



---

**Commission économique pour l'Europe**

Comité directeur des capacités  
et des normes commerciales

**Groupe de travail des politiques de coopération  
en matière de réglementation et de normalisation**

Trente-deuxième session

Genève, 7–9 novembre 2022

Point 4 de l'ordre du jour provisoire

**Groupe consultatif de la surveillance des marchés**

**Glossaire de Termes relatifs à la Surveillance du Marché  
révisé**

**Document soumis par la Présidente du Groupe consultatif**

*Résumé*

Ce glossaire en trois langues vise à fournir une liste complète des termes utilisés dans la pratique législative liée à la surveillance du marché en anglais, français et russe. Les politiques de surveillance du marché ont un fort impact sur la compétitivité des entreprises, le commerce international et le développement économique. Créer un système efficace de surveillance du marché exige une coopération entre les acteurs du système, tant au niveau national et international. À cette fin, une terminologie commune est une condition préalable.

Un premier glossaire multilingue de termes relatifs à la surveillance du marché a été publié par le groupe de travail des politiques de normalisation et de coopération réglementaire (WP.6) en 2011. Depuis lors, de nouvelles modalités et procédures sont entrées en vigueur. Cette révision intègre des termes tels que « taux de la conformité », « service de la société de l'information », « interface en ligne » et « mesure corrective ». Cette révision propose également de modifier certains termes tels que « surveillance du marché », « retrait », « règlement technique » et « spécification technique ».

*Mandat*

Le programme de travail pour 2022 (ECE/CTCS/WP.6/2021/10), paragraphe 11d, prévoit la finalisation de la révision du Glossaire des termes relatifs à la surveillance des marchés (ECE/TRADRE/389).

*Décision proposée*

« Le Groupe de travail adopte le Glossaire de termes relatifs à la surveillance des marchés révisé. Les Etats membres sont encouragés à fournir un financement extrabudgétaire afin de le rendre disponible via une base de données électronique. »

## I. Introduction

1. Qu'est-ce que la Surveillance du Marché ? Qui est en charge des activités menées pour la surveillance du marché ? Dans le cas où un produit non-conforme est détecté sur le marché ou blesse un consommateur ou un travailleur, qui devra supporter les conséquences ?
2. Au sein du Groupe de Travail 6 de la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe (CEE), les travaux entrepris quant à la Surveillance du Marché ont commencé à la fin des années 1990s. En tant qu'organisation internationale, nous avons découvert – sur les vingt années durant lesquelles nous avons conseillé les Etats membres de la CEE – que différentes institutions donnent des définitions diverses de la surveillance du marché et des tâches qui y sont liées ainsi que des parties prenantes et des processus impliqués.
3. Les experts du Groupe de Travail 6 de la CEE sont particulièrement bien informés en ce domaine et ont à l'esprit qu'il ne peut y avoir une seule approche entièrement uniforme et que les pays, à différents niveaux, peuvent trouver un certain nombre de particularités pour poursuivre ces objectifs tout en répondant aux besoins des différentes parties prenantes.
4. Ainsi, ce document ne prétend pas donner les définitions obligatoires des termes relatifs à la surveillance de marché ou représenter un modèle en ce domaine. Il reprend en grande partie les termes et leurs définitions tels qu'ils apparaissent largement dans les documents divers et les textes législatifs.

