

Conditions générales d'utilisation du site <https://pro.rappel.conso.gouv.fr>

L'utilisation du service <https://pro.rappel.conso.gouv.fr>, à destination exclusive des professionnels, est subordonnée à l'acceptation par l'utilisateur des présentes conditions d'utilisation.

Préambule

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), la Direction générale de l'alimentation (DGAL), la Direction générale de la prévention des risques (DGPR) et la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) mettent en œuvre le site d'information du public sur les rappels de produits, de denrées alimentaires ou d'aliments pour animaux en application de l'article L. 423-3 du Code de la consommation et de l'article L. 205-7-1 du Code rural et de la pêche maritime.

Les détails de ce dispositif sont décrits dans l'arrêté relatif à la déclaration dématérialisée sur un site internet public par les professionnels de rappels de produits, de denrées alimentaires ou d'aliments pour animaux.

Le service <https://pro.rappel.conso.gouv.fr> est destiné exclusivement aux professionnels, ainsi qu'aux tiers agissant pour leur compte, tenus d'effectuer la déclaration d'un rappel de produits, de denrées alimentaires ou d'aliments pour animaux en application des cinquième et septième alinéas de l'article L.423-3 du code de la consommation ou du second alinéa de l'article L.205-7-1 du code rural et de la pêche maritime.

Les finalités du service sont de :

- permettre aux opérateurs de déclarer de manière dématérialisée les rappels de produits, de denrées alimentaires ou d'aliments pour animaux afin de satisfaire à leurs obligations déclaratives ;
- permettre aux agents des services de l'Etat habilités en raison de leur attribution de valider un rappel créé par un opérateur, en créer à leur initiative, publier des rappels ou des informations à destination du public sur les rappels ;
- permettre aux consommateurs d'être informés des rappels de produits, de denrées alimentaires ou d'aliments pour animaux publiés sur le site public mis à leur disposition ou de toute autre information utile.

L'utilisation de ce service est gratuite.

Fonctionnement de la télé procédure RappelConso

Afin de se conformer à leurs obligations déclaratives, les professionnels se connectant au site internet RappelConso doivent adhérer au service afin de gérer leur compte (mot de passe, gestion des comptes d'administrateurs), saisir une déclaration de rappel, la transmettre immédiatement ou ultérieurement aux services de l'Etat habilités, ou bien à un autre professionnel qui la complètera avant transmission à l'Etat.

La télé procédure repose notamment sur :

- un formulaire d'adhésion ;

- un compte dédié à l'établissement (identifié par son numéro de SIRET);
- un formulaire de saisie du produit rappelé.

Conformément à ses obligations légales, l'utilisateur professionnel s'engage à ne fournir, que des informations exactes, à jour et complètes compte tenu des éléments dont il dispose où qu'il ne devrait pas raisonnablement ignorer. Dans l'hypothèse où il ne s'acquitterait pas de cet engagement, la DGCCRF se réserve le droit de ne pas répondre à la demande, sans préjudice des éventuelles actions en responsabilité pénale et civile qui pourraient être engagées à son encontre.

Il est rappelé que toute personne procédant à une fausse déclaration pour elle-même ou pour autrui s'expose, notamment, aux sanctions prévues à l'article 441-1 du Code pénal, prévoyant des peines pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende.

De la même manière, le fait d'usurper l'identité d'un tiers ou de faire usage d'une ou plusieurs données de toute nature permettant de l'identifier en vue de troubler sa tranquillité ou celle d'autrui, ou de porter atteinte à son honneur ou à sa considération, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende (article 226-4-1 du Code pénal).

Adhésion

Pour adhérer, le professionnel doit obligatoirement renseigner l'identité de son établissement situé en France en fournissant notamment son numéro de SIRET, ainsi que désigner un administrateur du compte (nom, prénom, fonction, email, téléphone) et accepter les présentes conditions générales d'utilisation.

La personne désignée pour être administrateur reçoit alors un courriel contenant un lien valable 30 minutes afin de confirmer l'inscription. Elle est ensuite invitée à initialiser son mot de passe personnel qui doit respecter les critères de complexité prévus. L'inscription sera effective une fois ces conditions remplies.

