



Atelier C10

Mise en Danger Economie Risque
Produit Risque

Business Protection Problématique Groupe
Média Responsabilité Obligatoire Incident

Risque produits & campagnes de Rappel/retrait

Risque Management Coût Volontaire Défaut
Réputation Négligence Conséquence Image

Distributeur Sécurité Réglementation Produit

Vendeur Consommateur
Retrait Rappel

Atelier C10

Intervenants

Isabelle Arnaudeau

Sylvie Pugnet

Jérôme Kullmann

Henri Albeza

Modérateur

Martine VERDEAU



Casualty Major Loss Adjuster France, Dept Sinistres RC



Directeur de l’Institut des Assurances de Paris Dauphine

Référent RC Professionnelle / RC Produits
Responsable des Opérations, de la Qualité et du Juridique



Directrice des Assurances et de la Prévention des Risques



INTRODUCTION



L'assurance des frais de retrait

Jérôme Kullmann

Assurance de choses ou assurance de responsabilité ?

1^{er} enjeu - Globalisation légale ou contractuelle des frais de retraits

Chapitre IV – Les assurances de responsabilité

- Article L.124-1 Code des assurances

Dans les assurances de responsabilité, l'assureur n'est tenu que si, à la suite du fait dommageable prévu au contrat, une réclamation amiable ou judiciaire est faite à l'assuré par le tiers lésé.

- Article L.124-1-1 Code des assurances

« Au sens du présent chapitre, constitue un sinistre tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage. Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique ».

Assurance de choses ou assurance de responsabilité ?

2nd enjeu - Question iconoclaste : l'assurance des frais de retrait a-t-elle un objet ?

- Si retrait de produit = minimisation de la dette de responsabilité...
- Prise en charge par l'assureur de responsabilité ?

2nd enjeu - Question iconoclaste L'assurance des frais de retrait a-t-elle un objet ?

FRANCE

Assurance maritime - C. assur., art. L. 172-23 : « *l'assuré doit contribuer au sauvetage des objets assurés et prendre toutes mesures conservatoires de ses droits contre les tiers responsables. Il est responsable envers l'assureur du dommage causé par l'inexécution de cette obligation résultant de sa faute ou de sa négligence* »

Jurisprudence

- Demande de l'assureur : retrait du produit

Remboursement des frais ainsi engagés par l'assuré (Cass. 1^{re} civ., 30 mai 1995, n° 91-19.130, RGAT 1995, p. 696, note J.Kullmann).

- Absence de demande de l'assurance et de clause

Pas de réduction de l'indemnité (Cass. 1^{re} civ., 7 nov. 2000, n° 98-12.849, RGDA 2000, p. 1066, note L.Mayaux)

Principes internationaux

1) Principles of European Insurance Contract Law

Article 9:102 - Frais de minimisation du dommage

L'assureur doit rembourser les frais causés ou le montant du dommage subi par le preneur d'assurance ou par l'assuré lors de la prise de mesures de minimisation du dommage, dans la mesure où le preneur d'assurance ou l'assuré pouvait considérer les mesures prises comme raisonnables au regard des circonstances, même en cas d'échec des mesures de minimisation.

L'assureur doit indemniser le preneur d'assurance ou l'assuré, selon le cas, de toute mesure prise conformément à l'alinéa 1^{er} même si, cumulé avec la compensation de la perte subie, le montant à payer dépasse la somme assurée.

Réaction de la FFSA :

Article 9.102 *The costs of mitigation*

This article deals with the costs of damage incurred or the amount of damage suffered by the policyholder or the insured, in taking measures to mitigate insured loss was justified, will be reimbursed as far as the measures as reasonable under the circumstances, even if they were unsuccessful in mitigating the loss.

The FFSA understands that this article also states, for the insurer, the duty to indemnify the policyholder even if the amount payable exceeds the sum insured in respect of any measures taken in accordance with paragraph 1.

The FFSA believes this exceeding should be rare and limited to a pertinent proportion to the insured sum.

2) Principes Unidroit 2004

Article 7.4.8 (Atténuation du préjudice)

- 1) Le débiteur ne répond pas du préjudice dans la mesure où le créancier aurait pu l'atténuer par des moyens raisonnables.
- 2) Le créancier peut recouvrer les dépenses raisonnablement occasionnées en vue d'atténuer le préjudice.

3) Principes du droit européen des contrats (Lando)

Article 9:505: Réduction du préjudice (1) Le débiteur n'est tenu du préjudice souffert par le créancier pour autant que ce dernier aurait pu réduire son préjudice en prenant des mesures raisonnables. (2) Le créancier a droit au remboursement de tous frais qu'il a raisonnablement engagés en tentant de réduire le préjudice.

Droits étrangers

- Chine - Article 57

When an insured incident occurs, the insurant shall endeavor to take necessary measures to prevent or reduce losses. The necessary and reasonable expenses paid by the insurant for preventing or reducing losses to the subject matter insured after the insured incident occurs **shall be at the expense of the insurer**. The amount of such expenses shall be calculated separately from the indemnity for losses to the subject matter insured, and shall not exceed the insured amount.

- Suisse - Art. 61 de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance du 2 avril 1908

- 1 Lors du sinistre, l'ayant droit est **obligé de faire tout ce qui est possible pour restreindre le dommage**. S'il n'y a pas péril en la demeure, il doit requérir les instructions de l'assureur sur les mesures à prendre et s'y conformer.
- 2 Si l'ayant droit contrevient à cette obligation d'une manière inexcusable, l'assureur peut réduire l'indemnité au montant auquel elle serait ramenée si l'obligation avait été remplie.

- Pays Bas - Article 7: 957 BW

- (1) As soon as the policyholder or the insured is, or should be, aware of the materialization or imminent materialization of the risk, they are required, to the extent that each of them is in a position to do so, within reasonable limits to take all measures which may result in prevention or minimizing of loss or damage.
- (2) **The insurer will reimburse the costs incurred in taking the measures** referred to in subsection (1), and the loss of, or damage to, items of property, which are used in so doing.
- (3) If the insured fails to fulfil the obligation referred to in subsection (1), the insurer may reduce the payment by the loss it suffers as a result.

- Germany : VVG Art. 62.

- règle équivalente, avec **prise en charge par l'assureur des coûts « raisonnables » de la minimisation** : Austria (art 62 + 63 ICA), Greece (art 7 ICA), Italy (art 1914), Sweden, Denmark, Finland (art 61), Poland (art 826), Portugal (art 127), Spain (art 17)



Les Frais de retrait engagés par les assurés

Isabelle Arnaudeau - AIG

Qui est concerné ?