## II. Mandat et historique

5. Lors de la 18<sup>ème</sup> réunion du Groupe de travail des politiques de coopération en matière de réglementation et de normalisation (WP.6) à Genève en 2008 il a été remarqué que différentes définitions étaient utilisées pour le terme « Surveillance du Marché ».
6. Certains membres utilisaient une définition restrictive telle que « responsabilité des autorités gouvernementales d'assurer que les produits mis sur le marché respectent les normes en vigueur ». D'autres ont exprimé le souhait que soient également inclus les contrefaçons et les produits dangereux dans la définition. Ailleurs, le terme « surveillance du marché » était utilisé dans un sens plus large, incluant les services ainsi que les règles et normes volontaires.
7. Le Groupe de Travail a décidé que les travaux sur les définitions communes et la terminologie pour tous les éléments se rapportant à la surveillance du marché devaient être poursuivis. Ce premier glossaire constitue l'aboutissement de cette tentative.
8. Cette deuxième édition comprend de nouveaux termes adaptés liés aux nouveaux développements institutionnelles et réglementaires relatifs à la surveillance du marché.
9. Ce glossaire contient les termes et leurs définitions applicables à la surveillance du marché et à la surveillance postérieure dont font l'objet les produits non-alimentaires. Ce glossaire entend promouvoir une compréhension commune et une harmonisation des termes et définitions utilisés dans les législations nationales.
10. Les termes ont été repris (et parfois adaptés) de l'Accord sur les obstacles techniques au commerce de l'Organisation mondiale du commerce (OMC/OCT), des textes et législations communautaires et des guides et normes de l'Organisation internationale de normalisation (ISO).
11. Les utilisateurs de ce glossaire sont invités à soumettre leurs observations sur d'éventuels termes à ajouter lorsqu'ils les jugent pertinents ainsi que sur toute définition du glossaire qui contreviendrait à une législation nationale. Ces observations contribueraient ainsi à développer une meilleure compréhension des différences existantes dans les législations et le processus de surveillance du marché et des activités menées par les membres de la CEE.

### III. Glossaire pour supporter la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe dans son travail de surveillance de marché

12. Les « Principes Directeurs des Nations-Unies pour la Protection du Consommateur » adoptés lors de l'Assemblée Générale des Nations Unies en 1999 encouragent les Gouvernements à poursuivre leur coopération internationale dans le domaine de la protection du consommateur.

13. Poursuivant cette mission, le Groupe de Travail de la CEE (UNECE WP.6) a édité un guide des bonnes pratiques, mettant en lumière les défis posés par la prolifération des biens contrefaits et dangereux sur le marché. Au cours des derniers mois, des jouets pour enfants dangereux, du lait contaminé ou encore des pièces détachées de voitures ont causé des scandales retentissants dans le monde entier.

14. Ces accidents représentent une menace sérieuse pour la santé de l'homme et l'environnement. Ils causent également du tort aux industries locales qui ne peuvent bien souvent pas rester compétitives face à l'afflux de biens bon marché de piètre qualité. La Surveillance du Marché est une réponse sérieuse afin de s'assurer que les produits mis sur le marché, qu'ils soient importés ou fabriqués sur le sol national ou régional, sont conformes aux normes techniques et ne sont pas contrefaits ou piratés.

15. Le développement d'un marché international permet aux entreprises de produire et d'assembler des biens en différents endroits puis de les exporter vers de très nombreux marchés. La diversification de la production a également augmenté l'offre, rendant accessible un plus grand nombre de biens aux consommateurs.

16. Dans ce contexte, l'application effective de la réglementation va nécessiter la mise en place d'une surveillance du marché pour :

(a) retirer du marché les produits illégaux et dangereux. Quand aucune évaluation de conformité n'a été effectuée avant la mise en circulation sur le marché ou quand seulement une partie des produits ont été testés, les autorités publiques ont la responsabilité de gérer les produits mis à la disposition des consommateurs.

(b) s'assurer que la concurrence est effective. Les fournisseurs qui se conforment aux règles et en supportent les coûts et délais inhérents ne devraient pas subir de ce fait un désavantage concurrentiel vis-à-vis de ceux qui ne les respectent pas.

17. Les Nations Unies ont la responsabilité de guider et aider les Gouvernements dans leurs efforts lorsqu'ils poursuivent ces objectifs.

18. Ce glossaire est une avancée dans ce domaine en ce qu'il tend à mettre en place une base commune et à faciliter la coopération régionale et internationale qui permettent de renforcer ces réglementations techniques. Nos objectifs finaux restent la protection du consommateur et des travailleurs, assurer des conditions égales pour les entreprises conformes et réduire les tensions causées par les audits et les inspections au sein des entreprises.

### IV. Termes

19. Autorité : Organisme gouvernemental central ou local, ou organisme non gouvernemental habilité par le gouvernement à assumer des fonctions publiques.

