d'une place de marché en ligne?

On entend par «fournisseur d'une place de marché en ligne» un prestataire de services intermédiaires utilisant une interface en ligne qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec des professionnels pour la vente de produits. Ces entreprises ne fournissent donc que des services d'intermédiation en ligne pour un produit donné.

Si votre entreprise fournit également un ou plusieurs services d'opérateurs économiques, elle agit alors en cette qualité et est soumise aux obligations incombant à l'opérateur économique concerné. Si une entreprise fournit également des services d'un opérateur économique pour un produit donné, veuillez consulter les points 3.1 et 3.2 des présentes orientations.

Quelles sont mes obligations au titre du RSGP en ma qualité de fournisseur d'une place de marché en ligne?

Il est important de souligner que les obligations des fournisseurs de places de marché en ligne liées à la sécurité des produits au titre du RSGP complètent et précisent certaines des obligations qui leur incombent au titre du règlement sur les services numériques ([26]).

Les obligations suivantes, décrites au chapitre IV du RSGP, concernent tous les fournisseurs de places de marché en ligne, à l'exception de celles marquées d'un astérisque (*), qui ne sont pertinentes que pour i) les moyennes ou grandes entreprises et ii) les micro et petites entreprises lorsque ces micro et petites entreprises ont été désignées comme «une très grande plateforme en ligne ou un très grand moteur de recherche en ligne» au sens du règlement sur les services numériques ([27]).

En tant que fournisseur d'une place de marché en ligne, vous êtes soumis aux obligations suivantes au titre du RSGP:

— Vous devez désigner un **point de contact unique** permettant une communication directe, par voie électronique, **avec les autorités de surveillance du marché des États membres** en ce qui concerne les questions de sécurité des produits.

— Vous devez **vous enregistrer sur le portail Safety Gate** et y indiquer les informations concernant votre point de contact unique.

— Vous devez **désigner un point de contact unique pour permettre aux consommateurs de communiquer directement** et rapidement avec vous sur les questions de sécurité des produits.

— Vous devez veiller à mettre en place des **processus internes** pour la sécurité des produits afin de vous conformer sans retard injustifié aux exigences pertinentes du RSGP. Ces processus internes devraient comprendre des mécanismes permettant aux professionnels (vos partenaires commerciaux) de fournir:

  — les informations requises en matière de sécurité et de traçabilité des produits; et

  — leur autocertification par laquelle ils s'engagent à ne proposer que des produits conformes aux règles de l'UE en matière de sécurité des produits et des informations d'identification supplémentaires conformément aux exigences du règlement sur les services numériques.

([26]) Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE (règlement sur les services numériques) (JO L 277du 27.10.2022, p. 1).

([27]) L'article 22, paragraphes 7, 9 et 11, du RSGP renvoie à certaines obligations prévues par le règlement sur les services numériques, à savoir les articles 23 et 31 ce celui-ci, et suit donc le champ d'application de ce règlement. Conformément à l'article 19 du règlement sur les services numériques (concernant l'article 23 et, plus généralement, les obligations prévues au chapitre III, section 3, du règlement sur les services numériques) et à son article 29 (concernant l'article 31 et, plus généralement, les obligations prévues à la section 4 du chapitre III du règlement sur les services numériques), ces obligations ne s'appliquent en principe pas aux fournisseurs de plateformes qui peuvent être qualifiés de microentreprises ou de petites entreprises. Toutefois, tant l'article 19, paragraphe 2, que l'article 29, paragraphe 2, du règlement sur les services numériques prévoient une dérogation à ce principe, selon laquelle une plateforme qui constitue une microentreprise ou une petite entreprise et qui est en même temps désignée comme une très grande plateforme en ligne ou un très grand moteur de recherche en ligne est effectivement soumise à ces obligations. La déclaration figurant dans le tableau signifie donc que les obligations prévues par le règlement sur les services numériques auxquelles renvoie le RSGP s'appliquent à toute plateforme fournie par des moyennes et grandes entreprises (comme le prévoient de manière générale les articles 19 et 29 du règlement sur les services numériques), ainsi qu'à toute plateforme fournie par une micro ou petite entreprise qui est en même temps désignée comme une très grande plateforme en ligne ou un très grand moteur de recherche en ligne, car, dans ce cas, l'exclusion de l'application des sections 3 et 4 du règlement sur les services numériques ne s'applique pas.

— Vous devez prendre les mesures nécessaires pour **recevoir et traiter les injonctions** émises par les autorités nationales et vous devez agir sans retard injustifié (et en tout état de cause dans un délai de **deux jours ouvrables** à compter de la réception de l'injonction). Vous devez informer l'autorité de surveillance du marché émettrice de la suite donnée à l'injonction par des moyens électroniques, en utilisant les coordonnées de l'autorité de surveillance du marché publiées sur le portail Safety Gate. Une telle injonction pourrait exiger de votre part, pendant une période fixée, que vous **retiriez de votre interface en ligne l'ensemble des contenus identiques** se rapportant à l'offre du produit dangereux en question, que vous bloquiez l'accès à ces contenus ou que vous affichiez un avertissement explicite.

