



GUIDE 27

Première édition — 1983-03-15
Corrigé et réimprimé — 1983-10-01

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

**Instructions visant les mesures
correctives à prendre par un organisme
de certification dans le cas d'usage
abusif de sa marque de conformité**

ITeH STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO Guide 27:1983

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5fac3b1a-c0a6-44ab-aa92-391b162fc04/iso-guide-27-1983>

Avant-propos

Le présent document a été établi par le Comité de l'ISO pour la certification, ISO/CERTICO. Il a été approuvé par le Conseil de l'ISO en février 1983.



Instructions visant les mesures correctives à prendre par un organisme de certification dans le cas d'usage abusif de sa marque de conformité

1 Objet

1.1 L'objet du présent document est d'identifier une série de procédures qu'un organisme national de certification (non gouvernemental) doit prendre en considération lorsqu'il décide de la manière de répondre

- a) à l'annonce de l'emploi abusif¹⁾ de sa marque de conformité enregistrée, ou
- b) à une situation où un produit certifié se révèle ultérieurement dangereux²⁾.

Les mesures qu'un organisme de certification choisira dépendront d'un certain nombre de facteurs, tels que les lois des pays dans lesquels l'emploi abusif se produit, la nature du contrat ou de l'accord entre l'organisme de certification et la partie employant abusivement la marque, la gravité de l'emploi abusif, le fait que l'emploi abusif ait été commis par inadvertance ou délibérément, le caractère dangereux du produit³⁾.

Il est clair que le fabricant ou le distributeur d'un produit peut se trouver impliqué de deux façons bien distinctes, selon qu'il fait un emploi abusif d'une marque de conformité, ou qu'il fabrique ou distribue un produit certifié qui se révèle ultérieurement dangereux.

Il est clair également qu'il est beaucoup plus difficile de prévoir toutes les formes possibles d'usage anormal ou d'autres usages qui pourraient se développer et amener un produit certifié à devenir dangereux, que de faire face aux formes courantes et évidentes d'emploi abusif. Les dangers résultant de ces différentes situations requièrent tous des mesures correctives, mais l'évaluation des responsabilités demande des considérations tout à fait différentes selon le cas.

Lorsqu'il décidera des mesures qu'il pourrait prendre, l'organisme de certification sera motivé par le désir de protéger l'intégrité de sa marque, d'aider les personnes qui ont pu être induites en erreur par l'emploi abusif de la marque, d'être équitable envers les autres utilisateurs de la marque tout en connaissant les problèmes de production et de distribution en série. Les mesures correctives décrites ci-après sont fondées sur l'hypothèse que, en général, les conditions suivantes existent :

1.1.1 Le système de certification suppose l'utilisation d'une marque de conformité qui est apposée sur chaque produit certifié.

1) L'emploi abusif peut revêtir des formes diverses telles que :

- a) mauvais usage de la marque ou produits non conformes : par exemple, la non-conformité d'un produit peut être le résultat de la violation du contrat, d'un contrôle de la qualité insuffisant ou d'une erreur d'estimation de la conformité par l'organisme de certification ou le laboratoire;
- b) emploi non autorisé de la marque, par exemple marque apposée sur des produits non certifiés.

2) Des produits sont susceptibles d'être jugés ultérieurement dangereux pour des raisons telles que :

- a) normes impropres;
- b) application finale non prévue d'un produit;
- c) défaut de fabrication.

3) Le présent document se limite aux mesures correctives s'appliquant à une marque de conformité; le cas des certificats de conformité pourrait être examiné à un stade ultérieur, si cela est demandé. Ce document s'adresse aux organismes de certification gouvernementaux, encore que des organismes de certification gouvernementaux exploitant des types identiques de systèmes de certification pourraient également s'en servir.

ISO GUIDE 27-1983 (F)

1.1.2 L'organisme de certification a fait enregistrer sa marque de conformité ou protéger l'utilisation de sa marque d'une manière quelconque selon au moins la loi du pays dans lequel il a son siège.

1.1.3 Un arrangement contractuel ou un accord légal concernant l'emploi ou l'usage abusif de la marque de conformité existe entre l'organisme de certification et la partie autorisée à utiliser la marque.