20. Mandataire<sup>1</sup> : Toute personne physique ou morale établie dans un pays ayant reçu mandat écrit d'un fabricant pour agir en son nom aux fins de l'accomplissement de tâches déterminées qui sont liées aux obligations incombant à ce dernier en vertu de la législation applicable.

<sup>1</sup> Adapté de 2019/1020/UE, art. 3, al. 12.

21. Évaluation de la conformité<sup>2</sup> : Le processus consistant à démontrer si une exigence relative à un produit, processus, service, système, personne ou entité a été satisfaite<sup>3</sup>.
22. Taux de la conformité : Le pourcentage de produits sur le marché qui sont conformes à toutes les exigences techniques et administratives stipulées dans selon la/les réglementation(s) technique(s), soit la probabilité qu'un consommateur achète un produit conforme sur le marché.
23. Mesure corrective<sup>4</sup> : Toute mesure prise par un opérateur économique en vue de mettre fin à un cas de non- conformité, à la demande d'une autorité de surveillance du marché ou, à titre de mesure volontaire, à la propre initiative de l'opérateur économique.
24. Pays : Territoire habité par une collectivité dotée d'un gouvernement central<sup>5</sup>.
25. Autorité douanière : L'organisation(s) désignée(s) par le gouvernement responsable pour la régulation des flux de biens entrant et sortant du marché/pays, à la frontière, y compris la collection de droits.
26. Distributeur<sup>6</sup> : Toute personne physique ou morale faisant partie de la chaîne d'approvisionnement, autre que le fabricant ou l'importateur, qui met un produit à disposition sur le marché.
27. Commerce électronique : Le commerce électronique est l'activité qui consiste pour des parties qui ne sont pas en présence physique l'une de l'autre, à se mettre d'accord via internet sur la fourniture de produits ou de services en ligne<sup>7</sup>.
28. Opérateurs économiques<sup>8</sup> : Le fabricant, le mandataire, l'importateur et le distributeur, et le prestataire de services, dont le prestataire de services d'exécution des commandes.
29. Utilisateur final<sup>9</sup> : Toute personne physique ou morale qui bénéficie d'un produit ou service.
30. Prestataire de services d'exécution des commandes<sup>10</sup> : Toute personne physique ou morale qui propose, dans le cadre d'une activité commerciale, au moins deux des services suivants : entreposage, conditionnement, étiquetage et expédition, sans être propriétaire des produits concernés.
31. Institution du gouvernement central<sup>11</sup> : Le gouvernement central, ses ministères ou ses services et tout autre organisme soumis au contrôle du gouvernement central pour ce qui est de l'activité dont il est question.
32. Institution publique locale<sup>12</sup> : Pouvoirs publics autres que le gouvernement central (par exemple, les autorités des États, provinces, Länder, cantons, communes, etc.), leurs ministères ou services, ou tout organisme soumis au contrôle de ces pouvoirs publics pour ce qui est de l'activité dont il est question.
33. Organisme non gouvernemental<sup>13</sup> : Organisme autre qu'une institution du gouvernement central ou qu'une institution publique locale.

---

<sup>2</sup> ISO/IEC 17000:2020, 4.1.

<sup>3</sup> Les activités menées au titre de l'évaluation de la conformité sont notamment les essais, l'inspection, ou la vérification.

<sup>4</sup> 2019/1020/UE, art. 3, al. 16.

<sup>5</sup> S'il existe un accord établissant une zone de libre-échange, le « pays » peut désigner l'ensemble des territoires habités par les populations des États parties à l'accord.

<sup>6</sup> 2019/1020/UE, art. 3, al. 10.

<sup>7</sup> Le commerce électronique inclut les transactions entre entités commerciales ou autres parties définies par la loi, tels les consommateurs.

<sup>8</sup> Adapté de 2019/1020/UE, art. 3, al. 13.

<sup>9</sup> Adapté de 2019/1020/UE, art. 3.

<sup>10</sup> Adapté de 2019/1020/UE, art. 3.

