



## RETRAIT ET RAPPEL DE PRODUITS

Les producteurs et distributeurs sont tenus à des obligations de sécurité des produits qu'ils commercialisent.

Ces obligations figurent aux articles L423-1 et suivants du Code de la consommation.

### Quelle mesure est mise en oeuvre en cas de produit défectueux ou dangereux ?

Deux types de mesures sont notamment mises en place lorsque certains produits de consommation, alimentaires ou non, présentent des **risques pour la santé ou la sécurité des personnes** : **le retrait** et **le rappel** des produits.

### Quelle est la différence entre le retrait et le rappel d'un produit ?

Le **retrait** consiste à **retirer le produit de la vente aux consommateurs**. Il peut intervenir tant que le produit est disponible dans les magasins afin d'éviter qu'il soit vendu. Les professionnels retirent alors les produits concernés des rayons ou des entrepôts.

Le **rappel** consiste à **demander aux consommateurs ayant acheté le produit de le rapporter en magasin ou de le détruire**. Il intervient donc pour les produits qui sont déjà sur le marché et qui ont donc été déjà achetés.

### Que faire en cas d'achat d'un produit défectueux, ou responsable d'un problème de santé ?

Les **signalements** relatifs aux produits alimentaires et non-alimentaires doivent être directement effectués auprès de la **Direction départementales de la protection des populations (DDPP)** ou de la **Direction départementales de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP)** du département où est situé l'établissement concerné.

Ces signalements peuvent être effectués par **courrier** papier ou encore par **voie électronique**.

#### BON À SAVOIR

Vous pouvez aussi faire un **signalement directement à la DGCCRF** (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes)



**AFOC**

Association représentative  
des consommateurs  
et des locataires, créée en 1974,  
et agréée par l'État  
[www.afoc.net](http://www.afoc.net)



## RETRAIT ET RAPPEL DE PRODUITS

### BON À SAVOIR

Sur le site de l'AFOC, consultez en temps réel la liste des produits dangereux ou défectueux (rubrique «[Rappel produits](#)»).

### Comment puis-je être informé des rappels de produits ?

Depuis le 1er avril 2021, le site [Rappel Conso](#) met à disposition des consommateurs les avis de rappel des produits dangereux. Ce site public informe donc les consommateurs sur les rappels de produits, de denrées alimentaires ou d'aliments pour animaux.

Par ailleurs, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) tient à jour [un portail mondial des rappels de produits](#) que vous pouvez consulter.

### Que faire si je ne suis pas certain qu'un produit doit être signalé ?

Dans l'hypothèse où vous auriez un doute sur le fait qu'un produit fasse l'objet d'un rappel, vous pouvez signaler les anomalies que vous avez décelées sur la plateforme <https://signal.conso.gouv.fr/>

Vous serez alors aiguillé dans les démarches à suivre.

### Quels sont mes droits à la suite d'un rappel de produits ?

#### LE SAVIEZ VOUS ?

Il n'existe **aucune obligation légale** qui oblige le professionnel à **procéder au remboursement du produit ou toute forme de compensation** liée au rappel du produit.

Dans l'hypothèse où le professionnel a choisi de rembourser ses clients et que vous souhaitez demander le remboursement du ou des produits acheté(s), il vous sera probablement demandé de **prouver que vous détenez un tel produit (photographies du lot concerné etc...)**.

Certains professionnels choisissent **d'autres modalités de compensation** : bons d'achat etc....