



Module 7

**Le règlement relatif à la sécurité
générale des produits (RSGP)**

CLAUDE DE NON-RESPONSABILITÉ :

Les informations et points de vue exposés dans la présente publication sont ceux du ou des auteurs et ne reflètent pas nécessairement l'avis officiel de la Commission. La Commission ne garantit pas l'exactitude des données figurant dans la présente publication. Ni la Commission ni aucune personne agissant au nom de la Commission ne peuvent être tenues responsables de l'utilisation qui peut être faite des informations qui y sont contenues.

Ce document n'est pas juridiquement contraignant et il ne constitue pas une interprétation formelle du droit de l'UE ou du droit national, et il ne peut pas non plus fournir des conseils juridiques complets ou exhaustifs. Il n'a pas pour objectif de remplacer les conseils juridiques professionnels sur des questions particulières.

Les lecteurs doivent également garder à l'esprit que la législation de l'UE et les législations nationales sont constamment mises à jour : toute version papier des modules doit être vérifiée par rapport à d'éventuelles mises à jour sur le site www.consumerlawready.eu.

Les termes spécifiques à un genre qui sont utilisés visent à inclure tous les genres.

Février 2026

Table des matières

I.	Introduction à ce module	6
II.	Introduction au RSGP	8
1.	Pourquoi le RSGP a-t-il été mis en place ?	8
2.	Qu'est-ce que le RSGP ?	8
3.	Qu'est-ce qui est couvert par le RSGP ?	8
III.	Principes clefs du RSGP	9
1.	Quelles sont les exigences générales en matière de sécurité ?	9
2.	Quelle est l'approche en matière de risques ?	9
3.	En quoi la traçabilité et la transparence favorisent-elles la conformité ?	10
IV.	Exigences en matière de sécurité des produits	10
1.	Comment l'évaluation des risques doit-elle être menée ?	10
2.	Comment prendre en compte les consommateurs vulnérables ?	11
3.	Qu'en est-il des risques émergents tels que l'IA et la cybersécurité ?	12
4.	La présomption de conformité peut-elle garantir la conformité ?	12
5.	En va-t-il de même pour la législation harmonisée ?	13
6.	Évaluation des risques étape par étape	13
V.	Obligations des opérateurs économiques	14
1.	Quelles sont les obligations des fabricants ?	14
2.	Quelles sont les obligations des mandataires ?	15
3.	Quelles sont les obligations des importateurs ?	16
4.	Quelles sont les obligations des distributeurs ?	17
VI.	Traçabilité et étiquetage	19
1.	Qu'est-ce que l'identification unique du produit ?	19
2.	Coordonnées des opérateurs économiques	19

3.	Quelles sont les exigences en matière de conservation de la documentation ?	20
VII.	Surveillance du marché et conformité	21
1.	Quel est le rôle des autorités nationales ?	21
2.	Qu'est-ce que le « <i>Safety Gate</i> » ?	22
3.	Existe-t-il une obligation de coopération avec les autorités nationales ?	23
VIII.	Mesures correctives et rappels de produits.....	23
1.	Quand un rappel de produit est-il nécessaire ?	23
2.	Quelles mesures faut-il prendre si un produit présente un risque ?	23
IX.	Fournisseurs de places de marché en ligne	25
X.	Soutien et ressources	27
XI.	Aperçu des exigences de traçabilité	28
XII.	Étude de cas : la conformité en matière de sécurité des produits dans la pratique	29
	Annexe 1 – Modèle d'avis de notice de rappel de la Commission européenne.....	32
	Annexe 2 - Checklist pour un rappel de produit.....	34
	Annexe 3 – Exemple d'étiquette	35

« En tant que petit fabricant, nous avons donné la priorité à la sécurité des produits et nous nous sommes familiarisés avec les exigences légales en vigueur en Europe dans le cadre du règlement GPSR : la confiance est essentielle. »

Professionnel

« Lorsque j'achète des produits, je m'attends à ce qu'ils soient sûrs, quel que soit leur lieu de fabrication ou d'achat. Je me sens plus en confiance en sachant qu'il existe des règles européennes pour nous protéger. »

Consommateur

« Nous vendons des centaines de produits différents provenant de divers fournisseurs. Le RSGP offre un cadre clair pour vérifier la sécurité des produits. »

Professionnel

I. Introduction à ce module

Cher(e) entrepreneur(e),

Ce manuel fait partie du projet Consumer Law Ready (« *Prêt pour la droit de la consommation* ») qui s'adresse spécifiquement aux micro, petites et moyennes entreprises qui interagissent avec les consommateurs.

Le projet Consumer Law Ready est un projet à l'échelle européenne géré par EUROCHAMBRES (l'Association des chambres européennes de commerce et d'industrie), dans le cadre d'un consortium avec le BEUC (l'Organisation européenne des consommateurs) et SMEunited (l'Association des artisans & PME en Europe). Il est financé par l'Union européenne avec le soutien de la Commission européenne.

L'objectif du projet est de vous aider à respecter les exigences du droit de la consommation de l'UE.

Le droit de la consommation de l'UE consiste en différents actes législatifs adoptés par l'Union européenne au cours des 25 dernières années et transposés par chaque État membre de l'UE dans son droit national respectif.

Le projet « Consumer Law Ready » vise à améliorer la connaissance qu'ont les professionnels des droits des consommateurs et de leurs obligations légales correspondantes, en particulier parmi les PME. Le consortium a mis au point un nouveau module consacré au règlement général sur la sécurité des produits afin de fournir aux entrepreneurs des informations utiles sur leurs droits et obligations en matière de sécurité des produits.

Le manuel se compose de sept modules. Chacun traite d'un thème particulier du droit de la consommation de l'UE :

- Le module 1 traite des règles relatives aux exigences en matière d'information précontractuelle
- Le module 2 présente les règles relatives au droit du consommateur de se rétracter des contrats à distance et hors établissement
- Le module 3 se concentre sur les voies de recours que les professionnels doivent fournir en cas de non-conformité au contrat
- Le module 4 est axé sur les pratiques commerciales déloyales et les clauses contractuelles abusives
- Le module 5 introduit les modes alternatifs de règlement des litiges
- Le module 6 présente les droits et obligations sur les marchés numériques
- Le module 7 traite des questions relatives aux exigences et obligations en matière de sécurité des produits

Ce manuel n'est qu'un des supports d'apprentissage créés dans le cadre du projet Consumer Law Ready. Le site consumerlawready.eu contient d'autres outils d'apprentissage, tels que des vidéos, des quiz et un « e-test » par lequel vous pouvez obtenir un certificat. Vous pouvez également vous connecter avec des experts et d'autres PME via un forum.

Le module 7 porte sur l'une des évolutions récentes les plus importantes du droit européen de la consommation : le règlement relatif à la sécurité générale des produits (RSGP)¹, applicable depuis le 13 décembre 2024. Ce règlement

¹ For the entire text: [Regulation - 2023/988 - EN - EUR-Lex](#)

concerne directement les entreprises comme la vôtre. Que vous vendiez en ligne ou dans un magasin physique, et que vos produits soient neufs ou reconditionnés, le RSGP définit des règles visant à garantir que tous les articles que vous proposez sont sans danger pour vos clients.

Le RSGP tient compte des réalités d'un marché en pleine mutation. À mesure que les technologies intelligentes, les produits numériques et le commerce électronique transfrontalier ont gagné en popularité, les risques liés à la sécurité des produits se sont complexifiés, et le règlement RSGP constitue la réponse de l'UE à cette évolution. Il impose des obligations plus strictes à tous les opérateurs économiques, y compris les places de marché en ligne. Celles-ci comprennent la réalisation d'évaluations internes des risques, la mise à jour de la documentation technique, la notification rapide des accidents et l'amélioration des procédures de rappel de produits et d'alerte de sécurité. Le RSGP renforce également les droits des consommateurs en cas de problèmes de sécurité.

Cependant, le RSGP n'est pas seulement une exigence de conformité, c'est aussi une opportunité. En intégrant la sécurité dans vos pratiques commerciales, vous pouvez minimiser les risques, éviter des revers coûteux et renforcer la confiance des clients. Sur le marché concurrentiel actuel, adopter une approche soucieuse de la sécurité est non seulement responsable, mais constitue également une stratégie commerciale intelligente.

Pour mieux comprendre les dispositions légales, nous vous invitons à consulter les [lignes directrices officielles de la Commission européenne relatives au RSGP](#), disponibles dans toutes les langues de l'UE.

Nous vous invitons à vous plonger dans ce module, à vous familiariser avec le RSGP et à découvrir comment il s'applique à votre entreprise. Nous espérons que, grâce à ce guide, vous serez en mesure de naviguer en toute confiance dans le paysage en constante évolution de la sécurité des produits et de transformer les exigences légales en avantages concrets.

L'équipe Consumer Law Ready

II. Introduction au RSGP

1. Pourquoi le RSGP a-t-il été mis en place ?

L'une des principales raisons ayant motivé l'adoption du RSGP a été l'émergence de nouvelles technologies et l'essor du commerce en ligne. Ce règlement répond à la numérisation croissante des produits et au besoin urgent de mettre à jour les règles en la matière. L'objectif principal du RSGP est de garantir que seuls des produits sûrs soient vendus aux consommateurs sur le marché intérieur, quelle que soit leur origine et qu'ils soient vendus en ligne ou hors ligne. Le RSGP sert de filet de sécurité pour les produits non couverts par une législation européenne d'harmonisation spécifique. En outre, le règlement vise à maintenir un niveau élevé de protection des consommateurs et à améliorer le fonctionnement du marché intérieur.