— Vous devez **tenir compte des informations régulières sur les produits dangereux notifiées par les autorités de surveillance du marché** qui ont été reçues par l'intermédiaire du portail Safety Gate. Cela vous aidera à appliquer **vos mesures volontaires** visant à détecter le contenu se rapportant à des offres de produits dangereux proposés sur votre place de marché, à l'identifier, à le retirer ou à en rendre l'accès impossible, le cas échéant (y compris en utilisant l'interface interopérable vers le portail Safety Gate). Vous devez informer l'autorité de surveillance du marché qui a effectué la notification dans le système d'alerte rapide Safety Gate de toute mesure que vous avez prise, en utilisant les coordonnées de l'autorité de surveillance du marché publiées sur le portail Safety Gate.

— Vous devez être en mesure de **recevoir des notifications relatives à des problèmes de sécurité des produits** de la part de tiers (y compris des consommateurs et des associations de consommateurs) et de les **traiter sans retard injustifié et en tout état de cause dans un délai de trois jours ouvrables** suivant la réception de l'avis.

— (*) En ce qui concerne la sécurité des produits, vous devez **utiliser à tout le moins les informations figurant sur le portail Safety Gate** afin de **vous conformer à l'obligation de mener des vérifications aléatoires ex post** prévue à l'article 31, paragraphe 3, du règlement sur les services numériques.

— (*) En ce qui concerne la sécurité des produits, vous devez **suspendre, pendant un délai raisonnable** et après avoir émis un avertissement préalable, la fourniture de vos services aux **professionnels qui proposent fréquemment des produits dangereux**.

— (*) En ce qui concerne les informations sur la sécurité des produits, vous devez **concevoir et organiser votre interface en ligne** de manière à **permettre aux professionnels qui proposent le produit de fournir au moins les informations suivantes pour chaque produit proposé et à garantir que les informations s'affichent** ou qu'elles sont aisément accessibles aux consommateurs à l'endroit où le produit est référencé:

  — le nom, la raison sociale ou la marque déposée du fabricant ainsi que l'adresse postale et électronique à laquelle il peut être contacté;

  — si le fabricant n'est pas établi dans l'UE, le nom, l'adresse postale et électronique de la personne responsable au sens de l'article 16, paragraphe 1, du RSGP ou de l'article 4, paragraphe 1, du règlement (UE) 2019/1020;

  — les informations permettant d'identifier le produit, y compris une image de celui-ci, son type et tout autre identifiant du produit; et

  — tout avertissement ou toute information concernant la sécurité qui doit être apposé(e) sur le produit ou l'accompagner conformément au RSGP ou à la législation d'harmonisation de l'Union applicable, dans une langue aisément compréhensible pour les consommateurs, déterminée par l'État membre dans lequel le produit est mis à disposition sur le marché.

— Vous devez **coopérer avec les autorités de surveillance du marché, les professionnels et les opérateurs économiques concernés** pour ce qui est de la sécurité des produits proposés en ligne par l'intermédiaire de vos services. Cette obligation implique en particulier:

  — de coopérer en ce qui concerne les **rappels de produits**:

    — en informant directement tous les consommateurs concernés qui ont acheté le produit concerné par l'intermédiaire de vos interfaces;

    — en publiant sur vos interfaces en ligne des informations sur les rappels de produits pour des raisons de sécurité; et

    — d'une manière générale, en coopérant dans l'intérêt de l'efficacité des rappels de produits;

— d'informer les opérateurs économiques concernés si vous avez retiré l'offre d'un produit qui les concerne;

— de fournir des informations sur les produits dangereux aux autorités nationales par l'intermédiaire du point d'accès Safety Business Gateway;

— de coopérer avec les opérateurs économiques et les autorités de surveillance du marché en ce qui concerne les **accidents** qui vous sont notifiés;

— de coopérer avec d'autres autorités compétentes, y compris les organes répressifs, sur les produits dangereux et en vue d'**identifier la chaîne d'approvisionnement concernée**;

— de permettre la **récupération de données** à des fins de sécurité des produits si une autorité de surveillance du marché en fait la demande et, d'une manière générale, de permettre que les outils en ligne utilisés par les autorités de surveillance du marché en vue de repérer les produits dangereux **aient accès à vos interfaces**.

Pour vous aider à vous conformer plus facilement à vos obligations, la Commission a mis au point une interface interopérable du portail Safety Gate permettant aux fournisseurs de places de marché en ligne de relier leurs interfaces.

Bonnes pratiques

— Les fournisseurs de places de marché en ligne sont encouragés à adhérer aux protocoles d'accord pertinents qui concernent la sécurité des produits (par exemple l'engagement en matière de sécurité des produits+) ([28]).

— Les fournisseurs de places de marché en ligne sont encouragés à vérifier les produits sur le portail Safety Gate avant de les placer sur leur interface.

Liste de contrôle pour les fournisseurs de places de marché en ligne

✓ **Désignez un point de contact unique** permettant la communication directe, par voie électronique, **avec les autorités nationales** et **avec les consommateurs** (il peut s'agir du même point de contact unique ou de deux points de contact différents).

✓ **Enregistrez-vous sur le portail Safety Gate.**

✓ **Mettez en place des processus internes pour la sécurité des produits.** Ceux-ci devraient comprendre des mécanismes permettant aux professionnels de fournir les informations requises en matière de sécurité et de traçabilité des produits, leur autocertification et d'autres informations conformément aux exigences du règlement sur les services numériques.