Tout secteur d'activité : Alimentaire, automobile, cosmétiques

Tout type d'entreprise : Grandes entreprises, PME, TPE

Tout acteur de la chaîne de commercialisation : Importateur, fabricant, distributeur ...

Les différentes polices

La garantie Frais de retrait engagés par l'assuré est avant tout une garantie Dommages intégrée généralement dans un contrat de Responsabilité Civile.

Elle peut faire l'objet :

Annexe au contrat RC

- Annexe distincte, capital spécifique
- Sous limite de la garantie RC Après Livraison

Stand Alone policy

- Cas fréquent dans les pays Anglo-saxons
- Avec ou sans garantie PE

Contrat contamination de produit

Les modes de déclenchement



La garantie est déclenchée par le risque ou la menace de survenance d'un dommage corporel ou matériel constitué par la mise sur le marché d'un produit défectueux



Sur décision de l'assuré ou sur injonction des autorités compétentes



Le sinistre sera constitué à la date de l'opération de retrait ou de l'injonction administrative de rappel

Quels produits?

- Par définition, tout produit ayant fait l'objet d'une livraison, i.e. ayant quitté le site de production, et/ou de stockage de l'assuré.



Ce qui est garanti

Dépenses de communication et de mise en garde du public

Frais de repérage, d'analyses, de recherche des produits défectueux

Opérations d'extraction, de dépôse, de transport (retour chez l'assuré)

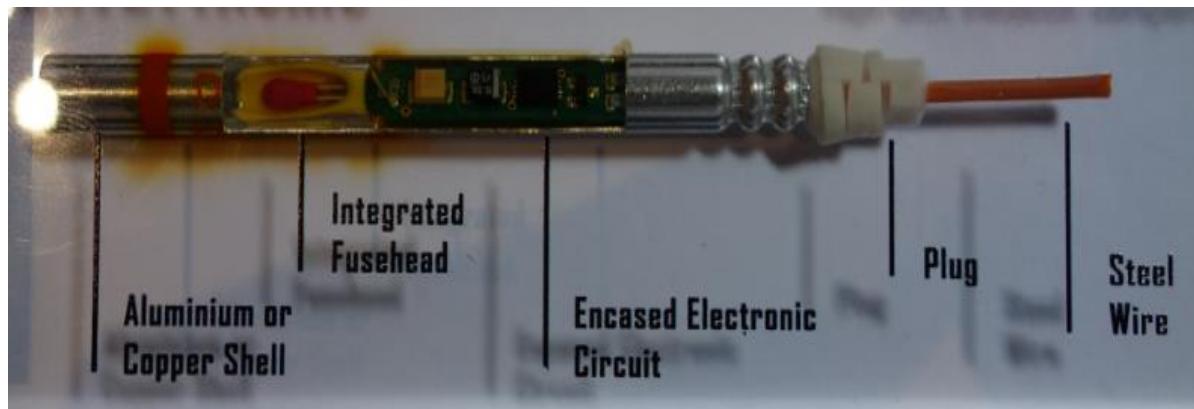
Frais supplémentaires de main d'oeuvre

Frais de stockage, de destruction des produits

Typologies de retrait : Risques industriels (sans dommages)

Exemple :

- ↳ Défaut constaté : Fonctionnement aléatoire du produit
- ↳ Dommages matériels / corporel : Aucun
- ↳ Conséquences : Non déclenchement de la charge explosive créant un risque de déclenchement intempestif/non souhaitée de la charge explosive restée intacte => Retrait produit – Perte d'exploitation – Perte d'image
- ↳ Cause technique : Défaut d'un composant électronique



**DETONATEURS
ELECTRONIQUES**

Typologies de retrait : Risques alimentaires

Exemple :

- ↳ Alerte : Listéria monocytogènes
- ↳ Origine : Suspicion de listéria sur certains produits
- ↳ Conséquences :
 - ⇒ Retrait des produits
 - ⇒ Nettoyage et désinfection des ateliers et lignes de production
 - ⇒ Perte d'exploitation et Perte d'image



CHARCUTERIE

Typologies de retrait : Risques industriels

Exemple :

- ↳ Alerte : Accidents de vélo
- ↳ Origine : Défaut de sécurité (selle, freins, gardes-boues, etc...)
- ↳ Conséquences :
 - ⇒ Retrait des produits
 - ⇒ Rectification du produit
 - ⇒ Perte d'exploitation et Perte d'image



PRODUITS
MANUFACTURES

Typologies de retrait : Risques industriels (emballages)

Exemple :

- ↳ Défaut constaté : Défaut d'étanchéité des bouchons
- ↳ Origine : Incident de production
- ↳ Conséquences :
 - ⇒ Retrait des produits
 - ⇒ Destruction des médicaments rendus impropres à la vente
 - ⇒ Destruction des bouteilles d'eau
 - ⇒ Perte d'exploitation et Perte d'image



EMBALLAGES

Typologies de retrait : Risques alimentaires

Exemple :

- ↳ Défaut constaté : Présence de trichlorophénol dans les cornières carton et contamination des bouteilles
- ↳ Origine : Erreur de livraison
- ↳ Conséquences :
 - ⇒ Retrait des produits
 - ⇒ Destructions des bouteilles de lait contaminés
 - ⇒ Perte d'exploitation et Perte d'image



**EMBALLAGES
CARTON**

Typologies de retrait : Risques alimentaires

Exemple :

- ↳ Défaut constaté : Présence d'une substance interdite par la réglementation (nitrosamines)
- ↳ Origine : Incident de production / Erreur de livraison
- ↳ Conséquences :
 - ⇒ Retrait des produits dans une dizaine de pays de l'UE
 - ⇒ Destructions des produits
 - ⇒ Pertes de ventes et perte d'image

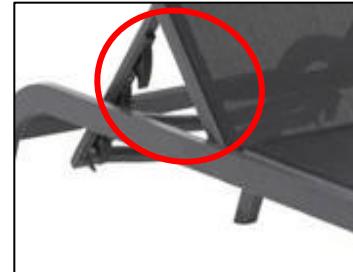
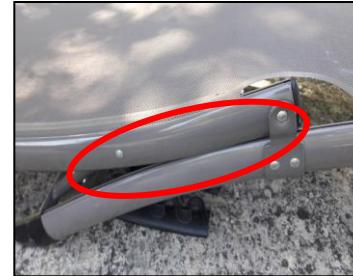