2. Qu'est-ce que le RSGP ?

Le RSGP marque une refonte majeure de la législation européenne en matière de sécurité des produits après plus de deux décennies. Il est entré en vigueur le 12 juin 2023 et s'applique aux produits de consommation (B2C) dans toute l'Union européenne depuis le 13 décembre 2024. Il a abrogé et remplacé l'ancienne directive relative à la sécurité générale des produits.



3. Qu'est-ce qui est couvert par le RSGP ?

Le RSGP s'applique de manière générale aux produits destinés aux consommateurs (B2C) vendus dans l'Union européenne, indépendamment de leur origine ou du canal de vente. Le RSGP sert de « **filet de sécurité pour les consommateurs** ». Cela signifie qu'il traite des questions de sécurité des produits et des risques qui ne **sont pas couverts par d'autres législations spécifiques de l'UE**. Son objectif est de combler les lacunes et de compléter la législation sectorielle européenne existante ou future, garantissant ainsi un cadre législatif horizontal et global pour la sécurité des produits de consommation. Cela permet d'éviter les chevauchements tout en garantissant un cadre juridique clair. En substance, le RSGP traite des questions que des règles européennes plus spécifiques en matière de sécurité des produits pourraient négliger, garantissant ainsi un niveau élevé de protection des consommateurs.

Exemple : un détaillant en ligne espagnol propose un diffuseur d'arômes intelligent fabriqué en Chine. Le produit se connecte au Wi-Fi et peut être commandé via une application mobile. Comme il fonctionne à basse tension et ne transmet pas de données vers l'extérieur, il n'est couvert par aucune législation d'harmonisation spécifique de l'UE. Cependant, un problème de sécurité est apparu : une mise à jour logicielle a provoqué, dans certains cas, une surchauffe de l'appareil, présentant un risque d'incendie.

Bien que ce diffuseur ne soit pas entièrement réglementé par la législation harmonisée européenne existante, il présente néanmoins un risque sérieux pour les consommateurs, une lacune que le RSGP vise à combler. Le champ d'application étendu du règlement, son approche de gestion des risques, ses obligations en matière de traçabilité et ses outils numériques de mise en application garantissent qu'aucun produit ne soit négligé.

Plus précisément, le RSGP s'applique aux produits de consommation. Cela inclut tout article, qu'il soit ou non connecté à d'autres articles, qui est fourni ou mis à disposition, qu'il soit vendu, offert gratuitement ou fourni dans le cadre d'un service. Un produit est considéré comme tel s'il est destiné aux consommateurs ou s'il est raisonnablement prévisible que les consommateurs l'utiliseront, même s'il n'a pas été spécifiquement conçu pour eux. Le règlement couvre explicitement les produits neufs, d'occasion, réparés ou reconditionnés. Il existe certaines exceptions pour les produits dont les consommateurs ne peuvent raisonnablement pas attendre qu'ils répondent aux normes de sécurité actuelles, tels que les objets de collection historiques.

Exemples de produits soumis au règlement RSGP : un appareil électroménager neuf vendu en magasin ; un vélo d'occasion proposé en ligne ; un smartphone reconditionné vendu par un petit détaillant ; ou une clé USB promotionnelle offerte gratuitement aux clients. Le RSGP ne s'applique généralement pas aux :

- médicaments à usage humain et vétérinaire ;
- denrées alimentaires et aliments pour animaux ;
- plantes et animaux vivants ;
- sous-produits animaux et produits dérivés ;
- produits phytopharmaceutiques ;
- véhicules de transport ;
- objets anciens ou de collection présentant un intérêt historique, pour lesquels les consommateurs ne peuvent raisonnablement s'attendre à ce qu'ils répondent aux normes de sécurité en vigueur ;
- produits nécessitant une réparation ou une remise en état, à condition qu'ils soient clairement identifiés comme tels avant leur mise sur le marché.

III. Principes clefs du RSGP

1. Quelles sont les exigences générales en matière de sécurité ?

L'exigence générale de sécurité est un principe fondamental du RSGP. Elle stipule que les opérateurs économiques ne peuvent mettre sur le marché ou mettre à disposition sur le marché que des produits sûrs. L'objectif premier du RSGP, et par conséquent de cette exigence, est de garantir la sécurité de tous les produits de consommation sur le marché de l'Union européenne. L'exigence générale de sécurité vise à améliorer le fonctionnement du marché intérieur tout en garantissant un niveau élevé de protection des consommateurs. Il s'agit de l'exigence la plus importante du RSGP.

Au sens du RSGP, le terme « **sûr** » signifie avant tout que seuls les produits présentant un risque minimal et compatibles avec un niveau élevé de santé et de sécurité des consommateurs devraient être mis sur le marché.

Plus précisément, un « **produit sûr** » est défini comme tout produit qui ne présente aucun risque pour les consommateurs, ou qui ne présente que des risques minimes jugés acceptables, dans des conditions d'utilisation normales ou raisonnablement prévisibles (y compris la durée d'utilisation prévue).

Exemple : une bougie artisanale qui brûle sans dégager de fumées nocives et qui ne se renverse pas facilement est considérée comme un produit sûr.

2. Quelle est l'approche en matière de risques ?

Le RSGP instaure une **approche proactive en matière de sécurité des produits et de gestion des risques**

pour les produits de consommation sur le marché de l'Union européenne. Cette approche se distingue d'une approche purement réactive, car elle met l'accent sur l'importance de prendre des mesures avant que des dommages ne surviennent ou ne se généralisent.

3. En quoi la traçabilité et la transparence favorisent-elles la conformité ?

Pour garantir la sécurité, il est essentiel de disposer d'informations sur les produits et de pouvoir y accéder facilement. Dans le cadre du règlement général sur la sécurité des produits, la **transparence** implique de rendre les informations essentielles relatives à la sécurité des produits claires, accessibles et compréhensibles tant pour les consommateurs que pour les autorités.

La **traçabilité** permet de suivre les produits tout au long de la chaîne d'approvisionnement, ce qui facilite l'identification des produits dangereux et permet de prendre rapidement des mesures correctives, telles que des rappels.

Le chapitre XI donne un aperçu de ce que cela implique pour les PME.

IV. Exigences en matière de sécurité des produits

1. Comment l'évaluation des risques doit-elle être menée ?

L'évaluation des risques d'un produit repose sur plusieurs critères d'évaluation qui permettent de déterminer s'il est susceptible de présenter un danger :

- **Caractéristiques du produit** : cela englobe la composition du produit, son emballage, les

instructions de montage, d'installation et d'entretien, ainsi que sa durée de vie prévue ;

Exemples : matériau, taille de l'emballage, s'il chauffe, bouge ou se connecte à Internet, etc.

- **Effet sur d'autres produits** : si une utilisation conjointe avec d'autres produits est prévue, il faut tenir compte de leur interaction ;
- **Présentation du produit** : cela inclut l'étiquetage, les avertissements, les instructions d'utilisation et de fonctionnement, les informations relatives à l'élimination et toutes les autres données liées au produit ;
- **Groupes d'utilisateurs** : une attention particulière doit être accordée aux groupes d'utilisateurs vulnérables, tels que les enfants ou les personnes âgées. Pour plus d'informations, voir la section IV.2. ;
- **Fonctionnalités de cybersécurité** : si la nature du produit l'exige, des fonctionnalités de cybersécurité adéquates doivent être intégrées pour le protéger contre les influences externes, y compris malveillantes, si celles-ci sont susceptibles d'affecter la sécurité du produit. En ce qui concerne les produits numériques, vous pouvez simplement vous poser la question suivante : mon produit se protège-t-il contre le piratage ou les interférences dangereuses ?
- **Fonctions évolutives, d'apprentissage et prédictives** : Il s'agit de fonctionnalités pour lesquelles le comportement du produit change en fonction de son utilisation, comme une lampe intelligente qui s'ajuste automatiquement au fil du temps. Ces fonctions doivent être prises en compte si la nature du produit l'exige ;
- **Les produits doivent être accompagnés d'instructions et d'informations de sécurité claires et faciles à comprendre**, rédigées dans la langue spécifiée par l'État membre dans lequel le produit est mis à disposition. Cette exigence ne s'applique pas si le produit peut être utilisé en toute

sécurité sans ces instructions et informations de sécurité.

Réfléchissez aux personnes qui utiliseront votre produit, à la manière dont elles l'utiliseront et à la possibilité qu'il présente un danger dans le cadre d'une utilisation normale et prévisible. Conservez des traces écrites attestant que vous avez pris en compte ces facteurs avant la mise en vente.

Par exemple, si vous vendez une montre connectée nécessitant des mises à jour régulières, tenez compte des questions de cybersécurité. De même, si vous vendez une bougie dans un récipient en verre fragile, testez sa résistance à la chaleur et apposez-y une étiquette appropriée.

2. Comment prendre en compte les consommateurs vulnérables ?

En matière de sécurité des produits, les opérateurs économiques (en particulier les fabricants) doivent tenir compte des groupes vulnérables, tels que les enfants, les personnes âgées et les personnes handicapées, et prendre en considération divers aspects. Les produits destinés à ces groupes doivent être particulièrement sûrs et nécessitent donc une attention particulière.

Les exigences suivantes s'appliquent aux consommateurs vulnérables :

Considérations relatives à l'évaluation de la sécurité :

- Lorsqu'ils évaluent la sécurité d'un produit, les opérateurs économiques doivent prendre particulièrement en compte **les catégories de consommateurs les plus exposés aux risques**, telles que **les enfants, les personnes âgées et les personnes handicapées**.