✓ **Assurez-vous de pouvoir recevoir et traiter les injonctions émises par les autorités nationales** et de prendre les mesures requises sans retard injustifié et en tout état de cause **dans un délai de deux jours ouvrables**. **Faites rapport aux autorités. Localisez les référencements incluant un produit identique et bloquez l'accès à ceux-ci lorsque les injonctions l'exigent.**

✓ **Tenez compte des informations sur les produits dangereux provenant du portail Safety Gate dans vos mécanismes de suivi ou de diligence raisonnable existants.**

✓ **Assurez-vous de pouvoir recevoir des notifications de tiers relatives à des problèmes de sécurité des produits et les traiter sans retard injustifié,** et en tout état de cause **dans un délai de trois jours ouvrables**.

✓ **Coopérez avec les autorités de surveillance du marché, les professionnels et les opérateurs économiques concernés.**

Obligations supplémentaires incombant aux moyennes ou grandes entreprises et aux micro ou petites entreprises lorsque ces micro et petites entreprises ont été désignées comme «une très grande plateforme en ligne ou un très grand moteur de recherche en ligne» au sens du règlement sur les services numériques:

✓ **Utilisez les informations du portail Safety Gate pour les vérifications aléatoires ex post requises.**

✓ **Suspendez, pendant un délai raisonnable** et après avoir émis un avertissement préalable, la fourniture de services **aux professionnels qui proposent fréquemment des produits dangereux**.

([28]) https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/pages/productSafetyPledge.

✓ **Concevez et organisez votre interface en ligne** de manière à **permettre aux professionnels de fournir au moins les informations suivantes pour chaque produit proposé et à garantir que les informations s'affichent** ou qu'elles sont aisément accessibles aux consommateurs à l'endroit où le produit est référencé:

— les données d'identification du produit et son image;

— les données d'identification et les coordonnées du fabricant;

— les données d'identification et les coordonnées de la personne responsable du produit dans l'UE; et

— si nécessaires, les instructions et les informations de sécurité.

Veuillez vous reporter au point 3.3 relatif aux obligations des fournisseurs de places de marché en ligne pour en savoir plus.

3.4. **Obligations générales et outils**

3.4.1. **Information des consommateurs sur les rappels de produits pour des raisons de sécurité et sur les avertissements de sécurité**

En fonction de vos obligations respectives au titre du RSGP (voir les points 3.1 à 3.3 ci-dessus), vous pouvez être tenu de garantir l'utilisation sûre d'un produit en informant les consommateurs sur les rappels de produits pour des raisons de sécurité ou sur les avertissements de sécurité.

La communication directe avec les consommateurs est la façon la plus efficace de les informer et de leur permettre de réagir aux rappels et aux avertissements de sécurité.

Quand la communication directe aux consommateurs est-elle obligatoire?

La communication directe aux consommateurs est obligatoire si les consommateurs sont concernés par un rappel de produit pour des raisons de sécurité ou si certaines informations doivent être portées à leur attention en vue de l'utilisation sûre d'un produit (avertissement de sécurité).

Les consommateurs concernés peuvent être identifiés de l'une des deux manières suivantes:

— directement par vous, au moyen des données à caractère personnel des clients que vous avez collectées; ou

— par l'intermédiaire d'un tiers (par exemple, une entité spécifique chargée de collecter des données sur les utilisateurs de véhicules à moteur).

Dois-je informer directement les consommateurs?

Vous avez pour obligation de veiller à ce que le rappel de produit pour des raisons de sécurité ou l'avertissement de sécurité soit notifié aux consommateurs directement et sans retard injustifié, mais l'acteur qui informera les consommateurs peut varier:

— en règle générale, c'est l'acteur de la chaîne d'approvisionnement ayant accès aux données à caractère personnel des clients (par exemple grâce aux données d'achat, aux programmes de fidélisation des clients ou aux systèmes d'enregistrement) qui devrait les contacter. La coopération au sein de la chaîne d'approvisionnement est donc essentielle lorsque des rappels de produits pour des raisons de sécurité ou des avertissements de sécurité sont en jeu;

— à défaut, les consommateurs peuvent être informés par un tiers qui a accès à leurs coordonnées (par exemple l'entité chargée de collecter des données sur les utilisateurs de véhicules à moteur).

Cette obligation est-elle compatible avec les exigences en matière de données à caractère personnel?

Oui, l'obligation légale contraignant les opérateurs économiques et les fournisseurs de places de marché en ligne à utiliser les données relatives aux clients dont ils disposent déjà afin d'informer les consommateurs des rappels et des avertissements de sécurité est pleinement compatible avec la législation de l'UE en matière de données à caractère personnel.

Vous devez faire apparaître cette obligation dans votre déclaration de confidentialité et dans les autres informations fournies aux clients concernant les données à caractère personnel.

Dois-je informer uniquement les consommateurs ou également les entreprises qui ont acheté le produit faisant l'objet du rappel pour des raisons de sécurité ou de l'avertissement de sécurité?

Même lorsque les rappels de produits pour des raisons de sécurité et les avertissements de sécurité s'adressent principalement aux consommateurs, cela ne devrait pas vous empêcher d'informer tous les types de clients, en particulier dans le cas de micro et petites entreprises agissant comme des consommateurs.

Quelles sont les règles concernant les systèmes d'enregistrement et les programmes de fidélisation des clients?