**PRODUITS
COSMETIQUES**

Typologies de retrait : Risques retail

Exemple :

- ↳ Défaut constaté : Présence d'une zone de cisaillement
- ↳ Conséquences : Risque de coincement d'une main ou des doigts
- ↳ Cause technique : Conception du pliage



**BAINS DE
SOLEIL**

Ce qui est communément exclu

Coût de remplacement,
de réparation, de
repose, de mise en
conformité des produits
retirés

Frais consécutifs à la
détérioration graduelle,
la péremption des
produits

La violation
volontaire de la
législation

Frais engagés pour
restaurer la confiance
du public et rétablir
l'image de marque de
la société

Frais de retrait aux
USA Canada

Typologies de retrait : Risques sans dommage

Exemple :

- ↳ Défaut constaté : Défaut de tenue des mentions obligatoires
- ↳ Dommages matériels / corporel : Aucun
- ↳ Conséquences : Retrait du produit – Perte d'exploitation – Perte d'image
- ↳ Cause technique : Incident de production



TUBES
DENTIFRICE

Typologies de retrait : Risques sans dommage

Exemple :

- ↳ Défaut constaté : Irritations cutanées temporaires
- ↳ Dommages matériels / corporel : Aucun
- ↳ Conséquences : Retrait de produit – Perte d'exploitation – Perte d'image
- ↳ Cause technique : Nouvelle formule sans parabènes insuffisamment développée



**CREMES
APAISANTES**

Une garantie complémentaire : la police Contamination

Concerne en priorité les entreprises de l'industrie alimentaire, mais aussi cosmétique et aux laboratoires pharmaceutiques.

Quels sont les critères déclencheurs ?



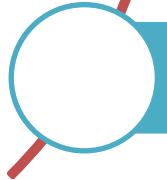
Contamination accidentelle affectant de manière actuelle et certaine les produits de l'assuré livrés ou non, survenue en cours de fabrication jusqu'à la distribution



Contamination malveillante, acte commis dans l'intention de nuire par un préposé de l'assuré ou non, que l'acte soit révélé, suspecté ou redouté