- Il convient d'examiner les effets des différences liées au genre sur la santé et la sécurité lors de l'utilisation du produit.
- L'évaluation de la sécurité de tous les produits doit également tenir compte de **leur accessibilité pour les personnes handicapées**.
- Cela implique de prendre en considération la conception du produit, ses caractéristiques techniques, sa composition, son emballage, ses instructions, ainsi que son utilisation prévue ou raisonnablement prévisible, sans oublier son interaction avec d'autres produits, son apparence, son étiquetage, ses avertissements et ses consignes d'utilisation et d'élimination en toute sécurité.

Information claire et accessible :

- Les fabricants doivent veiller à ce que des **instructions claires** et des **informations de sécurité** soient fournies avec le produit dans une langue facilement compréhensible par les consommateurs de l'État membre dans lequel le produit est mis sur le marché. Cette exigence ne s'applique pas si le produit peut être utilisé en toute sécurité sans ces instructions.
- Dans les offres en ligne, les opérateurs économiques doivent fournir des **informations claires et facilement visibles**, notamment les coordonnées du fabricant, l'identification du produit et tout avertissement ou **information de sécurité** qui accompagne habituellement le produit. Ces informations doivent également être rédigées dans une langue facilement compréhensible par les consommateurs.
- Les avis de rappel et les avertissements de sécurité diffusés par divers canaux doivent être **accessibles aux personnes handicapées**.

3. Qu'en est-il des risques émergents tels que l'IA et la cybersécurité ?

La plupart des PME doivent prendre en compte de manière globale les risques nouveaux et émergents, tels que la **cybersécurité** et l'**intelligence artificielle (IA)**.

Si vous vendez des appareils connectés, veillez à ce qu'ils ne présentent aucun risque, ni au moment de la vente ni lors des mises à jour, et ce tout au long du cycle de vie du produit.

Les aspects suivants sont pertinents :

- Analyse interne des risques et documentation technique, comme mentionné précédemment.
- **Critères d'évaluation de la sécurité élargis** : le RSGP élargit et renforce les critères d'évaluation de la sécurité des produits. Plus précisément, les points suivants doivent être pris en compte.
Fonctions de cybersécurité adéquates : il convient de vérifier que le produit dispose des fonctions de cybersécurité nécessaires pour le protéger contre les influences externes, y compris celles de tiers malveillants, dans les cas où de telles influences pourraient affecter la sécurité du produit.
- **Fonctions évolutives, d'apprentissage et prédictives** : si la nature du produit l'exige, ses fonctions évolutives, d'apprentissage et prédictives doivent être incluses dans l'évaluation de la sécurité. Cela inclut également les interactions avec d'autres produits, si leur utilisation conjointe est raisonnable.
- **Composants numériques et mises à jour logicielles** : le règlement traite de la numérisation croissante des produits. Si les propriétés d'un produit changent de manière significative en raison de mises à jour logicielles, une nouvelle évaluation

des risques peut s'avérer nécessaire. Les autorités nationales peuvent intervenir si les produits présentent de nouveaux risques en raison de leurs composants numériques.

Le RSGP garantit ainsi que la réglementation des produits réponde aux défis posés par les produits numériques et les nouvelles technologies, offrant un niveau de protection complet à tous les consommateurs de l'UE.



4. La présomption de conformité peut-elle garantir la conformité ?

La **présomption de conformité** vient étayer l'exigence générale de sécurité. Un produit est présumé conforme à cette exigence s'il respecte les normes européennes harmonisées applicables, dont les références ont été publiées au Journal officiel de l'Union européenne (JOUE).

Cette présomption ne s'applique qu'aux risques couverts par ces normes. Une évaluation complète des risques doit être effectuée pour tout autre risque non couvert.

Les normes européennes existantes et des informations détaillées sont disponibles auprès des comités européens de normalisation [CEN et CENELEC](#) ou des

organismes nationaux de normalisation. En outre, la Commission européenne publie régulièrement une liste des références aux normes qui ont été publiées sur le [site web](#) du JOUE.

Toutefois, les fabricants doivent toujours s'assurer que leurs produits sont conçus et fabriqués conformément à l'exigence générale de sécurité. En effet, **la présomption de conformité ne concerne que les risques et les aspects définis dans les normes pertinentes**. Le RSGP sert de filet de sécurité pour tout le reste. Lors de la rédaction de la documentation technique, les fabricants doivent inclure une liste de toutes les normes européennes qu'ils ont utilisées pour invoquer la présomption de conformité. Il est important de noter que la présomption de conformité n'est pas absolue ; le fait qu'un produit soit présumé conforme n'empêche pas les autorités de surveillance du marché de prendre les mesures appropriées si elles disposent de preuves indiquant que le produit est dangereux. Dans la pratique, le respect des normes facilite la démonstration de la conformité à l'exigence générale de sécurité, mais ne dispense pas de la responsabilité de ne mettre sur le marché que des produits sûrs.

5. En va-t-il de même pour la législation harmonisée ?

Dans ce contexte, le terme « harmonisé » fait référence à la législation de l'UE établissant des règles communes pour la mise sur le marché des produits. Ces règles sont énumérées à l'annexe I du [règlement \(UE\) 2019/1020](#), ainsi que dans d'autres textes législatifs couverts par ce règlement.

Le RSGP vise principalement les « produits non harmonisés », c'est-à-dire les produits de consommation pour lesquels il n'existe pas de législation européenne spécifique en matière d'harmonisation (par exemple, les machines). Toutefois, certaines nouvelles dispositions du RSGP s'appliquent

aux produits harmonisés ou viennent s'y ajouter, afin de couvrir des aspects et des risques qui ne sont pas encore réglementés par des directives ou des règlements d'harmonisation spécifiques. La règle générale est que les règlements européens existants relatifs aux produits harmonisés (tels que la directive « basse tension », la directive « équipements hertziens » ou la directive « machines ») restent en vigueur.

Dans ce contexte, le RSGP fait office de « filet de sécurité », entrant en vigueur lorsque la législation européenne d'harmonisation spécifique n'existe pas ou ne couvre pas certains risques ou certaines catégories de risques.

Thèse de comblement des lacunes : le RSGP comble les lacunes de la législation d'harmonisation lorsqu'il manque des exigences spécifiques, telles que certaines obligations des fabricants, importateurs ou distributeurs liées à la sécurité des matériaux. Par exemple, si la directive « Machines » ne prévoit pas d'obligations spécifiques pour les importateurs ou les distributeurs, les dispositions du RSGP s'appliqueraient pour combler ces lacunes.

6. Évaluation des risques étape par étape

Cette évaluation des risques s'appuie sur les [lignes directrices relatives au RSGP](#) et constitue une liste non exhaustive des éléments à prendre en compte lors de l'évaluation des risques liés à un produit :

- Quelles sont les caractéristiques du produit ? Par exemple, sa conception, ses caractéristiques techniques, sa composition, son emballage et ses instructions.
- Si le produit est destiné à être utilisé avec d'autres produits, il convient de procéder à une analyse de ses effets sur ceux-ci et vice versa.

Exemple : un thermostat domestique intelligent commandé par une application pour smartphone. Il convient d'analyser les effets du thermostat sur l'application, ainsi que ceux de l'application sur le thermostat. Les dispositifs de sécurité des deux appareils doivent être pris en compte.

- Prise en compte de la présentation du produit, ainsi que des informations de sécurité, étiquettes, avertissements et instructions nécessaires à son utilisation et à son élimination en toute sécurité, qui doivent être apposés sur le produit ou son emballage.

Exemple : mention figurant sur le produit, indiquant que celui-ci ne convient pas aux enfants de moins de 3 ans en raison d'un risque d'étouffement.

- Prise en compte des catégories de consommateurs susceptibles d'utiliser le produit et des risques potentiels que celui-ci pourrait présenter pour ces différentes catégories. Une attention particulière doit être accordée aux consommateurs vulnérables (voir section IV.2).
- Prise en compte de l'apparence du produit, en particulier si celle-ci est susceptible de prêter à confusion. Il convient en outre de déterminer si le produit, même s'il n'est pas destiné aux enfants, est susceptible d'attirer leur attention et, par conséquent, d'être utilisé par eux.

Exemple : Un savon en forme de tablette de chocolat qui pourrait induire un consommateur (vulnérable) en erreur en lui faisant croire qu'il est comestible et l'inciter à en croquer un morceau. De même, un diffuseur d'arômes lumineux n'est pas destiné à être utilisé par des enfants, mais ses lumières clignotantes et son odeur agréable pourraient les attirer.

- Selon le produit, il peut être nécessaire de prendre en compte les fonctionnalités de cybersécurité, comme expliqué à la section IV.3.
- Vérifiez si tous les risques liés au produit bénéficient de la présomption de conformité (voir la section IV.4). Si ce n'est pas le cas, il convient de prendre en compte d'autres normes internationales, européennes ou nationales pertinentes, les recommandations de la Commission, l'état de l'art et de la technologie, les codes de bonnes pratiques en matière de sécurité des produits, ainsi que les exigences de sécurité adoptées par la Commission. Il convient également de tenir compte des attentes raisonnables des consommateurs en matière de sécurité.

V. Obligations des opérateurs économiques

1. Quelles sont les obligations des fabricants ?

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

Exemple : un petit atelier de menuiserie qui fabrique des tables et les vend sous sa propre marque est un fabricant.