Le RSGP prévoit de nouvelles obligations si vous avez (ou prévoyez d'avoir):

— un **système d'enregistrement** par l'intermédiaire duquel les consommateurs, après avoir acheté un produit, communiquent volontairement au fabricant certaines informations (par exemple, leur nom, leurs coordonnées, le modèle du produit ou son numéro de série) et pourraient en tirer certains avantages; ou

— un **programme de fidélisation des clients** qui permet d'identifier les produits achetés par les consommateurs (par exemple, les clients disposent d'une carte de fidélité qui est scannée lorsqu'ils achètent des produits et l'historique de leurs achats est mis à la disposition de l'entreprise ayant mis en place le programme de fidélisation). Sont exclus les programmes de fidélisation des clients qui ne permettent pas d'identifier les produits achetés par les consommateurs (par exemple, les cartes de fidélité grâce auxquelles les clients peuvent bénéficier de certains avantages pour un certain montant d'achat, mais pour lesquelles aucune donnée sur les produits achetés par le client n'est enregistrée).

Ces deux systèmes constituent des moyens efficaces d'identifier les clients concernés par un rappel de produit pour des raisons de sécurité ou un avertissement de sécurité. Il se peut toutefois que les clients choisissent de ne pas les utiliser parce que les autres avantages offerts par le système d'enregistrement ou par le programme de fidélisation des clients ne les intéressent pas, et notamment parce qu'ils pourraient ne pas souhaiter être contactés à des fins de marketing.

En vertu du RSGP, si vous avez mis en place un système d'enregistrement ou un programme de fidélisation des clients, vous devez permettre aux consommateurs de choisir de s'enregistrer auprès du système d'enregistrement ou de participer au programme de fidélisation des clients à des fins de sécurité uniquement.

Cela signifie que les clients devraient avoir la possibilité de fournir leurs coordonnées uniquement pour recevoir des informations de sécurité (par exemple concernant des rappels de produits pour des raisons de sécurité ou des avertissements de sécurité). Dans ce cas, leurs données ne devraient être utilisées que pour les contacter en cas de rappel ou d'avertissement de sécurité et ne devraient pas être traitées à d'autres fins (par exemple à des fins de marketing).

Ai-je d'autres obligations concernant l'information des consommateurs?

Il suffit que vous ayez l'assurance que tous les consommateurs concernés ont été directement contactés dans le but de les informer sur le rappel de produit pour des raisons de sécurité ou sur l'avertissement de sécurité. Cela pourrait toutefois n'être possible que pour les produits limités à de petits lots de production ou pour lesquels les données des consommateurs sont aisément disponibles.

Dans tous les autres cas, vous devez diffuser un avis de rappel (voir le point 3.4.1) ou un avertissement de sécurité clair et visible par d'autres canaux appropriés, en veillant à ce que sa portée soit la plus large possible. Ces canaux incluent, lorsqu'ils sont disponibles, le site internet, les réseaux sociaux, les bulletins d'information et les points de vente au détail de votre entreprise et, s'il y a lieu, des annonces dans les médias de masse et d'autres canaux de communication.

Avis de rappel

Les informations relatives au rappel d'un produit pour des raisons de sécurité qui sont communiquées par écrit aux consommateurs doivent prendre la forme d'un avis de rappel. Cet avis de rappel doit être aisément compréhensible par les consommateurs et disponible dans la ou les langues de l'État membre ou des États membres dans lequel ou lesquels le produit a été mis à disposition sur le marché.

Le RSGP énumère les éléments devant faire partie de l'avis de rappel:

— un intitulé libellé comme suit: «Rappel de produit pour des raisons de sécurité»;

— une description claire du produit faisant l'objet du rappel, notamment:

  — une image du produit, son nom et sa marque;

  — les numéros d'identification du produit (par exemple, le numéro de lot ou de série et, le cas échéant, une indication graphique de l'endroit où ils figurent sur le produit); et

  — des informations (si elles sont disponibles) indiquant quand, où et par qui le produit a été vendu;

— une description claire du danger associé au produit faisant l'objet du rappel, en évitant tout élément susceptible de diminuer la perception du risque par les consommateurs (par exemple des termes et expressions tels que «volontaire», «précaution», «discrétionnaire», «dans des situations rares» ou «dans des situations spécifiques» ou toute mention selon laquelle aucun accident n'a été signalé);

— une description claire des mesures que les consommateurs devraient prendre, y compris l'instruction de cesser immédiatement d'utiliser le produit faisant l'objet du rappel;

— une description claire des recours dont disposent les consommateurs;

— un numéro de téléphone gratuit ou un service interactif en ligne permettant aux consommateurs d'obtenir de plus amples informations dans la ou les langues officielles de l'Union concernées;

— un encouragement à partager les informations relatives au rappel avec d'autres personnes, le cas échéant.

Un modèle ([29]) d'avis de rappel a été établi dans le règlement d'exécution (UE) 2024/1435 de la Commission et est disponible sur le portail Safety Gate dans un format qui permet aux opérateurs économiques d'élaborer aisément un avis de rappel.

Comment rendre les informations accessibles aux personnes en situation de handicap?

Conformément au RSGP, vous avez l'obligation de rendre les informations sur les rappels accessibles aux personnes en situation de handicap ([30]). Par exemple, lorsqu'un avis de rappel est partagé en ligne, il doit tenir compte des bonnes pratiques en matière d'accessibilité de l'internet. Si des informations importantes concernant le produit faisant l'objet du rappel ou l'identification des produits concernés par le rappel sont contenues dans une image, ces informations doivent aussi être transcrites pour pouvoir être lues par une machine. Dans la mesure du possible, l'image devrait permettre d'ajuster l'agrandissement, la luminosité et le contraste de manière flexible. En outre, elle devrait garantir l'interopérabilité avec des programmes et des dispositifs d'assistance pour explorer l'avis.