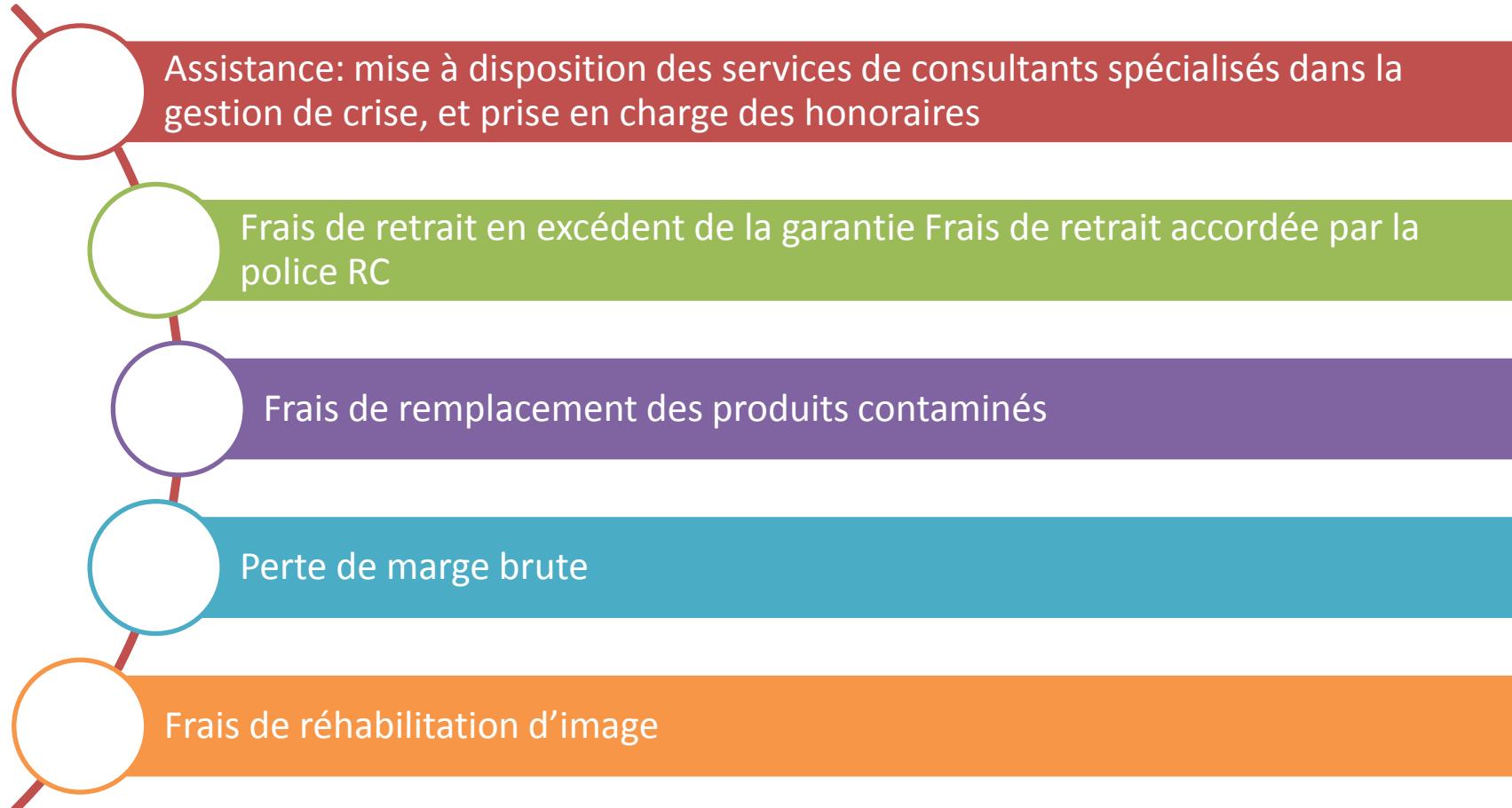


Chantage à la malveillance



Injonction administrative de rappel des produits

Les Postes garantis



Gestion du sinistre

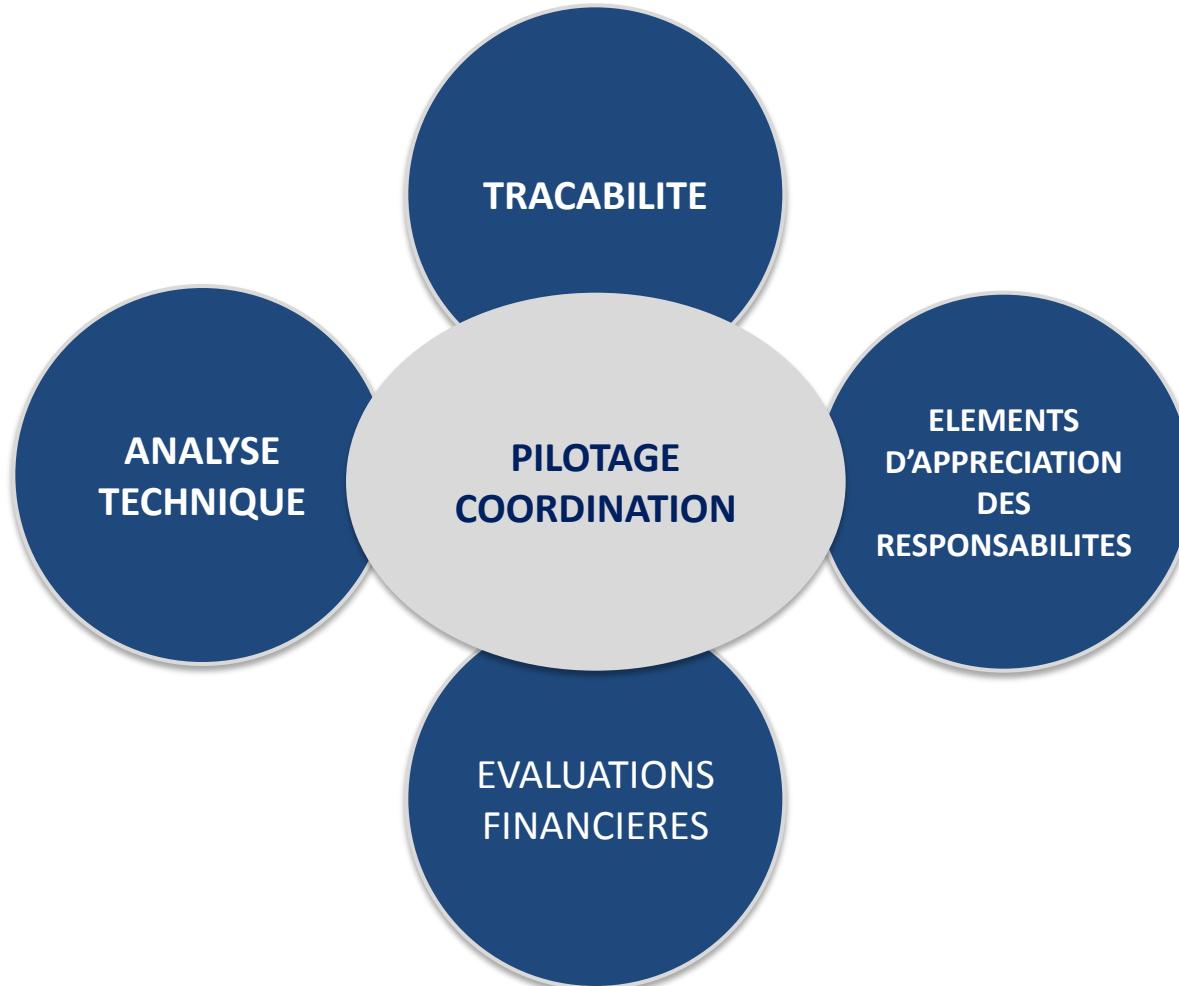




L'Expert dans les sinistres Risques Produits

Henri Albeza – Cabinet ERGET

L'Expert dans les sinistres Risques Produits



Difficulté d'application des garanties

Définition imprécise de la garantie laissant place à l'interprétation

Confusion possible entre les garanties Frais de retrait et dépôt/repose

Articulation des contrats RC et Contamination de produit

Un rappel international



- **Notre assuré** : Groupe industriel européen à dimension internationale qui fabrique et commercialise du matériel destiné aux professionnels.
- **Faits** : Risque majeur d'incendie ayant pour origine un défaut affectant 1,5 million de produits vendus dans le monde entier.
- **Action** : A l'initiative de l'assuré, un retrait massif et rapide de ces produits est organisé afin d'éliminer ou limiter tout risque de sinistres.
- **Police impactée** : Annexe « Frais de retrait engagés par l'assuré de la Police Responsabilité Civile »

Un rappel international



- Afin de coordonner les opérations, l'assuré constitue une équipe dédiée, un comité de pilotage, qui travaille en étroite collaboration avec l'assureur.
- Mise en place d'une équipe assuré-assureur-courtier assistée d'un cabinet d'expertise français partenaire d'un réseau international.
- Organisation régulière de réunions pour le suivi des opérations de retrait pilotées depuis la France.
- Versements de plusieurs acomptes avant le paiement final.



Un rappel international



Conclusion :

L'implication de chacun des acteurs, renforcée par une collaboration efficace permet un retrait dans 70 pays avec un taux de retour dépassant 55%.

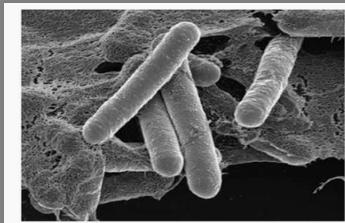
Le plein de garantie est atteint et réglé en totalité.



Un Noël à haut risque



- **Notre assuré** : Un producteur de foie gras assuré par une police Contamination et Responsabilité Civile
- **Les Faits** : Juste avant Noël, plusieurs plaintes émanant des distributeurs et consommateurs malades font la une des médias: couleur étrange et mauvaise odeur du foie gras
- **Origine de la contamination** : une bactérie toxique, le Clostridium Botulinum