Les principales obligations incombant aux fabricants en vertu du règlement général sur la sécurité des produits sont les suivantes :

- Exigence générale de sécurité (voir section III.1.).
- Analyse des risques et documentation technique (voir chapitre IV.).
- **Procédures internes visant à garantir la conformité des produits de série** : les fabricants doivent mettre en place des procédures internes appropriées afin de garantir la conformité permanente des produits fabriqués en série avec les exigences générales de sécurité. La conception de ces procédures dépend de chaque cas particulier. Elle peut s'appuyer sur des procédures organisationnelles, des lignes directrices, des normes ou la désignation d'un administrateur ad hoc.
- **Apposer les informations d'identification du fabricant sur le produit.**
- **Fournir des instructions claires et des informations de sécurité (informations destinées à l'utilisateur).**
- **Gestion des réclamations** : en tant que fabricant, vous êtes tenu de mettre en place un mécanisme de traitement des réclamations via des canaux de communication accessibles au public (par exemple, par téléphone, par adresse électronique ou via une section dédiée du site web). Les consommateurs doivent pouvoir soumettre des réclamations et

signaler des informations concernant des accidents ou des problèmes de sécurité par le biais de ces canaux. Le fabricant doit également enquêter sur les réclamations reçues et tenir un registre interne de celles-ci, ainsi que des rappels de produits et des mesures correctives.

- **Obligations de déclaration des accidents** : voir la section VIII.1 pour plus de détails.
- **Mesures relatives aux produits dangereux** : voir le chapitre VIII pour les procédures de rappel détaillées.

2. Quelles sont les obligations des mandataires ?

Un mandataire est une personne physique ou morale établie au sein de l'UE qui a reçu un mandat écrit d'un fabricant établi en dehors de l'UE pour agir en son nom en ce qui concerne les obligations de conformité. Ce rôle est particulièrement important pour les fabricants basés en dehors de l'UE, car il garantit qu'une entité responsable de la sécurité des produits est établie au sein de l'UE.

Exemple : une marque non européenne qui commercialise ses produits dans l'UE peut désigner un cabinet de conseil en Espagne comme représentant autorisé pour gérer les formalités réglementaires nécessaires.

Les principales obligations sont les suivantes :

Respect des obligations du fabricant.

- **Coopération avec les autorités de surveillance du marché.**
- **Obligations d'information** : si un mandataire a des raisons de croire qu'un produit présente un danger, il doit en informer le fabricant. Il doit également informer les autorités compétentes de toutes les mesures correctives prises pour atténuer les risques, y compris les notifications effectuées via la plateforme *Safety-Business-Gateway*.

3. Quelles sont les obligations des importateurs ?

On entend par « importateur » toute personne physique ou morale établie dans l'UE qui introduit un produit provenant d'un pays tiers sur le marché de l'UE.

Exemple : un magasin en Italie qui commande des ustensiles de cuisine directement au Vietnam et les vend sur place serait considéré comme un importateur.



En tant qu'importateur, vous avez les obligations suivantes :

a. Obligation de vérification (avant la mise sur le marché) :

- L'importateur doit s'assurer que le produit est conforme aux exigences générales de sécurité.
- L'importateur doit vérifier de manière proactive que le fabricant a rempli ses obligations au titre du règlement général sur la sécurité des produits avant de mettre un produit sur le marché. Cela implique un processus de vérification actif visant à s'assurer que le fabricant a procédé à une analyse interne des risques et préparé la documentation technique nécessaire.
- En tant qu'importateur, vous n'êtes généralement pas tenu de réaliser vos propres évaluations des risques, mais vous devez vérifier que les informations requises sont disponibles auprès du fabricant.

- Vérifiez que le produit porte un numéro de type, de lot ou de série ou tout autre identifiant.
- Vous devez également vous assurer que le nom du fabricant, sa dénomination sociale ou sa marque, son adresse postale et son adresse électronique sont indiqués sur le produit, son emballage ou un document d'accompagnement, et que ces informations ne sont pas masquées.

Interdiction de mise sur le marché en cas de non-conformité :

- S'il y a des raisons de croire qu'un produit n'est pas conforme aux exigences générales de sécurité ou qu'il est dangereux, le produit ne doit pas être mis sur le marché. Dans ce cas, l'importateur doit en informer sans délai le fabricant et les autorités de surveillance du marché via le portail [Safety-Business-Gateway](#).

b. Joindre les informations relatives à l'importateur.

c. Instructions et informations de sécurité.

d. Conditions de stockage et de transport :

- Les importateurs sont tenus de s'assurer que les conditions de stockage et de transport ne compromettent pas la sécurité du produit.

e. Conservation de la documentation technique :

- Les importateurs doivent conserver une copie de la documentation technique du fabricant pendant une période de dix ans à compter de la date de mise sur le marché du produit. Cette documentation doit être mise à la disposition des autorités de surveillance du marché sur simple demande.

f. Coopération et mesures correctives :

- Les importateurs doivent coopérer avec les autorités de surveillance du marché et le

fabricant afin de garantir la sécurité des produits.

- Si un importateur constate qu'un produit est dangereux, il doit en informer le fabricant et prendre les mesures correctives nécessaires. Le chapitre VIII fournit tous les détails concernant ces mesures.

g. Canaux de communication et gestion des réclamations :

- Les importateurs doivent vérifier que le fabricant a mis en place des canaux de communication accessibles au public (par exemple, un numéro de téléphone, une adresse électronique ou une rubrique sur son site web) par lesquels les consommateurs peuvent soumettre des réclamations et signaler des accidents ou des problèmes de sécurité liés au produit.
- Ils doivent également tenir un registre interne des réclamations, des rappels de produits et des mesures correctives, et communiquer les résultats au fabricant, aux distributeurs et aux places de marché en ligne.

h. Déclaration des accidents :

- L'importateur et les distributeurs ont une obligation de déclaration des accidents envers le fabricant. Cela permet au fabricant de s'acquitter de ses obligations de déclaration concernant les accidents qualifiés. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet à la section VIII.1.

i. Informations destinées directement aux consommateurs (rappels / avertissements de sécurité) : voir le chapitre VIII pour les procédures détaillées de rappel.

4. Quelles sont les obligations des distributeurs ?

Un distributeur est une personne physique ou morale de la chaîne d'approvisionnement, qui n'est ni le fabricant ni l'importateur, et qui met un produit à disposition sur le marché. Les distributeurs achètent généralement des produits auprès de fabricants ou d'importateurs, puis les revendent en gros ou directement aux consommateurs.

Exemple : un détaillant local qui achète des jouets auprès d'un importateur basé dans l'UE et les vend dans son magasin est un distributeur.

Les principales obligations des distributeurs sont les suivantes :

- **Obligation de vérification (avant la mise sur le marché)** : avant de mettre un produit à disposition sur le marché, un distributeur doit **vérifier** que le fabricant, et l'importateur le cas échéant, ont rempli leurs obligations au titre du RSGP. Cette vérification consiste notamment à s'assurer que le produit porte :
 - Un numéro de type, de lot ou de série, ou tout autre identifiant.
 - Le nom du fabricant, sa dénomination commerciale ou sa marque déposée, son adresse postale et son adresse électronique.
 - Les instructions claires et des informations de sécurité dans une langue facilement compréhensible par les consommateurs de l'État membre où le produit est mis à disposition. L'obligation de fournir des instructions peut faire l'objet d'une dérogation si le produit peut être utilisé en toute sécurité sans celles-ci.
 - Il s'agit avant tout d'une obligation de vérification formelle, ce qui signifie que les distributeurs doivent s'assurer de la présence de ces informations, plutôt que de leur exactitude sur le fond.

- **Non-mise sur le marché de produits dangereux** : un produit dangereux est tout produit qui ne satisfait pas aux exigences de sécurité définies à la section IV. Les distributeurs ne doivent pas mettre de produits sur le marché s'ils ont des raisons de croire qu'un produit n'est pas conforme à l'exigence générale de sécurité ou qu'il est dangereux. Ils doivent en informer sans délai le **fabricant ou l'importateur** ainsi que les **autorités de surveillance du marché** compétentes via la plateforme *Safety-Business-Gateway*.
- **Conditions de stockage et de transport** : les distributeurs sont tenus de veiller à ce que ces conditions ne compromettent pas la sécurité d'un produit.
- **Procédures internes en matière de sécurité des produits** : les distributeurs doivent s'assurer qu'ils ont mis en place les procédures internes appropriées pour garantir la sécurité des produits tout au long de leurs activités.
- **Coopération et mesures correctives** : les distributeurs doivent coopérer avec les autorités de surveillance du marché et le fabricant afin de garantir la sécurité des produits. Si un distributeur constate qu'un produit est dangereux, il doit en informer le fabricant ou l'importateur et s'assurer que les mesures correctives nécessaires sont prises. Ces mesures peuvent inclure le retrait du produit de la vente (en ligne et hors ligne) et son rappel du marché. Il doit également signaler ce fait à la *Safety-Business-Gateway*.
- **Canaux de communication et gestion des réclamations** :
 - Les distributeurs doivent s'assurer que le fabricant a mis en place des **canaux de communication accessibles au public** (par exemple, un numéro de téléphone, une adresse électronique ou une rubrique sur son site web) par lesquels les consommateurs peuvent déposer des réclamations et signaler des accidents ou des problèmes de sécurité liés au produit.
 - Si le fabricant n'a pas mis en place de tels canaux, le **distributeur doit en créer un lui-même**.
 - Ils doivent tenir un **registre interne des réclamations**, des rappels de produits et des mesures correctives, et communiquer les résultats au fabricant, aux autres distributeurs et aux places de marché en ligne.
 - Les distributeurs sont également tenus de **signaler au fabricant les accidents** liés au produit, afin de lui permettre de remplir ses propres obligations de notification concernant les accidents graves (ceux entraînant la mort ou des effets néfastes graves sur la santé).
- **Conservation de la documentation technique** : bien que les fabricants soient les premiers responsables de la conservation, les distributeurs doivent être en mesure de fournir toutes les informations et la documentation nécessaires pour démontrer la conformité du produit si les autorités de surveillance du marché le demandent.
- **Rappels de produits et avertissements de sécurité** : voir le chapitre VIII pour les procédures de rappel détaillées.