3.4.2. Quel type de recours dois-je offrir aux consommateurs si j'engage un rappel de produit pour des raisons de sécurité?

En cas de rappel de produit, vous devez offrir au consommateur le choix entre au moins deux des recours suivants:

— la **réparation** du produit faisant l'objet du rappel;

— le **remplacement** du produit faisant l'objet du rappel par un produit sûr de même type et dont la valeur et la qualité sont au moins les mêmes; ou

— un **remboursement** adéquat de la valeur du produit faisant l'objet du rappel. Dans ce cas, le montant du remboursement doit être au moins égal au prix payé par le consommateur. Une indemnisation supplémentaire pourrait être prévue par le droit national.

Vous pouvez offrir des incitations supplémentaires (par exemple, des remises ou des bons) pour encourager les consommateurs à participer au rappel.

À titre exceptionnel, vous pouvez n'offrir au consommateur qu'un seul mode de compensation si:

— d'autres recours seraient impossibles; ou si

— par rapport au mode de compensation proposé, les autres recours imposeraient des coûts disproportionnés.

Cet élément doit être apprécié compte tenu de toutes les circonstances, y compris la question de savoir si un autre recours pourrait être fourni sans inconvénient majeur pour le consommateur.

En tout état de cause, le recours doit toujours être efficace, gratuit et rapide. Il ne doit **pas entraîner de désagréments importants pour le consommateur**. Le consommateur ne doit pas assumer les frais d'expédition ou de retour du produit. Pour les produits qui, par nature, ne sont pas transportables, vous devez organiser la collecte du produit.

([29]) Voir l'annexe du règlement d'exécution (UE) 2024/1435 de la Commission du 24 mai 2024 portant modalités d'application du règlement (UE) 2023/988 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne l'établissement du modèle d'avis de rappel (JO L, 2024/1435, 27.5.2024).

([30]) Il convient de noter que les produits relevant du champ d'application de l'acte législatif européen sur l'accessibilité [directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70)] doivent être conformes à ses exigences en matière d'accessibilité. La directive impose aux opérateurs économiques de veiller à ce que ces produits soient accompagnés d'instructions et d'informations de sécurité fournies dans une langue aisément compréhensible par les consommateurs et autres utilisateurs finals. Ceux-ci incluent les personnes en situation de handicap et il convient de rendre ces informations accessibles en respectant les exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'annexe I de la directive.

Dans quels cas le consommateur a-t-il automatiquement droit à un remboursement?

Si vous n'avez pas effectué la réparation ou le remplacement dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur, le consommateur a droit au remboursement de la valeur du produit.

Puis-je demander aux consommateurs de réparer ou d'éliminer eux-mêmes un produit dangereux?

Vous pouvez demander aux consommateurs de réparer le produit s'ils peuvent le faire facilement et en toute sécurité (par exemple s'il s'agit de changer la batterie d'un ordinateur portable, ce qui ne nécessiterait pas de compétences particulières). Il convient de l'indiquer de manière explicite dans l'avis de rappel. Vous devez fournir aux consommateurs les instructions nécessaires et, le cas échéant, des pièces de rechange ou des mises à jour de logiciels gratuites.

Vous pouvez inclure l'élimination du produit dangereux par les consommateurs parmi les mesures à prendre s'ils peuvent l'éliminer facilement et en toute sécurité. Tel ne devrait pas être le cas, par exemple, si le produit présente un risque d'incendie après son élimination.

Quel est le lien avec les directives (UE) 2019/770 [31] **et (UE) 2019/771** [32]**?**

Les directives (UE) 2019/770 et (UE) 2019/771 prévoient des recours contractuels en cas de défaut de conformité des biens par rapport au contrat. Les dispositions sur les recours figurant dans le RSGP visent à assurer l'élimination des produits dangereux du marché et un mode de compensation suffisant pour le consommateur. Le RSGP comporte les caractéristiques spécifiques suivantes par rapport aux directives (UE) 2019/770 et (UE) 2019/771:

— en cas de rappel d'un produit au titre du RSGP, il n'y a pas de limitation dans le temps pour activer le recours;

— le consommateur a le droit d'exercer un recours contre l'opérateur économique concerné responsable du rappel, et pas nécessairement contre le professionnel; et

— en cas de rappel d'un produit pour des raisons de sécurité, le consommateur n'a pas à prouver que le produit est dangereux.

Les consommateurs peuvent choisir d'utiliser soit les recours offerts en cas de rappel d'un produit dangereux en vertu du RSGP, soit les recours pour non-conformité des biens par rapport au contrat.

Exemple: dans le cas d'un rappel de produit pour des raisons de sécurité engagé par le fabricant, les consommateurs peuvent demander un recours fondé sur l'avis de rappel ou exercer un recours contre le vendeur sur la base de la non-conformité du bien dangereux par rapport au contrat, le cas échéant.

En tout état de cause:

— une fois que les consommateurs ont bénéficié d'un recours en vertu du RSGP, ils ne peuvent pas demander un recours pour non-conformité du bien par rapport au contrat au motif que le produit était dangereux; et

— une fois que les consommateurs ont bénéficié d'un recours au titre de la directive (UE) 2019/770 ou de la directive (UE) 2019/771, ils ne peuvent pas demander un recours au titre du RSGP pour le même problème de sécurité.