1.1.4 La partie autorisée à utiliser la marque est capable d'exercer un contrôle suivi sur le (les) produit(s) certifié(s) en vue d'assurer qu'il satisfait à tous les termes du contrat.

1.1.5 La marque de conformité ne peut être apposée sur un produit sans autorisation et contrôle de l'organisme de certification propriétaire de la marque.

1.2 Les organismes de certification prendront d'une manière générale des mesures correctives sévères lorsque leur marque est contrefaite et apposée sans une forme quelconque de contrat ou d'accord. Les mesures qui peuvent être prises dépendront en partie des lois du pays dans lequel la contrefaçon et l'emploi abusif se produisent.

2 Définitions

2.1 rappel : Action par laquelle le contrevenant ou le producteur d'un produit devenu dangereux ou toute autre partie chargée de la diffusion du produit retire les produits en possession des utilisateurs, du marché ou des centres de distribution et les retourne à l'usine ou autre lieu acceptable pour procéder aux actions correctives.

NOTE — En raison des problèmes juridiques de propriété, le rappel doit être effectué par le fabricant ou toute autre partie responsable de la distribution des produits.

2.2 contrevenant : Toute personne, organisation ou personne morale qui a employé abusivement la marque de conformité, que le produit ait droit ou non à porter la marque.

2.3 producteur d'un produit devenu dangereux : Toute personne, organisation ou personne morale qui a satisfait à toutes les exigences de l'organisme de certification, a correctement apposé la marque de conformité de cet organisme sur le produit en cause, mais a appris qu'il a été constaté que le produit était «dangereux».

2.4 dangereux : Signifie, en ce qui concerne un produit manufacturé, qui met en danger ou en danger imminent la personne ou les biens. On estime qu'il y a produit dangereux lorsque la quantité de produits en cause représente un pourcentage inacceptable de la quantité totale,

- a) soit parce que la fabrication est peu sûre;
- b) soit parce que
 - le produit est de plus en plus utilisé dans des applications non prévues lors de l'élaboration de la norme, ces applications n'étant pas alors celles pour lesquelles le produit a été certifié;
 - aucun domaine d'application spécifique n'a été défini dans la norme, et
 - aucune limitation du domaine d'application n'a été indiquée par le fabricant dans un document accompagnant le produit au point de vente.

NOTE — Lorsque le produit comporte un dispositif dangereux nécessaire à sa fonction, par exemple, les batteurs rotatifs d'un mixer d'aliments, un tel produit ne sera pas considéré comme «dangereux» dans le sens où ce terme est utilisé dans le contexte de cette définition.

2.5 mesure corrective : Mesure que devra prendre le contrevenant ou le producteur d'un produit devenu dangereux ou toute autre partie chargée de la diffusion du produit, selon ce que décidera l'organisme de certification pour supprimer les conséquences du mauvais usage et éliminer le risque autant qu'il est nécessaire et réalisable.

3 Conditions dans lesquelles une mesure corrective est prise

3.1 L'organisme de certification demande au contrevenant de prendre une mesure corrective lorsque la marque de conformité a été apposée sur un produit qui

- est dangereux; ou

- n'est pas autorisé à porter la marque de conformité, par exemple, parce qu'il n'existe pas de trace que le produit en question ait été certifié; ou parce qu'il ne répond pas aux exigences applicables de la certification dans la mesure où l'intégrité de la marque de certification est compromise; ou
- porte une forme non autorisée de certification (par exemple une étiquette de certification contrefaite); ou
- enfreint l'accord de certification.

3.2 Lorsqu'un rapport d'emploi abusif d'une marque de conformité ou de danger impliqué par un produit portant une marque de conformité est reçu par l'organisme de certification, la validité du rapport doit faire l'objet d'une enquête. Lorsqu'il est établi que l'emploi abusif s'est produit, l'organisme de certification doit déterminer l'étendue de l'emploi abusif, y compris les produits, le numéro de modèle, les numéros de série, les installations de production de l'usine, les séries et quantités de production en cause.