Si vous remplissez plusieurs rôles (par exemple, importateur et distributeur), vous devez satisfaire aux exigences de chacun d'entre eux.

VI. Traçabilité et étiquetage

1. Qu'est-ce que l'identification unique du produit ?

Bien que le règlement RSGP ne définisse pas explicitement le terme « identification unique du produit », il exige que des informations spécifiques soient fournies afin de permettre une identification claire d'un produit, en particulier dans le contexte du commerce électronique et de la vente à distance. Ces exigences sont essentielles pour garantir la sécurité des consommateurs et **la traçabilité sur le marché numérique**. Pour connaître l'ensemble des exigences en matière de traçabilité, voir le chapitre XI.

1. Identification des produits physiques

Un modèle d'étiquette conforme au RSGP doit être clair et accessible, et contenir les éléments suivants :

- **En-tête :**
 - Logo de l'entreprise
 - Nom du produit
- **Section d'identification :**
 - Modèle/lot/numéro de série
 - Informations sur le fabricant, y compris le responsable dans l'UE le cas échéant
- **Section sécurité et avertissements :**
 - Avertissements clairs concernant les dangers
 - Mode d'emploi
- **Section « Contact » :**

Veuillez consulter la section suivante pour plus d'informations.

2. Exigences supplémentaires pour les ventes en ligne

Pour les produits mis en ligne, il est nécessaire d'afficher les informations mentionnées ci-dessus. En outre, les éléments suivants doivent être indiqués :

- Une photo du produit ;

- Tous les avertissements et informations de sécurité nécessaires qui figurent sur le produit ou qui l'accompagnent.

N'oubliez pas : le simple fait de montrer des photos de l'emballage ne suffit pas pour satisfaire à cette obligation. Les informations en ligne et les instructions physiques accompagnant le produit doivent être cohérentes. Le fait de ne proposer en ligne qu'un « guide de démarrage rapide » si celui-ci ne contient pas toutes les informations relatives à la sécurité constitue une violation du règlement RSGP.

2. Coordonnées des opérateurs économiques

Le RSGP établit des lignes directrices claires sur la manière dont les opérateurs économiques doivent fournir leurs **coordonnées de contact** afin de garantir **la traçabilité, la transparence et la sécurité des consommateurs**.

1. Pour les fabricants et les importateurs (étiquetage physique)

Les informations suivantes doivent figurer sur **le produit lui-même** ou, si cela n'est pas possible, sur **l'emballage ou les documents d'accompagnement** :

- **Nom ou raison sociale/marque**
- **Adresse postale complète** (de livraison)
- **Adresse électronique** (il peut s'agir d'une adresse e-mail ou d'un formulaire de contact sur un site web)
- Si elle est différente, **l'adresse d'un point de contact unique**
- Si le fabricant **n'est pas établi dans l'UE**, indiquer également les coordonnées de la **personne responsable au sein de l'UE**.

2. Ventes en ligne

Pour toutes **les offres en ligne** (produits neufs ou d'occasion), les informations suivantes doivent être **clairement affichées** :

- Coordonnées complètes du fabricant, comme indiqué ci-dessus.
- Un point de contact unique où les consommateurs peuvent contacter directement le fournisseur d'une place de marché en ligne pour toute question relative à la sécurité des produits.



3. Quelles sont les exigences en matière de conservation de la documentation ?

Le RSGP instaure des exigences spécifiques en matière de conservation de la documentation afin de renforcer la sécurité des produits à l'ère numérique. Ces exigences sont les suivantes :

- **Documentation technique**

Quoi : Les fabricants doivent réaliser une analyse interne des risques et établir une documentation technique avant de mettre leurs produits sur le marché. Cette documentation comprend une description générale du produit et de ses caractéristiques essentielles pertinentes pour l'évaluation de la sécurité. Elle inclut également une analyse des risques potentiels liés au produit et des

solutions retenues pour les éliminer ou les atténuer, y compris les résultats de tout essai réalisé par ou pour le compte du fabricant.

Qui : Les fabricants sont tenus de veiller à ce que ces documents techniques soient à jour et de les mettre à la disposition des autorités de surveillance du marché sur demande. Les importateurs sont également tenus de conserver une copie de la documentation technique préparée par le fabricant à la disposition des autorités de surveillance du marché.

Combien de temps : Les fabricants et les importateurs doivent conserver cette documentation technique pendant une période de dix ans après la mise sur le marché du produit.

- **Registres des réclamations et données à caractère personnel**

Quoi : Les fabricants doivent mettre en place des canaux de communication accessibles au public par lesquels les consommateurs peuvent soumettre des réclamations et signaler des accidents ou des problèmes de sécurité. Lorsqu'ils reçoivent de telles réclamations, les fabricants doivent mener une enquête et tenir un registre interne de ces réclamations. Ce registre doit également consigner les rappels de produits et toutes les mesures correctives prises.

Qui : Cette obligation incombe principalement aux fabricants. Les importateurs doivent également mettre en place des canaux et des registres internes similaires, et communiquer les résultats au fabricant.

Durée : Les données à caractère personnel stockées dans ce registre ne doivent être conservées que pendant la durée nécessaire à l'examen de la plainte concernant un produit

présupposé dangereux, et en aucun cas plus de cinq ans après leur saisie.

- **Informations de traçabilité (données relatives aux fournisseurs et aux clients)**

Quoi : Le RGPD met l'accent sur la traçabilité des produits tout au long de la chaîne d'approvisionnement. Cela implique la collecte et le stockage de données permettant d'identifier le produit, ses composants et les opérateurs économiques impliqués dans sa chaîne d'approvisionnement. Cela inclut les données relatives aux fournisseurs et aux clients.

Qui : Tous les opérateurs économiques sont également responsables de la conservation de ces données de traçabilité.

Combien de temps : Les informations relatives à la traçabilité des produits, en particulier les données relatives aux fournisseurs et aux clients, doivent être conservées pendant six ans.

VII. Surveillance du marché et conformité

1. Quel est le rôle des autorités nationales ?

Les autorités nationales, en particulier les autorités chargées de la surveillance du marché, jouent un rôle crucial dans la garantie de la sécurité des produits dans le cadre du RSGP. Leurs responsabilités étendues visent à renforcer la protection des consommateurs sur un marché de plus en plus numérique et mondialisé.

Voici un aperçu de leurs principales missions :

- **Application de la réglementation et surveillance du marché**

Les autorités nationales sont principalement chargées de garantir la conformité et la sécurité des

produits sur leur territoire. Cela implique notamment de recueillir des informations et d'inspecter la documentation technique des produits sur demande.

Les mandataires doivent transmettre les informations et la documentation requises concernant la sécurité des produits aux autorités de surveillance du marché sur demande justifiée. Les importateurs doivent également conserver les documents techniques du fabricant pendant 10 ans et s'assurer qu'ils sont prêts à être inspectés par les autorités sur demande.

- **Fonctionnement du système *Safety Gate***

Les autorités nationales échangent des informations concernant les produits dangereux par le biais du système *Safety Gate*. Voir la section suivante pour des informations détaillées sur le système *Safety Gate*.

- **Réception des rapports d'accident**

- Les autorités nationales sont les **destinataires des rapports d'accident transmis par les fabricants**.
- Ces rapports sont obligatoires pour les accidents entraînant la mort ou des effets néfastes graves sur la santé et la sécurité humaines. Ils visent à fournir des informations précieuses pour la surveillance du marché et à aider à identifier les catégories de produits potentiellement dangereux.
- Ils sont tenus de réagir à ces rapports, ce qui peut éventuellement conduire à des avertissements ou à des rappels.

- **Gestion des informations et de la documentation**

- Ils peuvent **demandeur la documentation technique** aux fabricants, qui sont tenus de la conserver pendant dix ans après la mise sur le marché d'un produit.
- Les mandataires et les importateurs doivent également fournir aux autorités de surveillance du marché, sur demande, les informations et les

documents nécessaires pour démontrer la sécurité des produits.

- Ils veillent également à ce que des instructions claires et des informations de sécurité soient fournies dans une langue facilement compréhensible par les consommateurs de leur État membre respectif.
- **Sanctions en cas d'infractions**
 - Les États membres sont tenus de mettre en place **des sanctions en cas d'infraction** au RSGP.

2. Qu'est-ce que le « **Safety Gate** » ?

Le système [Safety Gate](#), anciennement système RAPEX, est un système d'alerte rapide modernisé et élargi destiné aux produits dangereux au sein de l'Union européenne. Il recueille et diffuse des informations essentielles, permettant ainsi aux autorités de réagir rapidement aux menaces et aidant les opérateurs économiques à remplir leurs obligations. Il permet également aux consommateurs de prendre des décisions éclairées en matière de sécurité des produits.

