



# RISQUE RESPONSABILITE CIVILE PRODUITS



Environ 750 000 dommages corporels sont provoqués tous les ans par des produits défectueux. En 2006, 924 produits présentant un risque grave pour la santé et la sécurité des consommateurs ont été signalés par le biais de RAPEX (système européen d'alerte rapide concernant tous les produits de consommation dangereux, exceptés les denrées alimentaires, les produits pharmaceutiques et les appareils médicaux).

## Vos enjeux

- Mettre en place des politiques, des procédures et des tests pour éviter les litiges/réclamations du fait de produits défectueux
- Vérifier l'adéquation de vos revues de contrats/procédures/risques afin de limiter au maximum un litige
- Développer un plan de rappel de produit et/ou de gestion de crise afin de minimiser les conséquences d'un sinistre lié à un produit défectueux

## Notre offre de services

- Evaluer les sinistres potentiels par l'identification des vulnérabilités liées à :
  - La conception,
  - La fabrication,
  - La distribution,
  - Le marketing,
  - L'utilisation finale de vos produits...
- Aider à la mise en place ou à l'amélioration de la traçabilité de vos produits (ex : aide à la mise en place de fiches suiveuses), de vos plans de retrait et/ou de gestion de crise
- Retour d'expérience sur sinistres notamment sur le marché US/Canada

## Quelques conseils pour minimiser vos risques

- Intégrer la notion de sécurité produit dès les phases de recherche et développement
- Etablir un programme commun de revues des étiquettes d'avertissement, des manuels d'instruction et des supports marketing (brochures, sites Internet...)
- Faire contrôler par un cabinet/service juridique : contrats, conditions générales de ventes/achats, garanties...
- Mettre en place un programme d'identification et d'enregistrement de vos produits afin d'optimiser la traçabilité de vos produits passés et futurs
- Formaliser un programme de gestion des réclamations clients

## Pour toute information complémentaire

prevention-france@chubb.com

## EXEMPLES DE SINISTRE

Une fillette a souffert d'une réaction allergique (cicatrices importantes) à la suite de l'application d'un tatouage (décalcomanie) distribué avec des bandes dessinées pour enfant. Les parents de l'enfant n'avaient pas lu les informations de mise en garde sur l'emballage des tatouages qui auraient pu les alerter sur la dangerosité du produit pour leur fillette. Seule l'adéquation du texte de mise en garde a permis à l'assuré d'argumenter sa défense.

Un assuré a fabriqué et vendu un équipement lourd à destination de l'industrie textile. Une fois distribué, il n'a plus eu aucun contrôle sur les moyens mis en oeuvre pour la maintenance de cette machine et de son utilisation. Il a reçu une plainte de l'employé d'un de ses clients pour défaut de conception et de fabrication. L'employé a été sérieusement blessé en ayant accès à des parties en mouvement de la machine lors de la production. Les équipements de sécurité avaient été neutralisés et la machine pouvait continuer à fonctionner malgré l'absence de ces équipements de sécurité. Cette machine avait été fabriquée 10 ans avant l'accident. Grâce à la conservation du dossier technique de la machine (cahier des charges, notice d'utilisation et d'entretien...), il a été aisé de prouver qu'une garde corps essentiel faisant partie de la machine à la livraison manquait lors de l'accident.



Chubb Insurance Company of Europe S.E.  
6, boulevard Haussmann - 75009 Paris  
www.chubb.com/fr

**Loss Control**  
SERVICES

Cette fiche ne contient aucune information sur les polices d'assurances souscrites par Chubb Insurance Company of Europe SE dont vous pourrez trouver le descriptif dans les brochures marketing prévues à cet effet. Chubb Insurance Company of Europe ne garantit en aucune manière l'exactitude, l'exhaustivité ou l'utilité de l'information présentée et n'assume aucune responsabilité pour les effets, quels qu'ils soient, pouvant découler de l'utilisation de tous renseignements, documents ou de toutes procédures mentionnés dans le présent document. Les informations contenues dans cette fiche technique ne sont données qu'à titre purement informatif et ne constituent en aucun cas une consultation juridique que seul un professionnel du droit est habilité à fournir.

Au regard de la publicité, «Chubb» fait référence aux sociétés d'assurance membres du groupe Chubb dont vous trouverez la liste complète sur le site www.chubb.com. Chubb Insurance Company of Europe SE est une compagnie européenne enregistrée en Angleterre et au Pays de Galles à l'adresse 106 Fenchurch Street, London EC3M 5NB, Royaume-Uni. Chubb est autorisée et réglementée par la FSA (Financial Services Authority). Capital social : 3.000.000 GBP.