Gestion du compte

Après adhésion, le professionnel administrateur du compte peut :

- gérer le compte adhérent de l'établissement, résilier l'adhésion (par exemple en cas de cessation d'activité, de changement d'adresse ou de modification du numéro de SIRET) ;
- gérer les utilisateurs : créer, suspendre, supprimer des utilisateurs ;
- déclarer un autre administrateur. Le nombre d'administrateurs est limité à 2 maximum par compte adhérent. Seul un profil administrateur peut supprimer un compte administrateur. Un compte administrateur ne peut pas être supprimé s'il n'y a pas au moins un autre administrateur actif.
- gérer les délégations.

Gestion des délégations

Création d'une délégation

Un des administrateurs d'un adhérent A (mandant) peut donner délégation à un adhérent B (mandataire) pour effectuer les déclarations de rappels en son nom.

Le choix du mandataire s'effectue en fonction du numéro de SIRET. Le mandataire doit donc obligatoirement être adhérent de la télé procédure.

Les informations concernant les administrateurs de l'adhérent B ne sont pas affichées et restent inconnues de l'adhérent A.

L'administrateur de l'adhérent A doit ensuite donner délégation en cochant les 2 cases :

<p>Je donne mandat à cet établissement pour publier un rappel en mon nom (dénomination de l'établissement). Dans ce cas, ma dénomination de l'établissement apparaîtra dans le champ « Fiche transmise par » du rappel. Je déclare sur l'honneur qu'il existe une relation contractuelle autorisant cet établissement (mandataire) à publier des rappels en mon nom. En cas de litige entre ces deux parties, l'administration ne pourra être reconnue responsable.</p>
--

Les 2 cases doivent être cochées pour valider la délégation.

Un message de confirmation est envoyé :

- aux administrateurs du mandant ;
- aux administrateurs du mandataire.

Révocation d'une délégation

A tout moment, un administrateur de l'adhérent A peut mettre fin à la délégation donnée au mandataire B.

Un message de confirmation est envoyé :

- aux administrateurs du mandant ;
- aux administrateurs du mandataire.

Les fiches publiées restent affichées sur le site indépendamment de la révocation.

Les demandes effectuées au nom du mandant ne sont pas rapatriées dans l'espace du mandant et restent visibles dans l'espace du mandataire. En conséquence, les informations sur le saisissant ne sont pas mises à jour.

Les fiches ne sont plus modifiables par le mandant.

Gestion des déclarations de rappel

Important : préalablement à la déclaration d'un rappel, le professionnel atteste avoir informé l'autorité administrative compétente conformément au premier alinéa de l'article L.423-3 du code de la consommation.

Cette information préalable s'effectue en dehors du présent traitement selon la procédure décrite sur le site de la DGCCRF : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Securite/Rappel-de-produits/Signalement-des-produits>

Chaque déclaration de rappel de produit comprend :

- des informations relatives au professionnel qui porte la responsabilité du rappel ;
- des informations relatives à la personne physique qui effectue la déclaration ;
- des informations relatives au statut administratif du rappel ;
- des informations d'identification sur le produit rappelé ;
- des informations pratiques concernant le rappel ;
- des informations complémentaires.

Le détail des informations obligatoires et facultatives à déclarer sont énumérées dans l'annexe de [l'arrêté du 20 janvier 2021 relatif à la déclaration dématérialisée sur un site internet public par les professionnels de rappels de produits, de denrées alimentaires ou d'aliments pour animaux](#)

L'utilisateur peut joindre à sa déclaration plusieurs fichiers de type pdf et/ou jpeg : photographie du produit faisant l'objet du rappel, liste des distributeurs, etc. Certains fichiers doivent être obligatoirement joints (photographie du produit rappelé).

Un écran récapitule l'ensemble des informations présentes dans la déclaration de rappel.

Celle-ci pourra :

- soit être mise provisoirement en attente pour saisie d'informations complémentaires (elle présente alors le statut de « brouillon »),
- soit être immédiatement transmise à l'administration, prise obligatoirement en la personne de la même unité que celle qui a été informée par le professionnel des actions engagées en application du premier alinéa de l'article L. 421-3 du code de la consommation),
- soit être transférée à un autre établissement adhérent.

Création de fiche dans le cadre d'une délégation

Un utilisateur d'un adhérent B peut créer une fiche pour le compte d'un l'adhérent A qui lui a donné délégation.

Les fiches créées par l'adhérent B (mandataire) ne sont pas modifiables par l'adhérent A (mandant). Si l'adhérent A révoque le mandat donné au mandataire B, les fiches ne sont pas rapatriées dans le

compte du mandant A et les fiches ne sont plus modifiables par l'adhérent B.

Transmettre le rappel à un ou plusieurs autre(s) adhérent(s)

Le rappel peut être envoyé par l'adhérent A à des adhérents C et D.