Le système *Safety Gate* comprend **trois éléments principaux** :

- [Système d'alerte rapide Safety Gate](#) : ce système sert de mécanisme d'alerte rapide pour l'**échange d'informations sur les produits dangereux** et les mesures correctives prises par les opérateurs économiques ou les autorités nationales.
- Portail [Safety Gate](#) : ce portail web destiné au grand public offre aux citoyens un **accès gratuit à certaines informations** issues du système d'alerte rapide. Les consommateurs peuvent utiliser [le portail de sécurité des consommateurs](#) pour signaler à la Commission les produits susceptibles de présenter un risque pour la santé et la sécurité. Il aide les consommateurs à identifier les produits dangereux qu'ils auraient pu acheter et à

comprendre les rappels ou les avertissements de sécurité associés.

- [Safety Business Gateway](#) : ce portail web est **spécialement conçu pour les opérateurs économiques** et les exploitants de places de marché en ligne. Son utilisation leur est obligatoire pour signaler les produits dangereux et les accidents liés à ces produits. Les autorités nationales peuvent ensuite utiliser ces informations pour déclencher une alerte dans le système d'alerte rapide *Safety Gate*, afin de partager ces informations avec les autres États membres et de prévenir de nouveaux accidents causés par le produit. Un résumé de ces informations sera également publié sur le portail *Safety Gate*.

Les principaux rôles et fonctionnalités de *Safety Gate* sont les suivants :

- **Échange d'informations** : facilite l'échange d'informations sur les produits dangereux et les mesures correctives entre les autorités nationales de surveillance du marché, la Commission européenne et les opérateurs économiques, dans le cas où les produits sont également vendus dans d'autres pays.
- **Renforcement de l'application de la réglementation** : *Safety Gate* fournit aux autorités nationales les outils nécessaires pour renforcer leurs pouvoirs d'application, leur permettant d'enquêter sur les produits dangereux vendus en ligne et de contrôler la conformité.
- **Déclaration des accidents** : les opérateurs économiques doivent signaler les accidents graves (ceux entraînant la mort ou des effets néfastes graves sur la santé) aux autorités nationales via le *Safety Business Gateway*. Bien que tous les accidents ne nécessitent pas un rappel, ces rapports fournissent des informations cruciales pour la surveillance du marché et aident à identifier les catégories de produits potentiellement dangereux pouvant nécessiter un rappel.

- **Sensibilisation du public** : des avis de rappel ou des avertissements de sécurité clairs et visibles sont diffusés par divers canaux afin de garantir que les consommateurs soient informés et puissent prendre les mesures nécessaires.
- **Traçabilité et coopération** : ce système renforce la traçabilité des produits et favorise la coopération entre les opérateurs économiques, les places de marché en ligne et les autorités de surveillance du marché.

3. Existe-t-il une obligation de coopération avec les autorités nationales ?

Le RSGP impose à divers opérateurs économiques de fournir, sur demande, l'accès à la documentation de conformité, principalement aux autorités de surveillance du marché.

Le système *Safety Gate* facilite cet échange d'informations grâce à ses différents composants, tels que le *Safety Business Gateway*, et garantit que la documentation nécessaire est mise à la disposition des autorités pour contrôler et faire respecter la sécurité des produits sur l'ensemble du marché de l'UE.

VIII. Mesures correctives et rappels de produits

1. Quand un rappel de produit est-il nécessaire ?

Un rappel de produit est nécessaire lorsqu'un **produit présente un risque pour la sécurité des produits ou est considéré comme dangereux**.

Si un produit déjà sur le marché est **jugé dangereux**, les fabricants doivent immédiatement en informer les autorités de surveillance du marché compétentes et, le cas échéant, mettre en œuvre des mesures correctives.

Rôles des opérateurs économiques :

Les **fabricants** sont les premiers responsables de veiller à ce que leurs produits soient conçus et fabriqués conformément à l'exigence générale de sécurité. Lorsqu'ils constatent que leur produit est dangereux, ils doivent prendre des mesures correctives, y compris des rappels, et en informer les consommateurs ainsi que les autorités de surveillance du marché compétentes.

Les **importateurs** doivent également informer les autorités des produits dangereux et des mesures correctives prises.

Les **distributeurs** doivent informer le fabricant, l'importateur et les autorités de surveillance du marché s'ils ont des raisons de croire qu'un produit n'est pas conforme ou est dangereux. Dans des **cas exceptionnels** où le fabricant et l'importateur ne prennent pas les mesures correctives nécessaires, un distributeur peut être tenu de mener une action sur le terrain, qui peut inclure un rappel ou un avertissement de sécurité.

Considérez un rappel de produit comme une alarme incendie pour les produits de consommation. Tout comme une alarme incendie retentit lorsqu'un danger important (un incendie) est détecté, un rappel de produit est déclenché lorsqu'un produit dangereux est identifié, nécessitant une action immédiate et à grande échelle pour protéger le public.

2. Quelles mesures faut-il prendre si un produit présente un risque ?

Le RSGP impose aux opérateurs économiques de prendre une série de mesures si un produit présente un risque ou est considéré comme dangereux, afin de garantir la sécurité des consommateurs.

Les principales mesures à prendre sont les suivantes :

- **Informez immédiatement les autorités compétentes et mettez en œuvre des mesures correctives :**
 - Si un produit déjà mis sur le marché est jugé dangereux, les opérateurs économiques doivent immédiatement en informer les autorités de surveillance du marché compétent.
 - Ils doivent également informer les consommateurs du risque et des mesures correctives prises.
- **Déclaration spécifique des accidents (pour les fabricants) :** voir ci-dessus à la section VII.2.
- **Utilisation du portail *Safety Business Gateway* :** voir ci-dessus.
- **Implication des importateurs et des distributeurs :**
 - Les **importateurs** doivent informer les autorités des produits dangereux et des mesures correctives prises. Ils doivent également en informer le fabricant.
 - Les **distributeurs** doivent informer le fabricant, l'importateur et les autorités de surveillance du marché s'ils ont des raisons de croire qu'un produit n'est pas conforme ou est danger.
 - Dans des **cas exceptionnels**, lorsque le fabricant et l'importateur ne prennent pas les mesures correctives nécessaires, un distributeur peut être tenu de mener une action sur le terrain, y compris un rappel de produit ou un avertissement de sécurité.
- **Rappels de produits et avertissements de sécurité efficaces :**
 - Un rappel de produit est nécessaire lorsqu'un produit présente un **risque pour la sécurité des produits** ou est considéré comme **dangereux**. Cela ne s'applique qu'aux **actions sur le terrain liées à la sécurité**.
 - Les opérateurs économiques et les exploitants de places de marché en ligne doivent veiller à **établir un contact direct avec les consommateurs** dans la mesure du possible, en exploitant les données clients disponibles issues des programmes de fidélité ou des systèmes d'enregistrement des produits. Ils doivent également offrir aux consommateurs la possibilité de fournir des coordonnées distinctes, exclusivement à des fins de sécurité.
 - Un **avis de rappel** ou un **avertissement de sécurité clair et visible** doit être diffusé par d'autres **canaux appropriés** afin d'assurer la plus grande portée possible, tels que les sites web des entreprises, les réseaux sociaux, les newsletters et les points de vente. Des annonces dans les médias de masse peuvent également s'avérer nécessaires.
 - **Les avis de rappel** doivent être rédigés dans une langue facilement compréhensible par les consommateurs de l'État membre où le produit est commercialisé. Ils doivent également éviter les formulations qui relativisent la situation, telles que «volontaire», «préventif», ou les déclarations indiquant qu'aucun accident n'a été signalé.

La Commission a publié un modèle d'avis de rappel dans le règlement d'exécution (UE) 2024/1435. Ce modèle figure à l'annexe 1. Bien qu'il s'agisse d'un modèle et non d'un document obligatoire à la lettre, les opérateurs économiques sont tenus de veiller à ce que toutes les informations requises par l'article 36, paragraphe 2, du RSGP soient communiquées, même s'ils n'utilisent pas ce modèle.

- Les opérateurs économiques doivent proposer aux consommateurs des solutions **efficaces, gratuites et rapides**, qui peuvent inclure la réparation ou le remplacement du produit par un produit sûr du même type, ou un remboursement approprié. Les opérateurs économiques doivent proposer aux consommateurs au moins deux de ces options. Une seule option suffit si les autres sont impossibles, disproportionnées ou inefficaces.
- Les avis de rappel doivent inclure un **numéro de téléphone gratuit ou un service en ligne interactif** (par exemple, un chatbot) afin de permettre aux consommateurs d'obtenir davantage d'informations.
- **Documentation et conservation des dossiers :**
 - Les fabricants sont tenus de réaliser une **analyse interne des risques** et d'établir une **documentation technique** pour leurs produits. Cette documentation doit être conservée pendant **dix ans** après la mise sur le marché du produit et doit être mise à la disposition des autorités de surveillance du marché compétentes sur simple demande.
 - Les importateurs doivent également conserver une copie de la documentation technique pendant dix ans et la mettre à la disposition des autorités sur demande.
 - Les fabricants doivent tenir un **registre interne des réclamations**, des rappels de produits et des mesures correctives.

Veuillez vous reporter aux annexes 1 et 2 pour consulter la liste de contrôle relative au rappel de produit et le modèle d'avis de rappel.

Exemple : Scénario de rappel de produit

Produit : veilleuse LED pour enfants

Fabricant : Kinderlichter GmbH, Allemagne

Problème identifié : Un lot de veilleuses LED surchauffe après quatre heures d'utilisation continue, présentant un risque de brûlure et d'incendie. Trois plaintes de consommateurs et un incident impliquant des dégâts causés par la fumée ont été signalés.

Mesures prises :

Évaluation interne des risques : confirme un risque d'incendie en cas d'utilisation pendant la nuit.

Arrêt des ventes : le fabricant a suspendu toutes les expéditions et les mises en ligne.