4 Types de mesures correctives

Les mesures correctives peuvent être l'une ou plusieurs des suivantes :

- a) notification faite par l'organisme de certification aux parties autorisées et chargées d'organiser le rappel lorsque, de l'avis de l'organisme, ce rappel s'impose pour protéger le public et permettre de mener l'action corrective;
- b) suppression de la marque de certification sur le produit. (Il est normalement permis de le faire uniquement à l'usine ou dans un autre endroit central, de façon que le produit en question soit retiré de l'entrepôt, du marché, des centres de distribution ou de chez l'utilisateur. Une autre solution serait d'autoriser la suppression de la marque de certification sur place avec la collaboration de l'instance de réglementation responsable qui veillerait alors à accepter ou à refuser le produit.);
- c) modification (ou reconstruction) du produit de sorte qu'il réponde aux exigences régissant la certification. (Il est préférable que la modification soit faite à l'usine; cependant, lorsqu'il est impossible de faire revenir certains des éléments en question à l'usine, par exemple les installations électriques ou de hauts fourneaux, on peut en autoriser la modification sur place.);
- d) mise au rebut ou remplacement acceptable du produit retourné, parce qu'il est impossible soit d'enlever la marque de conformité, soit de modifier le produit pour qu'il soit conforme aux exigences de la certification;
- e) lorsqu'il existe un risque et qu'on ne peut mettre en application a) b) c) ou d), on doit informer du risque le public et prendre toute autre mesure compatible avec la législation nationale.

NOTE — Lorsqu'un producteur de produit devenu dangereux est en cause, l'organisme de certification doit lui-même prendre la mesure corrective nécessaire pour porter les exigences de la norme à un niveau plus élevé en vue d'éliminer le risque et prendre les mesures propres à assurer que les produits impliquant le même risque ne portent pas la marque de conformité.

5 Choix de la mesure contre le contrevenant

5.1 Le type de mesure corrective à prendre sera influencé par la nature de l'emploi abusif et par ses conséquences ultérieures.

5.2 Lorsque la marque de conformité a été utilisée mais sans contrat ou non conformément au contrat, des poursuites judiciaires peuvent aboutir à ce qu'une cour de justice décide de la mesure corrective à prendre.

6 Urgence de la mesure corrective

6.1 Lorsque les faits indiquant la nécessité d'une mesure corrective sont indiscutables, l'organisme de certification prendra la mesure corrective immédiatement sous réserve qu'il y ait un contrevenant ou un producteur de produit devenu dangereux qui puisse être rendu responsable de l'application de cette mesure.

6.2 Lorsque les faits sont indiscutables et qu'une mesure corrective est indiquée, mais qu'on ne peut rendre responsable de son application ni un contrevenant (par exemple une entreprise en faillite), ni un producteur de produit devenu dangereux, ou bien lorsque le produit en question n'est plus fabriqué depuis plusieurs années et n'est plus disponible sur le marché, l'organisme de certification devrait solliciter l'avis d'un avocat conseil et aviser les organes compétents, gouvernementaux, de réglementation, et publics.

7 Déclenchement de la mesure corrective à l'égard du contrevenant

7.1 Lorsqu'il y a une preuve indiscutable qu'un produit est dangereux ou qu'il implique un usage abusif de la marque de conformité, la mesure corrective doit être prise par l'organisme qui a certifié le produit. Dans de tels cas, le contrevenant et les instances de réglementation concernés doivent être avisés immédiatement du problème, par téléphone ou télex, et l'autorisation d'apposer la marque de conformité sur le produit en cause sera suspendue.

7.2 Dans le cas également d'un produit dangereux portant la marque de conformité, l'organisme de certification doit charger le contrevenant de prendre des dispositions appropriées pour aviser l'utilisateur, en l'informant du risque et des mesures à prendre.

7.3 Le premier avis de notification au contrevenant devrait toujours être confirmé par l'envoi d'une lettre recommandée (ou l'équivalent), des copies étant adressées aux instances de réglementation appropriées et/ou à d'autres organismes s'il y a lieu. (Cette lettre doit être adaptée aux cas particuliers, par exemple, selon qu'il est ou qu'il n'est pas possible de faire revenir le produit en question à l'usine. Dans tous les cas, elle doit normalement contenir : la (les) raison(s) de la mesure corrective, toute condition dangereuse qui peut exister, les mesures à prendre par le contrevenant pour résoudre le problème et une déclaration concernant les mesures à prendre pour s'assurer que la marque de conformité n'est pas apposée sur des produits inacceptables.)