Toutefois, si un recours a été offert au consommateur à la suite du rappel d'un produit dangereux, mais que d'autres exigences de conformité concernant le même bien ne sont pas satisfaites, le vendeur demeure responsable de cette non-conformité du bien par rapport au contrat.

(31) Directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques (JO L 136 du 22.5.2019, p. 1).

(32) Directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE (JO L 136 du 22.5.2019, p. 28).

3.4.3. **Qu'est-ce que le point d'accès Safety Business Gateway?**

Le Safety Gate comporte trois éléments:

— un système d'alerte rapide concernant les produits non alimentaires dangereux qui permet aux autorités nationales et à la Commission d'échanger des informations sur ces produits (le **système d'alerte rapide Safety Gate**);

— un portail internet servant à informer le public des mesures prises contre les produits dangereux et à lui permettre d'introduire des réclamations, ainsi qu'à permettre aux fournisseurs de places de marché en ligne d'enregistrer leur point de contact (le **portail Safety Gate** ([33]));

— un portail internet qui permet aux entreprises de se conformer à leur obligation d'informer les autorités et les consommateurs de l'existence de produits dangereux et d'accidents (le **point d'accès Safety Business Gateway**).

Le **système d'alerte rapide Safety Gate** est la plateforme par l'intermédiaire de laquelle les autorités et la Commission échangent des informations sur les mesures prises contre les produits non alimentaires dangereux. Le système contient à la fois des informations publiques et des données confidentielles restreintes, ces dernières n'étant accessibles qu'aux autorités enregistrées.

Un extrait des informations sur les alertes du système d'alerte rapide est publié sur le **portail Safety Gate** afin d'informer le grand public sur les produits dangereux. Les **fournisseurs de places de marché en ligne** doivent enregistrer leurs points de contact sur le portail Safety Gate afin de faciliter la communication avec les autorités en ce qui concerne les questions de sécurité des produits. Les fournisseurs de places de marché en ligne enregistrés peuvent demander des identifiants d'interopérabilité, ce qui leur permet de recevoir automatiquement les nouvelles alertes dès qu'elles sont publiées sur le portail Safety Gate.

Le **point d'accès Safety Business Gateway** est un outil que les entreprises doivent utiliser pour informer les autorités de surveillance du marché concernant:

— les produits dangereux qu'elles ont mis à disposition sur le marché; et/ou

— les accidents qui se sont produits en lien avec de tels produits.

Le point d'accès Safety Business Gateway est disponible sur le portail Safety Gate ([34]).

Quel type d'informations dois-je saisir dans le point d'accès Safety Business Gateway?

Pour soumettre une notification par l'intermédiaire du point d'accès Safety Business Gateway, vous devez créer un compte EU Login ou vous connecter à votre compte EU Login existant.

Vous devez ensuite encoder dans le point d'accès Safety Business Gateway les informations permettant d'identifier le produit, détailler le risque présenté par le produit ou l'accident qui a eu lieu et saisir des informations sur la chaîne d'approvisionnement du produit.

Qu'advient-il des informations saisies? Donnent-elles automatiquement lieu à une notification dans le système d'alerte rapide Safety Gate?

Les informations saisies dans le point d'accès Safety Business Gateway sont immédiatement mises à la disposition de toutes les autorités de surveillance du marché compétentes.

Si les critères pertinents sont satisfaits, l'autorité peut décider de créer une notification dans le système d'alerte rapide Safety Gate sur la base des informations fournies.

Si vous avez soumis une évaluation des risques, celle-ci revêt un caractère purement indicatif pour l'autorité responsable, qui peut évaluer le niveau de risque différemment.

Puis-je utiliser le point d'accès Safety Business Gateway pour informer les consommateurs?

Oui. Vous pouvez soumettre des informations destinées à alerter les consommateurs (par exemple un avis de rappel de produit pour des raisons de sécurité) dans le point d'accès Safety Business Gateway. L'autorité nationale compétente inspectera les informations soumises et, si elles satisfont aux critères, créera une notification dans le système d'alerte rapide Safety Gate sur la base du dossier du point d'accès Safety Business Gateway. Les informations publiques seront ensuite mises à la disposition des consommateurs sur le portail Safety Gate. Cette démarche ne remplace toutefois pas votre obligation de contacter directement les consommateurs et de diffuser largement les informations, le cas échéant.

([33]) Le portail Safety Gate est accessible à l'adresse suivante: https://ec.europa.eu/safety-gate/
([34]) https://webgate.ec.europa.eu/safety-business-gateway/

3.4.4. **Modification substantielle**

Il est essentiel que les produits restent sûrs tout au long de leur durée de vie.

La **modification d'un produit**, par des moyens physiques ou numériques, pourrait avoir des conséquences sur la nature et les caractéristiques du produit d'une manière qui n'était pas prévue dans l'évaluation des risques initiale du produit et qui pourrait compromettre sa sécurité. Une telle modification **effectuée par toute personne physique ou morale** devrait donc être considérée comme une modification substantielle et, lorsqu'elle n'est pas effectuée par le consommateur ou pour son compte, devrait conduire à ce que le **produit soit considéré comme un nouveau produit provenant d'un autre fabricant**.

Afin de garantir le respect de l'obligation générale de sécurité énoncée dans le RSGP, la personne qui procède à cette modification substantielle est considérée comme le fabricant et soumise aux mêmes obligations. Cette exigence ne devrait s'appliquer qu'**à la partie modifiée du produit, à condition que la modification n'affecte pas le produit dans son ensemble**. Afin d'éviter une charge inutile et disproportionnée, la personne qui procède à la modification substantielle ne devrait pas être tenue de répéter les essais et de produire une nouvelle documentation concernant les aspects du produit qui ne sont pas affectés par la modification.