Notification aux autorités : soumise via le *Safety Business Gateway*, incluant les codes des lots concernés et des images.

Avis de rappel : publié en ligne et en magasin.

Contact des consommateurs : tous les acheteurs en ligne ont été contactés directement par e-mail grâce aux données clients enregistrées lors de l'achat.

Retour et solution : une étiquette de retour est fournie via le portail en ligne, et un remboursement sera effectué dans un délai de dix jours ouvrables.

Rapport de suivi aux autorités : 82 % des rappels ont été effectués dans les 30 jours.

IX. Fournisseurs de places de marché en ligne

Le RSGP introduit des règles nouvelles, spécifiques et importantes pour les places de marché en ligne. Ces nouvelles règles répondent directement à des évolutions sociétales majeures, telles que la digitalisation croissante et l'essor du commerce en ligne. Les règles du RSGP concernant les places de marché en ligne s'ajoutent à la législation existante sur les ventes en ligne et à distance. Des informations supplémentaires sur ces règles figurent dans les [modules précédents](#), en particulier le Module 6, qui traite des droits et obligations dans les marchés numériques.

Un fournisseur de place de marché en ligne est défini comme un « *fournisseur d'un service d'intermédiation utilisant une interface en ligne permettant aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec des professionnels pour la vente de produits* ». Une interface en ligne désigne les sites web, applications ou plateformes numériques utilisés pour vendre des produits. Il est important de noter que ces fournisseurs **ne sont pas considérés comme des « opérateurs économiques »** au sens juridique du RSGP, même s'ils sont souvent mentionnés à leurs côtés. Néanmoins, ils sont soumis à leurs propres obligations spécifiques.

Les principaux aspects de ces règles particulières pour les places de marché en ligne sont les suivants :

- **Enregistrement sur le Safety Gate Portal** : l'une des obligations principales des fournisseurs de places de marché en ligne est de s'enregistrer sur le **Safety Gate Portal**.
- **Assurer la sécurité des produits et l'information** : Les places de marché en ligne jouent un rôle essentiel dans la protection des consommateurs contre les produits dangereux vendus via leurs plateformes. Elles doivent donc disposer de processus internes garantissant la conformité et des réponses rapides.
 - Elles doivent s'assurer que les produits proposés sur leurs plateformes **respectent les exigences de sécurité**.
 - Elles doivent fournir des interfaces permettant aux vendeurs **d'afficher des informations claires et visibles sur la sécurité des produits**, comme l'exige le RSGP. Elles doivent également **interdire la mise en ligne de produits dangereux** ayant fait l'objet d'une alerte *Safety Gate*.

- **Point de contact unique pour les consommateurs** : afin de permettre une communication simple et rapide concernant toutes les questions de sécurité des produits.
- **Communication directe avec les consommateurs lors des rappels** : Les fournisseurs de places de marché en ligne doivent, lorsque cela est possible, **informer directement les consommateurs ayant acheté un produit dangereux** via leur plateforme lors d'un rappel ou d'un avertissement de sécurité. Cela implique l'utilisation des données clients disponibles, telles que celles issues des programmes de fidélité ou des systèmes d'enregistrement des produits.
- **Diffusion des avis de rappel** : Lorsque le contact direct est inefficace, les fournisseurs de places de marché en ligne, ainsi que les opérateurs économiques, doivent **diffuser un avis de rappel ou un avertissement de sécurité clair et visible via d'autres canaux appropriés** afin d'assurer la plus large diffusion possible.
- **Coopération avec les autorités de surveillance du marché** : Les places de marché en ligne doivent **coopérer avec les autorités de surveillance du marché** pour traiter les problèmes de sécurité des produits et retirer les produits dangereux de leurs plateformes. Elles doivent également fournir des informations permettant d'identifier les produits dangereux. En outre, un point de contact unique avec les autorités doit être mis en place pour une communication directe. Ces informations doivent être fournies sur le Safety Gate Portal.

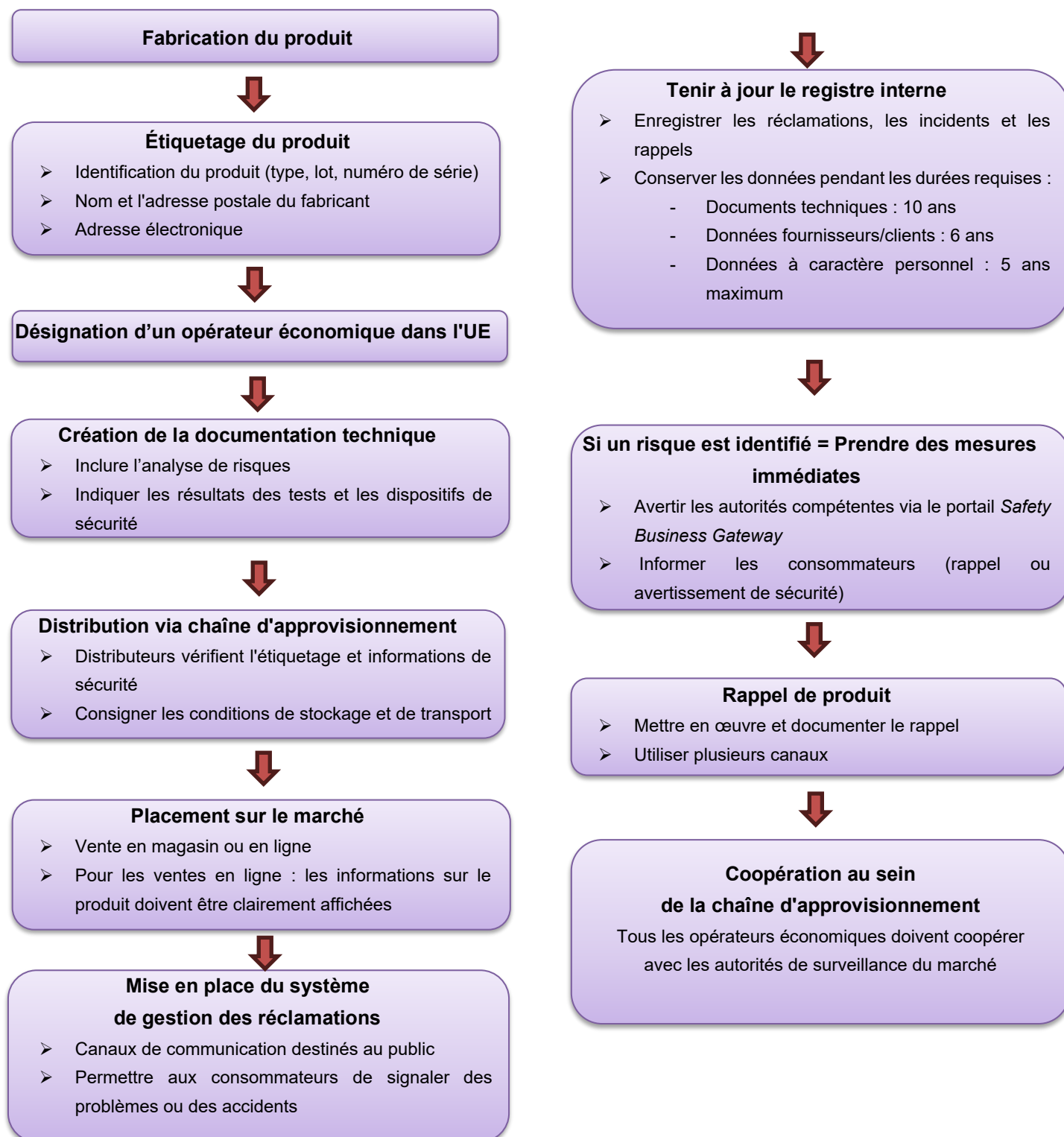
- **Modèles commerciaux hybrides** : Les entreprises qui agissent à la fois comme vendeurs en ligne (par exemple via leur propre boutique en ligne) et comme fournisseurs de places de marché **doivent respecter les règles applicables dans les deux rôles**. Elles doivent remplir les obligations d'un vendeur en ligne pour les produits qu'elles vendent directement, et simultanément respecter les obligations d'un fournisseur de place de marché pour leurs activités de plateforme.

X. Soutien et ressources

Le Règlement précise que les micro, petites et moyennes entreprises doivent être en mesure de faire face à leurs nouvelles obligations. Pour cela, la Commission est chargée d'élaborer des lignes directrices pratiques et des mesures adaptées, incluant des canaux directs permettant de mettre en relation des experts et des PME, tout en tenant compte de la nécessité de simplifier et de limiter les charges administratives. La publication est en attente ; vous pouvez consulter www.consumerlawready.eu pour les mises à jour.

Diverses autres ressources et organisations peuvent fournir un soutien ou des informations, en particulier pour les opérateurs économiques concernés par la sécurité des produits et la conformité dans l'UE.

XI. Aperçu des exigences de traçabilité



XII. Étude de cas : la conformité en matière de sécurité des produits dans la pratique

Profil de l'entreprise

Entreprise : KitchenSlice Haushaltswaren OG

Localisation : Vienne, Autriche

Type d'entreprise : PME – importateur et distributeur de marques de distributeur

Produit : Mandoline en plastique et acier inoxydable.

Fabricant : Production OEM au Vietnam.

Canaux de vente : Boutique en ligne propre, Amazon et détaillants locaux d'ustensiles de cuisine.

1. Avant la mise sur le marché

Évaluation de la sécurité du produit

KitchenSlice procède à une évaluation structurée des risques axée sur :

- les **risques de lacération** lors du remplacement des lames
- les risques **de glissade** dus à une base instable
- une **utilisation inappropriée par des enfants ou des utilisateurs non surveillés**.

