

Question du mois au point de contact

Qu'est-ce qu'un rappel de produit ?

Voilà le genre d'annonce que vous entendez parfois à la radio ou que vous lisez dans le journal. «Les pots de yaourt de la marque X ont été retirés du marché...» ou encore, «la chaîne de supermarchés Y rappelle un lot de scampis surgelés de sa propre marque. Si vous avez acheté ce produit, ne le consommez pas et rapportez-le au magasin, vous serez remboursé». Suit alors une description du produit, avec numéro de lot, date de péremption, et éventuellement l'origine, une photo de l'emballage...

Il semble logique qu'une firme soit soucieuse de la satisfaction de ses clients et ne vende plus un produit qui présente un défaut voire le rembourse s'il a déjà été vendu. Mais il s'agit là également d'une obligation légale. **Toute entreprise active dans la chaîne alimentaire** qui a des raisons de penser qu'un produit peut être préjudiciable à la santé humaine, animale ou végétale, doit entreprendre trois actions :

- Prendre immédiatement des mesures afin d'éliminer le danger (par exemple bloquer les produits, les retirer du marché ou les rappeler, voir plus loin)
- Informer immédiatement l'Agence alimentaire du danger et des mesures prises
- Informer ses clients commerciaux et, si nécessaire, les consommateurs.

Les mesures à prendre dépendent du type de produit et de l'endroit où il se trouve dans la chaîne alimentaire au moment où l'on constate le problème.

1. S'il s'agit de **matières premières** qui présentent un danger, il faut les **bloquer** (elles ne peuvent plus être utilisées). Si elles ont été fournies par d'autres établissements, l'AFSCA doit être informée

La société [REDACTED], en accord avec l'Afscsa, informe les consommateurs que, dans un lot de pignons de pin chinois, des traces de pignons de pin de la variété Pinus Armandii ont été retrouvées.

L'arrière-goût amer de cette variété n'a pas d'influence négative sur la santé publique.

Tout le monde ne peut toutefois sentir cet arrière-goût.

Présentation :

Il s'agit du produit suivant :

- Pignons de pin Marque [REDACTED]
- Provenance : Chine
- sachet de 200 g et de 1 kg
- Lot 5590
- La période de vente s'étend du 15/08/2011 au 01/02/2012.
- Date limite de consommation : 15/07/2012

pour réaliser une enquête auprès du fournisseur responsable et les saisir chez d'autres clients.

2. Lorsque le danger concerne des **produits transformés**, il faut les bloquer et avertir l'AFSCA si le produit a quitté son établissement. L'entreprise doit alors immédiatement **retirer** le produit du marché, c'est-à-dire informer ses clients que ce produit ne peut pas être commercialisé ou, si le produit a déjà été vendu au consommateur et présente un risque pour la santé, **rappeler** le produit en informant les consommateurs au moyen d'un communiqué de presse.

Il existe donc une gradation de trois mesures possibles :

- **Blocage** : les produits restent sur place : pas d'utilisation ni de transport vers les clients. Cela signifie concrètement qu'ils ne peuvent plus être vendus.

- **Retrait** : consiste à retirer les produits concernés chez tous ces clients commerciaux (par exemple : entreprise agro-alimentaire, commerce de gros ou de détail)

- **Rappel** (ou recall) : consiste à demander aux consommateurs de ne pas consommer ou utiliser les produits concernés et de les ramener en magasin.

C'est l'entreprise qui met le produit sur le marché (le producteur, l'importateur, le vendeur, ...) qui doit informer le consommateur. Si elle ne le fait pas, l'AFSCA s'en chargera et dressera un procès verbal d'infraction au contrevenant.

L'AFSCA publie également sur son site internet les communiqués de presse des entreprises. Vous pouvez les consulter sur notre site www.afsca.be, à la rubrique Consommateurs > Rappel de produits.