L'adhérent A choisit dans une liste le(s) adhérent(s) auxquels il souhaite transmettre son brouillon.

Les adhérents C et D peuvent alors voir la fiche dans leur tableau de bord avec le statut « A valider ».

Les administrateurs des adhérents C et D sont également avertis par courriel. Les adhérents C et D sont libres de réaliser ou non des modifications avant de transmettre la fiche à l'Administration.

L'envoi de la fiche à l'administration ne comporte aucune particularité supplémentaire. En cas de refus de visa par l'administration, la fiche est modifiée par l'adhérent qui a effectué la transmission pour visa.

L'adhérent A ne voit pas les modifications effectuées par les adhérents C et D.

L'adhérent A ne peut plus intervenir sur sa fiche qui est passée au statut « Transmis à un professionnel ».

Si l'adhérent A veut également transmettre la fiche à l'administration, il doit la dupliquer au préalable.

Transmission à l'administration

Une fois la fiche transmise pour visa de publication à l'administration, celle-ci n'est plus modifiable.

Un courriel de confirmation de la transmission est envoyé au professionnel rédacteur de la fiche.

En cas d'erreur (envoi prématuré), l'adhérent doit contacter directement l'administration pour demander un refus de la fiche soumise afin de pouvoir la corriger.

L'administration peut soit valider la publication sur le site public, soit la transmettre à une autre unité administrative, soit refuser la publication. Dans ce cas, la fiche est retournée au rédacteur de la fiche avec les motifs du refus et d'éventuels commentaires.

Dans tous les cas, le professionnel est averti par mèl.

Dépublication

L'administration possède la faculté de dé-publier une fiche de rappel du site public.

Blocage d'un compte lors de la connexion.

Au-delà d'un certain nombre de saisies d'identifiants erronés, le compte sera bloqué pendant une durée limitée.

En cas de perte de mot de passe, une procédure de réinitialisation est disponible.

Configuration technique requise

Cette télé procédure est une application Web accessible à travers un navigateur via une connexion Internet. En principe, l'application elle-même ne nécessite aucune installation particulière. Néanmoins, celle-ci dépend de l'environnement technique sous lequel elle fonctionne. Aussi, afin de garantir son bon fonctionnement, il est conseillé d'utiliser l'une des versions de navigateurs suivantes :

- Chromium (Chrome, Edge insider)
- Firefox
- Edge
- Safari 10+

Disponibilité

La télé procédure est disponible au minimum 7 jours sur 7, 23h sur 24.

La DGCCRF se réserve toutefois la faculté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, la télé procédure pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire. L'indisponibilité de la télé procédure ne donne droit à aucune indemnité. En cas d'indisponibilité de la télé procédure, l'utilisateur en est informé par une page sur le site ; il est alors invité à effectuer sa

démarche ultérieurement. L'indisponibilité pour maintenance de la télé procédure est évaluée à un jour par mois au maximum.

Engagements et responsabilité

L'utilisateur s'engage à ne fournir, dans le cadre de l'utilisation de la télé procédure, que des informations exactes, à jour et complètes et en langue française (conformément aux termes de l'article [L111-1](#) du Code des relations entre le public et l'administration). Dans l'hypothèse où il ne s'acquitterait pas de cet engagement, les services de contrôle se réservent le droit de ne pas répondre à la demande, sans préjudice des éventuelles actions en responsabilité pénale et civile qui pourraient être engagées à son encontre.

Il est rappelé que toute personne procédant à une fausse déclaration pour elle-même ou pour autrui s'expose, notamment, aux sanctions prévues à l'article 441-1 du Code Pénal, prévoyant des peines pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende.

De la même manière, le fait d'usurper l'identité d'un tiers ou de faire usage d'une ou plusieurs données de toute nature permettant de l'identifier en vue de troubler sa tranquillité ou celle d'autrui, ou de porter atteinte à son honneur ou à sa considération, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende (article 226-4-1 du Code Pénal).

Traitement des données

Données à caractère personnel

Les catégories de données à caractère personnel utilisées sont celles liées à l'identification de l'établissement, de l'administrateur et des utilisateurs rattachés au compte adhérent.

Le service <https://pro.rappel.conso.gouv.fr> a fait l'objet d'un dossier de conformité à la protection de la vie privée auprès du délégué à la protection des données des ministères économiques et financiers.

