

## Foire Aux Questions pour les Consommateurs

### Généralités

#### - Qu'est-ce que RappelConso ?

RappelConso est le site public d'information des consommateurs sur les rappels de produits, de denrées alimentaires ou d'aliments pour animaux. Il répertorie l'ensemble des rappels de produits finis destinés aux consommateurs. Les rappels concernant des produits intermédiaires, uniquement à destination des professionnels, ne sont donc pas enregistrés sur RappelConso.

### Comment fonctionne RappelConso ?

#### - Qui publie les fiches de rappels et quand ?

RappelConso est alimenté par les déclarations des professionnels qui mettent en œuvre un rappel de produits, de denrées alimentaires ou d'aliments pour animaux.

Dès qu'un professionnel met en œuvre un rappel, il est tenu d'en faire la déclaration sur RappelConso, en application de l'article L. 423-3 du code de la consommation.

RappelConso publie ensuite les informations déclarées par le professionnel.

L'Administration peut également publier directement sur RappelConso des informations relatives à des rappels.

#### - Comment les fiches sont-elles mises à jour ?

Les professionnels déclarent les informations connues, où qu'ils ne peuvent raisonnablement ignorer, au moment de leur saisie.

Les professionnels mettent obligatoirement à jour leurs déclarations lorsqu'ils ont connaissance de nouvelles informations ou de modifications à apporter.

A chaque mise à jour d'une fiche de rappel, celle-ci est remplacée par une nouvelle version. Les précédentes versions ne sont alors plus consultables afin d'éviter toute confusion.

### Je consulte un rappel de produit

#### - Comment trouver le rappel qui m'intéresse ?

Les rappels sont publiés sous forme de fiches, par ordre chronologique.

Un champ de recherche et des listes de catégories de produits vous permettent de trouver plus facilement les fiches qui vous intéressent.

#### - Quels sont les types de produits figurant sur RappelConso ?

Toutes les catégories de produits de consommation courante sont concernées par RappelConso.

Toutefois, les informations sur les rappels de médicaments et de dispositifs médicaux sont disponibles sur le site internet de l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament (ANSM): <https://ansm.sante.fr/>, rubrique « Accès direct aux produits de santé ».

#### - Quelles sont les informations disponibles sur une fiche de rappel ?

Chaque fiche contient

- Des informations générales
- Une ou plusieurs photographies du produit
- Des informations vous permettant d'identifier le produit rappelé (catégorie de produit, marque, modèles ou références, numéros de lots, etc.) et les distributeurs concernés
- Des informations pratiques (motif du rappel, risques encourus) et la conduite à tenir (que faire, qui contacter ?)

Les informations qui figurent dans la fiche sont celles dont le professionnel a connaissance au moment où la fiche est remplie.

Certaines catégories de produits ne permettent pas encore de recueillir l'ensemble des informations précitées. Dans ce cas, les informations contenues dans la fiche sont celles qui figurent sur le site internet de la Commission européenne relatif à la sécurité des produits « EU Safety Gate » :

[https://ec.europa.eu/consumers/consumers\\_safety/safety\\_products/rapex/alerts/?event=main.listNotifications&lng=en](https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/?event=main.listNotifications&lng=en)

Les fiches dont les informations sont fournies par « EU Safety Gate » sont les suivantes :

- Automobiles, motos, scooters
- Articles pyrotechniques
- Appareils à gaz
- Appareils à pression

#### - Où trouver les informations sur les rappels antérieurs au lancement de RappelConso ?

Vous pourrez trouver les informations correspondant à des rappels antérieurs au lancement de RappelConso sur les différents sites ministériels, notamment :

- <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/securite/avis-rappels-produits>
- <http://www.ecologie.gouv.fr/homologation-des-vehicules>
- le site EU Safety Gate mentionné ci-dessus.

Où trouver plus d'information sur le thème de la sécurité des produits ?

Selon les catégories de produits concernés, suivre les liens figurant en bas de la page d'accueil de RappelConso vers les ministères concernés.

## Je souhaite signaler un problème relatif à la sécurité de produits, de denrées alimentaires ou d'aliments pour animaux ?

- [Je souhaite effectuer un signalement, en toute transparence vis-à-vis de l'entreprise](#)

Suivre le lien vers le site internet « SignalConso » figurant en bas de la page d'accueil de RappelConso.

- [Je souhaite déposer une réclamation formelle](#)

Selon les catégories de produits concernés, suivre les liens figurant en bas de la page d'accueil de RappelConso vers les ministères concernés.

## Je m'abonne aux informations publiées sur RappelConso

L'information publiée sur RappelConso est disponible sous forme de flux RSS. Vous devez disposer d'un lecteur de flux RSS, par exemple sous forme d'extension de votre navigateur internet, et le paramétrer.

## Comment télécharger les données de RappelConso ?

- [Sur data.economie.gouv.fr](https://data.economie.gouv.fr)

Suivre le lien « Open Data » figurant en bas de la page d'accueil de RappelConso

- [Sur data.gouv.fr](https://data.gouv.fr)

Suivre le lien « data.gouv.fr » figurant en bas de la page d'accueil de RappelConso

## Rappel.conso, un service proposé par

- La Direction Générale de l'Alimentation
- La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes
- La Direction Générale de l'Énergie et du Climat
- La Direction Générale de la Prévention des Risques