Un Noël à haut risque



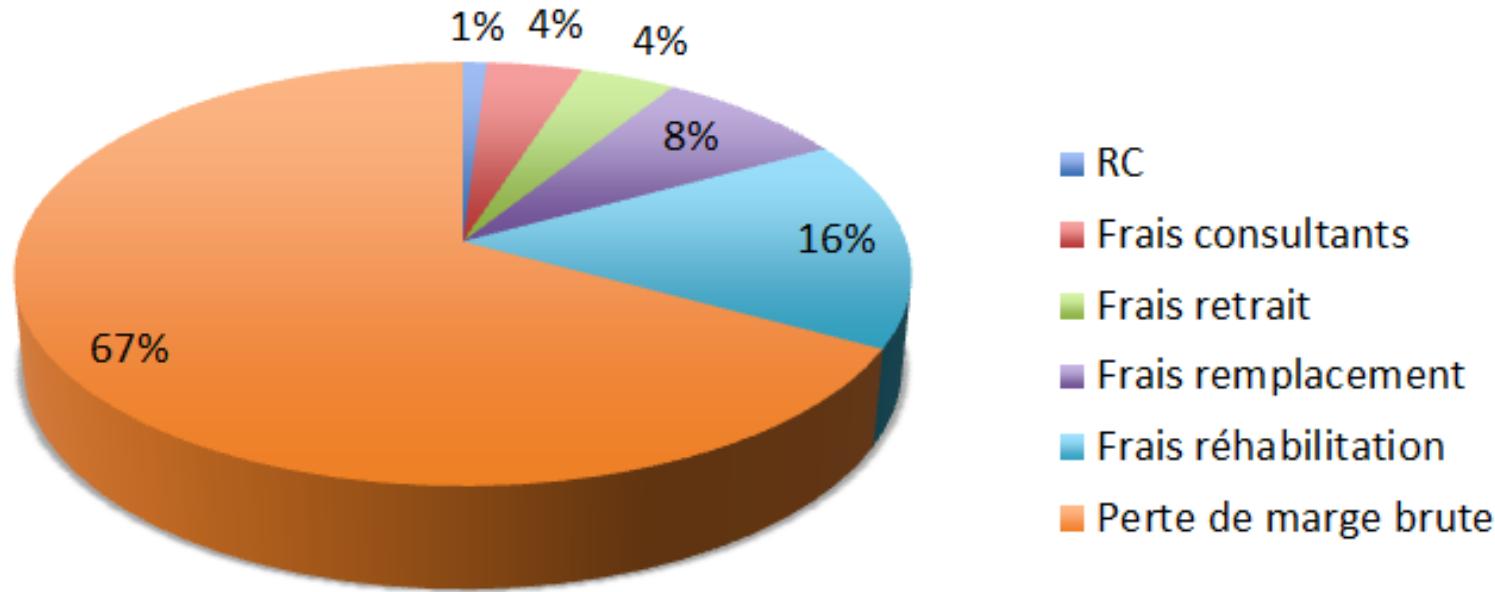
- Mise en place d'une ligne d'urgence dans les 2 jours: 4 000 appels
- Assistance des consultants gestion crise:
 - Communication (médias, suivi réclamations)
 - Analyse des causes et origine de la contamination
- Calcul et prise en charge de la perte de Marge Brute subie par l'assuré
- Remboursement des Frais de réhabilitation d'image:
Campagne de publicité télévisée de grande ampleur

Un Noël à haut risque



Indemnisation

CPI* 12 000 000 € + RC 100 000 €



* CPI : Contamination Insurance Product



Et la prévention ?

Le cas des biens de consommation

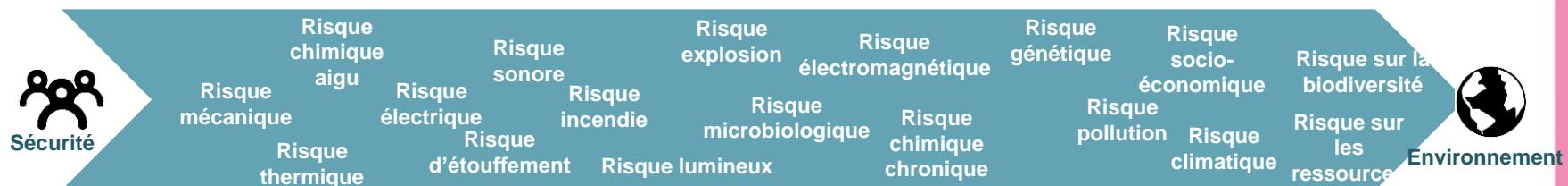
Spécificités & prospective

Sylvie Pugnet, Avocat

Risques Produits & campagne de rappel Cas des biens de consommation

Des risques Produit pour le consommateur mais pas seulement...

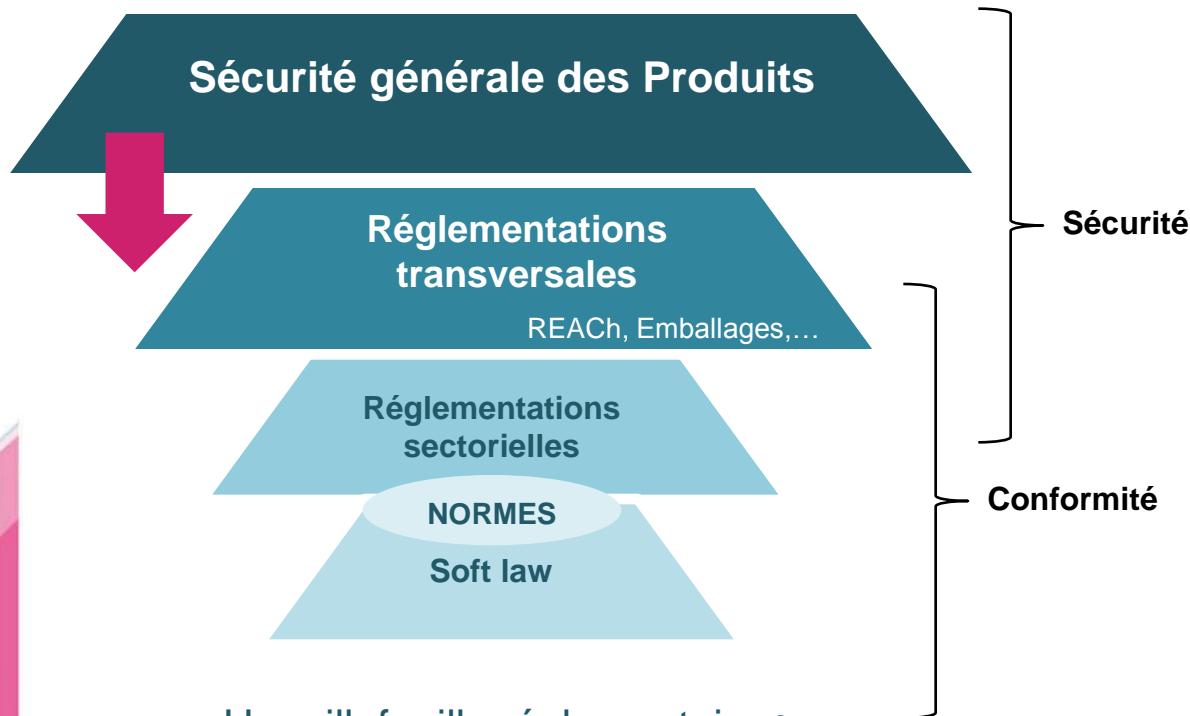
- ✓ Conditions normales d'utilisation ou raisonnablement prévisibles
 - ✓ Aucun risque ou réduit à un niveau bas / acceptable
 - ✓ Niveau élevé de protection de la santé / sécurité
- } Le Produit sûr (D.2001/95)