Les informations publiques enregistrées (voir le détail de ces informations en annexe de [l'arrêté du 20 janvier 2021 relatif à la déclaration dématérialisée sur un site internet public par les professionnels de rappels de produits, de denrées alimentaires ou d'aliments pour animaux](#)) sont utilisées en vue d'informer les consommateurs.

Les informations privées (voir le détail de ces informations en annexe de l'arrêté [l'arrêté du 20 janvier 2021 relatif à la déclaration dématérialisée sur un site internet public par les professionnels de rappels de produits, de denrées alimentaires ou d'aliments pour animaux](#)) sont destinées à l'administration afin de valider la publication du rappel. Elles peuvent être communiquées aux destinataires suivants : l'exploitant du site, les agents en charge des missions de la DGCCRF et de la DGAL affectés dans les services centraux ou territoriaux.

Publication des données (open data)

Conformément aux articles [L. 312-1](#) à [L. 312-2](#) du code des relations entre le public et les administrations, les données publiques peuvent être réutilisées sous réserve d'acceptation des termes de la [Licence Ouverte v2.0 \(Etalab\)](#).

Ces données sont accessibles sur les plateformes suivantes : data.economie.gouv.fr et data.gouv.fr

Exercice des droits

L'exercice de vos droits est précisé dans la rubrique « données personnelles » du site. Le demandeur devra justifier son identité.

Source des données

Les données enregistrées et publiées sont saisies par les professionnels adhérents, hormis les informations liées à l'identité de l'établissement, qui sont issues de l'API publique de la base de données SIRENE.

Durée de conservation

La durée de conservation des informations et données à caractère personnel mentionnées à l'annexe du présent arrêté est la suivante :

1° Les données à caractère personnel relatives à une fiche de rappel sont conservées pendant une durée maximale de six ans ;

2° Les données à caractère personnel du compte d'un professionnel sont supprimées six mois après la suppression du même compte ;

3° Les informations sur la personne physique, ainsi que la personne morale effectuant la déclaration lorsque cette dernière est un professionnel, sont conservées tant que l'utilisateur dispose d'un accès au compte du professionnel pour lequel il a effectué la déclaration ;

4° Les informations sur un agent d'une autorité administrative traitant les déclarations ou les informations sur les rappels sont conservées tant que l'agent demeure dans la même affectation et exerce les mêmes attributions ;

5° Les informations relatives aux connexions et accès aux différents modules mentionnés à l'article 1er sont conservées pendant une durée qui ne peut excéder six mois à compter du jour de leur enregistrement.

Les informations sur les produits, denrées alimentaires ou aliments pour animaux sont conservées sans limitation de durée.

Utilisation des témoins de connexion ("cookies")

Le Service utilise des cookies de connexion et de suivi d'audience.

Afin de prévenir une usurpation d'identité, l'ensemble des actions se déroulant sur le site sont tracées dans des fichiers de journal (logs) et conservées durant six mois.

Par défaut, les logs dont l'ancienneté est supérieure à trois mois sont supprimés du système. Les traces applicatives contiennent les informations suivantes :

- Adresse IP Client
- Login
- Service appelé

Certains outils de suivi d'audience, correctement configurés pour respecter la vie privée, sont exemptés d'autorisation préalable. Nous utilisons pour cela l'outil Xiti, paramétré pour être en conformité avec la recommandation « Cookies » de la CNIL. Cela signifie par exemple que votre adresse IP est anonymisée avant d'être enregistrée. Il est donc impossible d'associer vos visites sur ce site à votre personne.

Par ailleurs, nous n'utilisons aucun cookie de pistage, publicitaire ou d'appel à des services tiers (réseaux sociaux, par exemple).

Sécurité

Le service appel.conso.gouv.fr a fait l'objet d'un audit de sécurité des systèmes d'information.

La commission d'homologation a approuvée sa mise en exploitation.

La DGCCRF, exploitant du service, s'engage à prendre toutes précautions utiles pour préserver la sécurité de ces informations, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers y aient accès.

Assistance pour les utilisateurs professionnels

Utilisez tout d'abord l'aide contextuelle en passant votre souris au-dessus des points d'interrogation figurant à proximité des différentes rubriques.

Une Foire Aux Questions (FAQ) permet de répondre aux questions les plus courantes.

En cas de difficultés, vous pouvez contacter l'assistance via le formulaire de contact accessible depuis la FAQ.

Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question, vous pouvez la poser via le formulaire de contact. Celle-ci sera prise en charge par l'un des assistants qui vous répondra dans les meilleurs délais.