La documentation technique comprend :

- La description des matériaux et la conception
- Les rapports d'essais en laboratoire
- La déclaration de conformité aux normes applicables
- La justification de la classification par tranche d'âge et l'étiquetage des dangers

2. Étiquetage et traçabilité

Identification du produit

- Sur le produit et l'emballage :
 - Modèle : *Mandoline MP-Classic*
 - N° de lot : 2024-VN-KP08
 - Symbole d'avertissement : « *Ne convient pas aux enfants – lames tranchantes* »
 - Marquage CE (le cas échéant, sur l'emballage uniquement)

Responsable dans l'UE

KitchenSlice agit en tant que **responsable** au titre du RSGP :

- Raison sociale complète et adresse postale
- Contact électronique :
sicherheit@kitchenslice.at

Étiquetage numérique

- Le code QR sur l'emballage renvoie vers :
 - Consignes de sécurité multilingues
 - Tutoriel vidéo sur le changement de lame
 - Portail du service client et des retours

Système de traçabilité interne

KitchenSlice assure :

- Le suivi des lots et des produits
- Les dossiers fournisseurs et les coordonnées
- Registre des réclamations et des retours
- Archives de la documentation relative aux risques et aux rappels (période de 10 ans)

3. Ventes en ligne et conformité à l'article 19

Avant l'achat

Les pages produits (boutique en ligne et fiches Amazon) comprennent :

- Images du produit, modèle et numéro de lot
- Avertissement de sécurité visible
- Coordonnées complètes du fabricant et de la personne responsable au sein de l'UE
- Un lien de téléchargement du manuel digital

4. Incident et rappel

Problème identifié :

Plusieurs consommateurs ont signalé des coupures lors du remplacement des lames, malgré la présence du protège-lame fourni. Un cas a nécessité des soins médicaux en ambulatoire en France.

Evaluation des risques

Le risque est classé comme modéré en raison du risque de blessures graves en cas d'utilisation incorrecte et du manque de clarté des instructions d'utilisation.

Mesures de rappel

1. **Suspension des ventes** sur toutes les plateformes et auprès des détaillants.
2. **Notification via la plateforme Safety Business Gateway** aux autorités compétentes en Allemagne, en France et en Autriche.
3. **Avis de rappel standardisé :**

⚠ **Rappel de produit : « Mandoline MP-Classic »**

N° de lot 2024-VN-KP08

Risque : la lame peut causer des blessures lors de son remplacement.

Cessez immédiatement d'utiliser le produit !

Renvoyez-le pour obtenir un accessoire de remplacement gratuit ou un remboursement intégral.

Pour plus de détails, rendez-vous sur www.kitchenslice.at/recall ou envoyez un e-mail à recall@kitchenslice.at.

4. Canaux de communication utilisés :

- E-mail à tous les clients de la boutique en ligne
- Avis de rappel sur le site web et sur Amazon
- Affiches chez les détaillants physiques
- Annonce sur les réseaux sociaux

Solutions proposées :

- Les clients pouvaient choisir entre :
 - Un accessoire de protection de lame amélioré gratuit
 - Un remboursement intégral
- Suivi des données de retour par lot

5. Suivi :

- Des rapports hebdomadaires sont transmis aux autorités de surveillance du marché.
- Le taux de retour a atteint 78 % en six semaines
- Améliorations internes apportées :
 - Meilleures instructions techniques
 - Des tests d'ergonomie externes sont désormais obligatoires avant tout nouveau lancement.
 - Système de gestion des réclamations numérisé

Annexes

Annexe 1 – Modèle d’avis de notice de rappel de la Commission européenne

Règlement d’exécution (EU) 2024/1435 de la Commission

[NOM DEL'ENTREPRISE] RAPPELLE [PRODUIT]

Insérer une ou plusieurs images du produit et une indication graphique de l'endroit où figurent les numéros d'identification du produit (s'il y a lieu)

Pour la version en ligne de l'avis de rappel, il est important que les informations essentielles contenues dans l'image, en particulier si elles sont nécessaires pour identifier le produit faisant l'objet du rappel, soient aussi disponibles sous un format écrit lisible par machine

Insérer une description claire du produit faisant l’objet du rappel, notamment les INFORMATIONS PERMETTANT L’IDENTIFICATION DU PRODUIT:

- Nom et marque du produit
- Les numéros d’identification du produit, tels que le numéro de lot et le numéro de série et, s’il y a lieu, une indication graphique de l’endroit où ils figurent sur le produit
- Des informations indiquant où, quand et par qui le produit a été vendu (si elles sont disponibles)

POURQUOI CE PRODUIT EST-IL DANGEREUX?

- Indiquer clairement le danger que présente le produit et pourquoi
- Éviter les termes ou expressions susceptibles de diminuer la perception du risque par les consommateurs, tels que «volontaire»/ «précaution»/ «discrétionnaire»/ «dans des situations rares/spécifiques» ou toute mention selon laquelle aucun accident n’a été signalé

QUE FAIRE?

- Ordonner aux consommateurs de cesser immédiatement d’utiliser le produit faisant l’objet du rappel
- Expliquer clairement ce que les consommateurs doivent faire (par ex. rapporter le produit au point de vente, prendre rendez-vous pour une reprise à domicile/réparation)

RECOURS DONT DISPOSENT LES CONSOMMATEURS

- Décrire clairement les recours dont disposent les consommateurs parmi les solutions suivantes: réparation, remplacement ou remboursement [conformément à l’article 37 du règlement (UE) 2023/988]
- Indiquer si des incitations supplémentaires sont disponibles (remises ou bons, par exemple)

CONTACT

- Fournir l’adresse d’un service interactif en ligne (un site web avec un formulaire de contact, ou une adresse électronique) et/ou un numéro de téléphone gratuit permettant aux consommateurs d’obtenir de plus amples informations dans la ou les langues officielles de l’Union concernées



Company logo
(optional)

Rappel de produit pour des raisons de sécurité

Date

[EXCUSES (FACULTATIF)]

[LIENS VERS LES RÉSEAUX SOCIAUX / UN SITE WEB (FACULTATIF)]

[CODE QR ou autre solution technique menant à une page concernant le rappel / de
plus amples informations (FACULTATIF)]

**DIFFUSEZ L'INFORMATION: informez vos parents et amis de ce
rappel!**

Logo de l'autorité de surveillance
du marché si le rappel fait suite à
une mesure obligatoire
(facultatif)

Annexe 2 - Checklist pour un rappel de produit

A. Préparation interne

- ☐ Détecter un risque : identifier le risque lié au produit à partir des réclamations, des incidents ou des tests internes.
- ☐ Réaliser une évaluation des risques : évaluer la nature et la gravité du risque.
- ☐ Arrêter la distribution : suspendre immédiatement la vente et l'expédition du produit concerné.
- ☐ Informer les équipes internes et les opérateurs : avertir les services concernés et les acteurs de la chaîne d'approvisionnement (distributeurs, importateurs, places de marché).

B. Notification réglementaire

- ☐ Notifier les autorités via *Safety Business Gateway* (portail européen destiné aux opérateurs économiques).
- ☐ Soumettre les informations requises, notamment :
 - Identification du produit (type, lot, numéro de série)
 - Description du risque
 - Nombre d'unités concernées
 - Pays dans lesquels le produit a été vendu
 - Mesures correctives prises
 - Données de traçabilité

C. Communication aux consommateurs

- ☐ Rédiger un avis de rappel standardisé conformément à l'annexe I
- ☐ Diffuser l'avis de rappel via :
 - Site web de l'entreprise
 - Réseaux sociaux
 - Newsletters ou e-mails aux clients connus
 - Affichage physique en magasin (le cas échéant)
 - Plateformes de vente en ligne (obligation de visibilité du rappel)

D. Mesures pratiques

- ☐ Organiser le processus de retour ou de réparation du produit :
 - Proposer la prise en charge des frais de retour ou l'enlèvement gratuit
 - Proposer des options de retour en magasin ou en ligne
- ☐ Proposer une solution :
 - Réparation
 - Remplacement sans risque
 - Remboursement intégral
- ☐ Suivre et enregistrer tous les articles retournés
- ☐ Conserver en interne les registres des réclamations et des rappels

E. Suivi et clôture

- ☐ Rendre compte de l'avancement aux autorités
 - Nombre de produits retournés ou corrigés
- ☐ Réévaluer les mesures de contrôle des risques
- ☐ Mettre à jour les procédures en vue d'incidents futurs
- ☐ Conserver la documentation pendant au moins 10 ans



Annexe 3 – Exemple d'étiquette

Bougie de Noël

Identification du produit: WH-C2412 Lot 2025-11 N° de lot: 70176



Identification du produit

Fabricant

Nom: Shanghai Candles Ltd.

Marque déposée: Aromatic candles

Adresse Postale: 28 Aroma Street, 201300 Shanghai

Adresse électronique: support@aromaticcandles.com



Détails du fabricant

Importateur et personne responsable dans l'UE

Nom: Christmas products SL

Adresse Postale: Calle de Navidad 24, 29001 Malaga

Adresse électronique: imports@christmasproducts.es

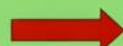
Point de contact unique: productsafety@christmasproducts.es



Personne responsable

! Avertissements / Consignes de sécurité !

- Ne laissez jamais une bougie brûler sans surveillance
- Gardez à l'écart des matières inflammables
- Éloignez-la des enfants
- Ne faites pas brûler la bougie pendant plus de 4 heures à la fois



Consignes de sécurité



Consumer Law Training for European SMEs