R.765/2008

...aux risques pour l'entreprise confrontée à :

- ✓ Une réglementation disparate
- ✓ Une obligation générale de sécurité prédominante et exigeante

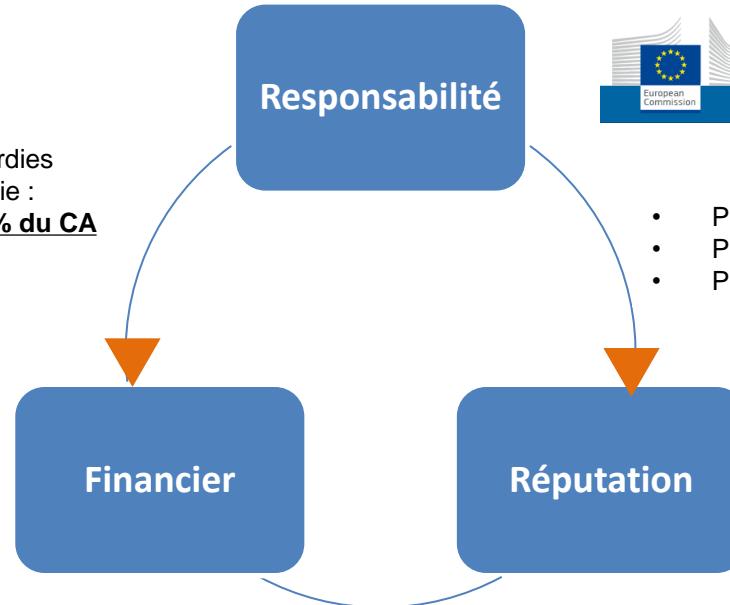


**Même conforme,
un produit peut
être dangereux
et donc objet de
rappel**

Des risques très concrets...