Il devrait incomber à la personne qui procède à la modification substantielle de démontrer que la modification n'a pas d'incidence sur le produit dans son ensemble.

Sachez par ailleurs que si vous **renommez des produits et mettez ceux-ci sur le marché sous votre nom**, vous serez **considéré comme le fabricant de ce produit** et devrez assumer toutes les responsabilités du fabricant.

3.4.5. **Coopération avec les autorités de surveillance du marché**

Les opérateurs économiques sont tenus de coopérer étroitement avec les autorités de surveillance du marché et de leur fournir les informations demandées. Cette coopération implique notamment que **les opérateurs économiques fournissent les informations suivantes à la demande des autorités de surveillance du marché:**

Pendant une durée de dix ans:

— une description complète des risques que présente le produit;

— les réclamations relatives aux produits;

— les accidents connus; et

— une description des mesures correctives prises pour parer à certains risques.

Pendant une durée de six ans:

— les informations sur la traçabilité concernant les fournisseurs qui ont fourni le produit ou une pièce, un composant ou tout logiciel intégré dans le produit; et

— les informations sur la traçabilité concernant les opérateurs économiques auxquels le produit a été fourni.

En outre, il pourrait être demandé aux opérateurs économiques de présenter régulièrement des rapports d'avancement concernant les mesures correctives aux autorités de surveillance du marché.

4. **Où puis-je trouver de plus amples informations?**

Vous trouverez de plus amples informations concernant la **sécurité des produits** sur le portail Safety Gate ([35]) et sur le site internet public de la Commission ([36]). Ces pages vous livreront des informations générales sur la sécurité des produits de consommation, ainsi que des informations concernant le Safety Gate, le RSGP, l'engagement en matière de sécurité des produits+, la coopération internationale en matière de sécurité des produits, les normes et la surveillance du marché.

([35]) https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/pages/obligationsForBusinesses.
([36]) https://commission.europa.eu/business-economy-euro/doing-business-eu/eu-product-safety-and-labelling_en.

Le **guide bleu relatif à la mise en œuvre de la réglementation de l'UE sur les produits** (dont la dernière version date de 2022) ([37]) livre des informations utiles aux entreprises. Il fournit une description complète de la législation de l'UE régissant les produits et du contexte dans lequel le RSGP s'applique. En particulier, le guide bleu explique (à ses sections 1.2 et 1.3) la différence entre les produits harmonisés et les produits non harmonisés du point de vue de la sécurité des produits en ce qui concerne la présomption de sécurité, la surveillance du marché et les obligations des opérateurs économiques. Il explique également plus en détail le fonctionnement de la surveillance du marché dans l'UE (section 7).

En ce qui concerne le rôle des opérateurs économiques tel que prévu à l'article 4 du règlement (UE) 2019/1020 («personne responsable dans l'UE»), la Commission a adopté des **lignes directrices** ([38]). Celles-ci aident tant les opérateurs économiques que les autorités de surveillance à appliquer les dispositions de l'article 4 du règlement (UE) 2019/1020 de manière uniforme.

Portail Safety Gate de l'UE

Chaque jour, les autorités nationales envoient des informations sur les mesures prises ou ordonnées contre des produits non alimentaires dangereux au système d'alerte rapide Safety Gate. Chaque alerte contient des informations sur le produit identifié comme dangereux, une description du risque qu'il présente et les mesures prises par l'opérateur économique ou ordonnées par l'autorité.

Vous trouverez sur le **portail Safety Gate** les dernières alertes ([39]) et les rapports hebdomadaires ([40]), et vous pouvez rechercher n'importe quelle alerte publiée depuis 2005 ([41]). Vous pouvez également vous abonner au bulletin d'information Safety Gate ([42]) pour recevoir la liste hebdomadaire complète des dernières alertes publiées.

Le portail Safety Gate fournit également un lien vers le **point d'accès Safety Business Gateway**, où les opérateurs économiques notifient les produits dangereux aux autorités de surveillance du marché, ainsi que des lignes directrices concernant la mise en œuvre pratique du point d'accès Safety Business Gateway.

En outre, le portail Safety Gate **comporte une liste des contacts pertinents** des autorités de surveillance du marché qui gèrent les produits non alimentaires dangereux dans les États membres.

Les mesures d'exécution et les mesures déléguées accompagnant le RSGP fournissent également des informations supplémentaires, notamment sur:

— **les règles relatives à l'accès au système d'alerte rapide Safety Gate, à son fonctionnement, aux informations à y introduire, aux exigences de notifications et aux critères d'évaluation du niveau de risque** ([43])**;**

— la **mise en œuvre de l'interface interopérable sur le portail Safety Gate pour les fournisseurs de places de marché en ligne** ([44]);

— le **modèle d'avis de rappel** ([45]);