8 Conclusion de mesures correctives satisfaisantes prises par un contrevenant qui a un accord avec l'organisme de certification

Lorsque la mesure corrective a été mise en application à la satisfaction de l'organisme de certification, les dispositions suivantes devraient être prises :

- a) envoi à tous les destinataires de la lettre qui indiquait la nécessité de la mesure corrective d'une deuxième lettre qui
 - indique que la suspension imposée au contrevenant a été levée et que l'autorisation d'utiliser la marque de conformité a été accordée à nouveau;
 - résume les mesures correctives prises par le contrevenant;
 - s'il y a lieu, décrit le nouveau marquage demandé pour distinguer le produit dans son état correct de sa condition précédente inacceptable;
- b) révision des dossiers de la certification, en vue d'incorporer toutes modifications nécessitées par les mesures correctives.

L'organisme de certification doit également contrôler :

- ses propres services d'approbation et de surveillance afin de déterminer si un élément de l'emploi abusif est dû à une déficience de sa propre organisation;
- ses procédures afin de déterminer les moyens par lesquels ses propres responsabilités d'approbation et de surveillance, ou de son laboratoire, peuvent être modifiées afin d'éviter, dans la mesure où cela peut se faire, la répétition d'un tel emploi abusif de la marque.

9 Degré de mesure corrective à obtenir

9.1 L'organisme de certification responsable désire étendre son action corrective à 100 % du produit particulier en question. Naturellement, cela n'est souvent pas possible, si le produit se trouve sur le marché depuis longtemps. En règle générale, l'organisme de certification estime que la mesure corrective requise a été appliquée de manière satisfaisante si

- a) le contrevenant a fait une déclaration publique en bonne et due forme lorsqu'il a été prié de le faire;
- b) les produits sur le marché ou dans les centres de distribution ont été rappelés, reconstruits, remplacés, ou détruits, sous contrôle, ou d'autres modifications y ont été apportées, comme demandé autant que faire se pouvait;
- c) le contrevenant accepte de continuer à prendre les mesures correctives exigées à l'égard des produits qui sont en la possession de l'usager, jusqu'à ce que l'organisme de certification soit assuré que le résultat pratique maximal a été obtenu, et
- d) des dispositions nécessaires ont été prises en ce qui concerne le procédé de fabrication pour empêcher la production de produits qui nécessiteraient de nouveau une mesure analogue.

10 Refus de prendre une mesure corrective

10.1 Lorsqu'un contrevenant refuse de prendre une mesure corrective, les dispositions suivantes devraient être prises par l'organisme de certification :

- a) annulation de tous les contrats de certification existant avec le contrevenant; et
- b) les instances de réglementation en cause et/ou d'autres organismes s'il y a lieu, sont informés que le contrevenant a refusé de prendre la mesure corrective et que les contrats de certification au nom du contrevenant ont été annulés, lorsque la gravité du cas exigeait une telle mesure; et
- c) un avocat conseil sera sollicité quant aux autres mesures susceptibles d'être prises (par exemple arrêt du tribunal, communiqués de presse par l'organisme de certification, poursuites).

10.2 Le producteur d'un produit devenu dangereux prendra vraisemblablement volontairement des mesures correctives lorsqu'il apprendra que son produit contient un risque même s'il est conforme à une (des) norme(s) applicable(s).

10.3 Au cas peu probable où le producteur d'un produit devenu dangereux refuserait de prendre une mesure corrective, des discussions avec les instances de réglementation concernées et l'avocat conseil devraient avoir lieu pour décider des dispositions à prendre. Outre les dispositions que les instances de réglementation pourraient prendre, l'organisme de certification pourrait décider, entre autres,

- a) d'obtenir une révision rapide de la norme, en vue d'éliminer le danger et demander que tous les produits certifiés du type en cause satisfassent aux nouveaux critères à une date suivant de peu la publication de la révision de la norme, et
- b) d'informer le public du danger découvert par le biais des moyens d'information les plus appropriés.

ITeH STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO Guide 27:1983
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5fac3b1a-c0a6-44ab-aa92-391b162f04/iso-guide-27-1983>

Page blanche

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO Guide 27:1983

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5fac3b1a-c0a6-44ab-aa92-391b162fce04/iso-guide-27-1983>

Page blanche

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO Guide 27:1983

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5fac3b1a-c0a6-44ab-aa92-391b162fce04/iso-guide-27-1983>