Sanctions très alourdies
En France, tromperie :
De 300 000 € à 10% du CA

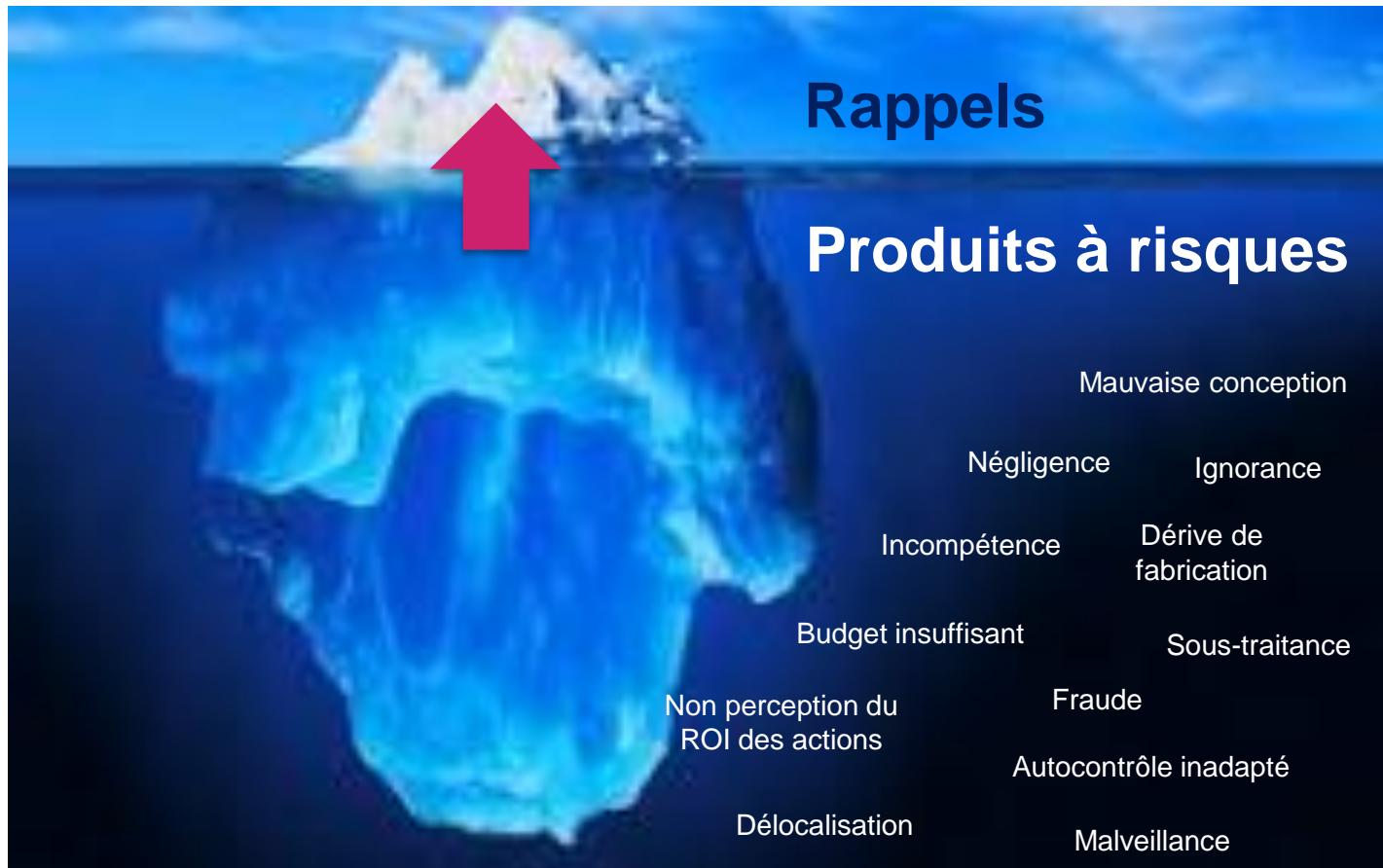


RAPEX
> 2000 alertes / an, surtout de Chine et risque chimique

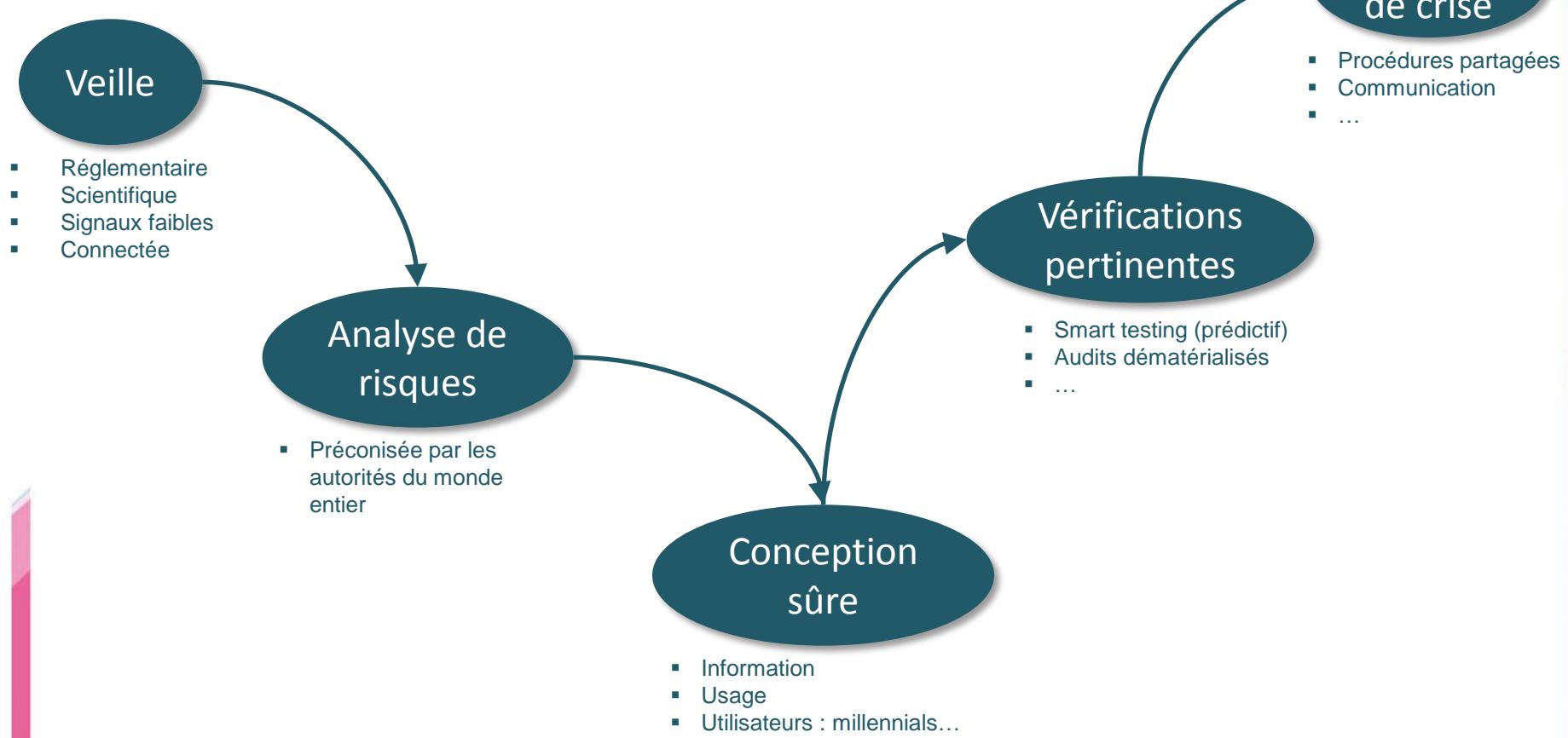
- Publicité décision
- Publicité autorités
- Publicité identité opérateur ?



Sources de risques et mise en perspective



Nécessaires mesures de prévention adaptées, agiles, innovantes



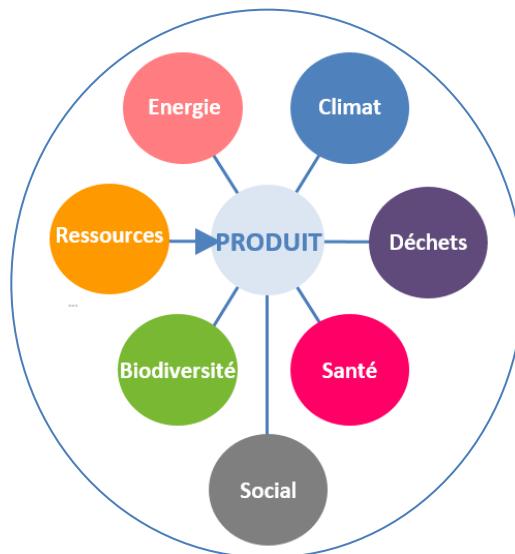
Risques Produits & campagne de rappel Cas des biens de consommation

Prospective

Du risque aigu au risque chronique et santé/environnement....