([37]) «Guide bleu» relatif à la mise en œuvre de la réglementation de l'UE sur les produits 2022 (JO C 247 du 29.6.2022, p. 1).
([38]) Communication de la Commission – Lignes directrices destinées aux opérateurs économiques et aux autorités de surveillance du marché concernant la mise en œuvre pratique de l'article 4 du règlement (UE) 2019/1020 sur la surveillance du marché et la conformité des produits (JO C 100 du 23.3.2021, p. 1).
([39]) https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport#recentAlerts.
([40]) https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport#weeklyReports.
([41]) https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/search?resetSearch=true.
([42]) https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport/subscription.
([43]) Règlement délégué (UE) 2024/3173 de la Commission du 27 août 2024 complétant le règlement (UE) 2023/988 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les règles relatives à l'accès au système d'alerte rapide Safety Gate, à son fonctionnement, aux informations à y introduire, aux exigences de notifications et aux critères d'évaluation du niveau de risque (JO L, 2024/3173, 13.12.2024).
([44]) Règlement d'exécution (UE) 2024/1459 de la Commission du 27 mai 2024 portant modalités d'application du règlement (UE) 2023/988 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne la mise en œuvre de l'interface interopérable sur le portail Safety Gate pour les fournisseurs de places de marché en ligne (JO L, 2024/1459, 28.5.2024).
([45]) Règlement d'exécution (UE) 2024/1435 de la Commission du 24 mai 2024 portant modalités d'application du règlement (UE) 2023/988 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne l'établissement du modèle d'avis de rappel (JO L, 2024/1435, 27.5.2024).

— les **modalités d'envoi à la Commission, par les consommateurs et les autres parties intéressées, d'informations sur des produits qui pourraient présenter un risque pour la santé et la sécurité des consommateurs** ([46]);

— les **indicateurs de réalisation** ([47]); et

— les **rôles et les tâches des points de contact nationaux uniques du système d'alerte rapide Safety Gate** ([48]).

Enfin, des rapports d'activité (y compris les résultats d'essais) sont publiés dans le cadre des **activités coordonnées en matière de sécurité des produits** organisées de manière régulière, au cours desquelles les autorités de l'UE et de l'AELE testent ensemble des produits spécifiques. Vous trouverez également des **fiches d'information comportant des messages clés pour les entreprises**, qui peuvent vous aider à obtenir des informations sur plusieurs catégories de produits. Les rapports finaux et le matériel d'information sont disponibles dans toutes les langues de l'UE sur le portail Safety Gate ([49]).

5. Conclusion

Le RSGP garantit la sécurité des produits et la protection des consommateurs. Il complète les exigences spécifiques imposées par la législation d'harmonisation de l'Union applicable aux produits et, plus généralement, par le droit de l'Union. En ce qui concerne les entreprises, il clarifie et harmonise leurs responsabilités en matière de sécurité des produits et apporte ce faisant une plus grande sécurité juridique.

Il importe de respecter les obligations en matière de sécurité des produits prévues par le RSGP pour garantir des conditions de concurrence équitables pour les entreprises actives dans le marché unique de l'UE et un niveau élevé de protection des consommateurs. Les entreprises qui ne respectent pas leurs obligations peuvent se voir infliger des amendes par les États membres.

Il convient de souligner que le RSGP ne définit pas lui-même les règles en matière de responsabilité. Vous trouverez plus d'informations sur la **législation de l'UE en matière de responsabilité du fait des produits** sur le site internet de la Commission ([50]).

Il est également important de souligner que les exigences législatives peuvent être complétées de manière très significative par des **initiatives volontaires qui renforcent encore la sécurité des produits** et reconnaissent les efforts mis en œuvre (telles que l'engagement en matière de sécurité des produits+ ([51]) ou le prix pour la sécurité des produits ([52])).

Le RSGP reconnaît également l'importance de ces systèmes volontaires allant au-delà des exigences légales et donne aux autorités nationales compétentes et à la Commission la possibilité de promouvoir des **protocoles d'accord** volontaires avec des opérateurs économiques ou des fournisseurs de places de marché en ligne, ainsi qu'avec des organisations représentant les consommateurs ou les opérateurs économiques, qui prévoient des engagements volontaires pour renforcer la sécurité des produits. Tous les acteurs concernés sont encouragés à élaborer de telles initiatives.

Contacts

Pour toute autre question spécifique, vous pouvez trouver d'autres coordonnées d'autorités nationales de surveillance du marché sur le portail Safety Gate ([53]).

([46]) Règlement d'exécution (UE) 2024/1740 de la Commission du 21 juin 2024 portant modalités d'application du règlement (UE) 2023/988 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les modalités d'envoi à la Commission, par les consommateurs et les autres parties intéressées, d'informations sur des produits qui pourraient présenter un risque pour la santé et la sécurité des consommateurs et les modalités de transmission de ces informations aux autorités nationales concernées (JO L, 2024/1740, 24.6.2024).

([47]) Règlement d'exécution (UE) 2024/2958 de la Commission du 29 novembre 2024 déterminant les indicateurs de réalisation pertinents pour le règlement (UE) 2023/988 du Parlement européen et du Conseil relatif à la sécurité générale des produits (JO L, 2024/2958, 2.12.2024).

([48]) Règlement d'exécution (UE) 2024/2639 de la Commission du 9 octobre 2024 portant modalités d'application du règlement (UE) 2023/988 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les rôles et les tâches des points de contact nationaux uniques du système d'alerte rapide Safety Gate (JO L, 2024/2639, 10.10.2024).

([49]) https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/pages/casp.

([50]) https://single-market-economy.ec.europa.eu/single-market/goods/free-movement-sectors/liability-defective-products_en.

([51]) https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/pages/productSafetyPledge.

([52]) https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/pages/safetyAward.

([53]) https://ec.europa.eu/safety-gate/#/screen/pages/contacts.