25 entreprises françaises qui impactent le plus les écosystèmes



Minéraux de conflits



Travail des enfants et travail forcé



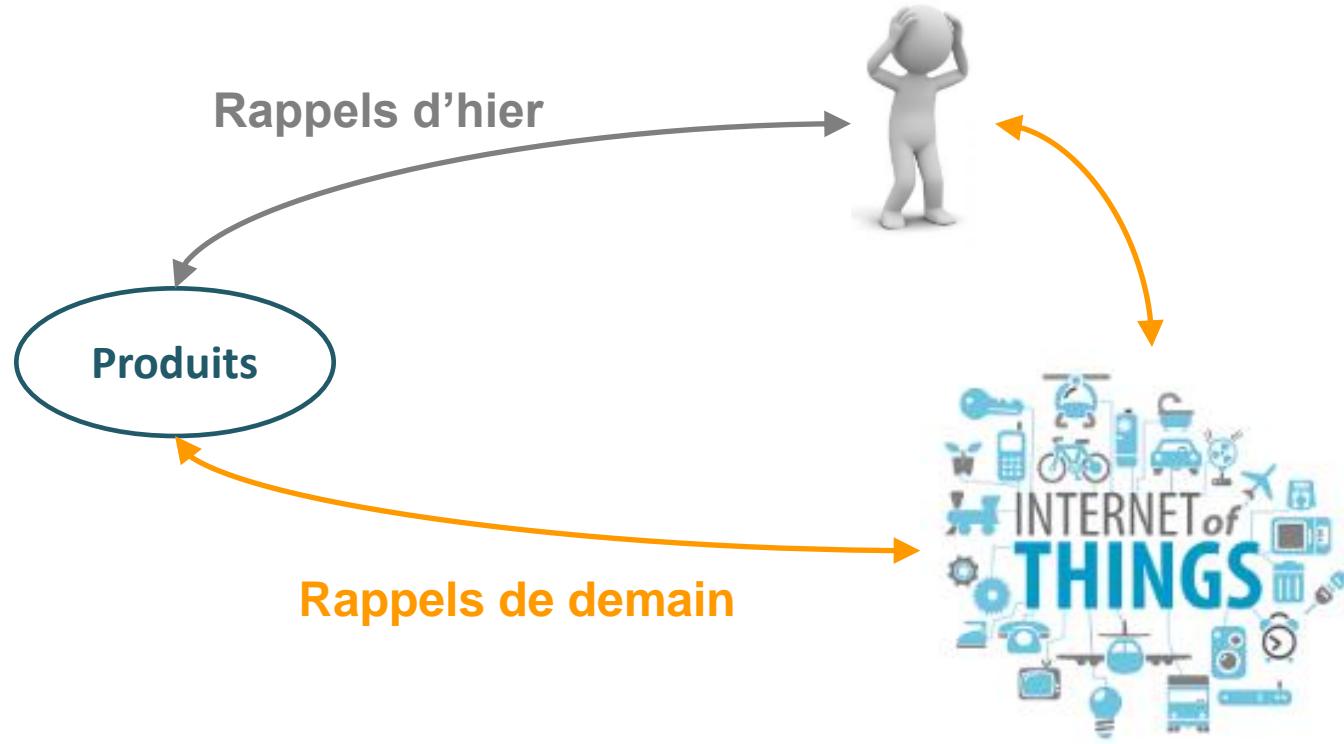
6 millions de tonnes de DEEE échappent au circuit de traitement



Substances : cas des perturbateurs endocriniens

Prospective

Quelles sources de risques pour les crises de demain ? Les objets connectés & l'IoT



Et le retrait d'une personne défectueuse ?

AMRAE
LES RENCONTRES

Le robot : produit ou personne ?



PROJET DE RAPPORT

PROPOSITION DE RÉSOLUTION DU PARLEMENT EUROPÉEN
contenant des recommandations à la Commission concernant des règles de droit civil sur la robotique

Le Parlement européen,

demande à la Commission, lorsqu'elle procèdera à l'analyse d'impact de son futur instrument législatif, d'examiner les conséquences de toutes les solutions juridiques envisageables, telles que:

- la création d'une personnalité juridique spécifique aux robots, pour qu'au moins **les robots autonomes les plus sophistiqués puissent être considérés comme des personnes électroniques dotées de droits et de devoirs bien précis, y compris celui de réparer tout dommage causé à un tiers;** serait considéré comme une personne électronique tout robot qui prend des décisions autonomes de manière intelligente ou qui interagit de manière indépendante avec des tiers.

- La mise en place d'un fonds de compensation, qui non seulement garantirait un dédommagement même lorsque les dommages causés par un robot ne sont pas couverts par une assurance (ce qui serait, dans tous les cas, le but premier d'un tel fonds), mais encore permettrait de mener diverses **opérations financières dans l'intérêt du robot, telles que des investissements, des dons ou le versement d'une rémunération aux robots autonomes intelligents**, sommes qui seraient transférées au fonds;
- La mise en place d'un régime d'assurance obligatoire en vertu duquel, comme c'est déjà le cas pour les véhicules à moteur, **les fabricants ou les propriétaires de robots seraient tenus de contracter une police d'assurance couvrant les dommages potentiels causés par les robots** ;



Questions

?

Références

- Guide du rappel de produits US/EU par le Cabinet d'avocats Squire Patton Boggs 2015
<http://www.globalsupplychainlawblog.com/files/2015/07/A-Guide-to-Product-Recalls-United-States-And-European-Union.pdf>
- https://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=RIGES_371_0005
- <http://www.leblogducommunicant2-0.com/humeur/reputation-de-marque-un-rappel-produit-est-il-forcement-negatif-en-communication-de-crise/>

Quelques publications

- *La réglementation de la sécurité des produits : un risque pour l'entreprise*

S. Pugnet - Contrats Concurrence Consommation – Editions LexisNexis JurisClasseur – Octobre 2009

- *L'audit Qualité du fournisseur de produits : les enjeux techniques et juridiques*

S. Pugnet & C. Zolesi - Journal des Sociétés - Mars 2011

- *Réglementation « REACH » des substances chimiques et Agroalimentaire : incidences et illustration de l'emballage*

S. Pugnet & C. Zolesi - Option Qualité – Juin 2012

- *Produits et pollution de l'air intérieur – Les dangers au quotidien*

S. Pugnet & C. Zolesi - Editions Préventique – Juillet/Août 2012

- *Réglementation relative au contact alimentaire : une approche par l'analyse de risques*

S. Pugnet & C. Zolesi - Option Qualité – Septembre 2012

- *Le paquet « sécurité des produits et surveillance du marché » : de nouveaux enjeux pour les produits non alimentaires*

S. Pugnet - Contrats Concurrence Consommation – Editions LexisNexis JurisClasseur – Juin 2013

- *Loi Hamon et produits de consommation : les évolutions et incidences majeures pour l'entreprise*

S. Pugnet & C. Zolesi - Contrats Concurrence Consommation – Editions LexisNexis JurisClasseur – Juin 2014

- *Evaluer tous les risques des produits de consommation : une exigence à forts enjeux – S. Pugnet & C. Zolesi*

Revue Internationale de la Compliance et de l'Ethique des Affaires – Supplément à la Semaine Juridique Entreprise et Affaires — Editions LexisNexis JurisClasseur – Décembre 2014

- *Vision augmentée du Produit : Comprendre les mutations & grands défis pour l'entreprise – S. Pugnet & C. Zolesi – Publication Greenflex – Mai 2015*

- *Substances préoccupantes dans les produits de consommation : l'investissement et l'expertise des entreprises en question*

S. Pugnet & C. Zolesi – Le Cercle Les Echos – Octobre 2015

Et nos blogs réguliers pour commenter une actualité dynamique...



MERCI DE VOTRE ATTENTION !

**AVANT DE PARTIR , N'OUBLIEZ PAS DE REMPLIR
L'EVALUATION !**

- Soit sur la feuille, à remettre à l'hôtesse à la sortie
- Soit directement sur la **WEB APPLI**

Merci : vous participez à l'objectif ZERO PAPIER !

**Les slides seront en ligne dès la semaine prochaine sur
www.amrae.fr**