<sup>11</sup> OMC/OTC 7 Annexe 1, définition 6.

<sup>12</sup> OMC/OTC 7 Annexe 1, définition 7.

<sup>13</sup> Adapté de OMC/OTC Annexe 1, définition 8.

34. Risque<sup>14</sup> : Source potentielle de dommages<sup>15</sup>.
35. Importateur<sup>16</sup> : Toute personne physique ou morale établie dans un pays qui met sur le marché un produit provenant d'un autre pays.
36. Service de la société de l'information<sup>17</sup> : Tout service presté normalement contre rémunération, à distance, par voie électronique et à la demande individuelle d'un destinataire de services.
37. Inspection<sup>18</sup> : Examen d'un objet de l'évaluation de la conformité et détermination de sa conformité à des exigences détaillées ou, sur la base d'un jugement professionnel, à des exigences générales.
38. Juridiction : Territoire sur lequel une autorité peut exercer ses pouvoirs.
39. Fabricant<sup>19</sup> : Toute personne physique ou morale qui fabrique un produit ou fait concevoir ou fabriquer un produit, et commercialise ce produit sous son propre nom ou sa propre marque.
40. Marché (mise à disposition sur le —)<sup>20</sup> : Toute fourniture d'un produit destiné à être distribué, consommé ou utilisé sur le marché, dans le cadre d'une activité commerciale, à titre onéreux ou gratuit.
41. Marché (mise sur le —)<sup>21</sup> : La première mise à disposition d'un produit sur le marché.
42. Surveillance du marché<sup>22</sup> : Opérations effectuées et mesures prises par les autorités désignées en vue de garantir que les produits sont conformes aux exigences définies dans la législation applicable et que l'intérêt général couvert par ladite législation est protégé<sup>23</sup>.
43. Autorité de surveillance du marché<sup>24</sup> : Autorité chargée de surveiller le marché dans son champ de compétences.
44. Étude de marché : Etude des propriétés administratives ou techniques de produit qui ont été mis sur le marché afin de déterminer s'ils se conforment aux exigences applicables telles qu'établies dans la législation et les normes. Cela comprend, mais n'est pas limité à, l'inspection des marques et instructions, la revue de documentation technique et les essais des produits.
45. Interface en ligne<sup>25</sup> : Tout logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, qui est exploité par un opérateur économique ou pour son compte et qui permet aux utilisateurs finals d'accéder aux produits proposés par celui-ci.

<sup>14</sup> Guide ISO 51:1999, 3.5.

<sup>15</sup> Le risque peut être qualifié de façon à en indiquer l'origine ou la nature (par exemple, risque de choc électrique, risque d'écrasement, risque de coupure, risque d'intoxication, risque d'incendie ou risque de noyade).

<sup>16</sup> Adapté de 2019/1020/UE, art. 3, al. 9.

<sup>17</sup> Adapté de 2015/1535/UE, art. 1.

<sup>18</sup> ISO/IEC 17000:2020, 6.3.

<sup>19</sup> 2019/1020/UE, art. 3, al. 8.

<sup>20</sup> Adapté de 2019/1020/UE, art. 3, al. 1.

<sup>21</sup> Adapté de 2019/1020/UE, art. 3, al. 2.

<sup>22</sup> Adapté de 2019/1020/UE, art. 3, al. 3.

<sup>23</sup> Bien que non comprises dans la surveillance de marché au sens propre, les opérations effectuées afin de s'assurer qu'un instrument de mesure conforme a été correctement ajusté et se trouve correctement utilisé peuvent être considérées comme des activités de surveillance du marché si elles sont effectuées par des personnes capables d'identifier les produits non conformes et d'initier d'autres actions de surveillance de marché. Les opérations qui s'effectuent avant la mise sur le marché d'un produit telle la conformité à un échantillon, ne sont pas comprises dans les activités de surveillance du marché. Cependant, les activités effectuées par les autorités douanières ou les autorités de surveillance du marché sont incluses.

<sup>24</sup> Adapté de 2019/1020/UE, art. 3, al. 4.

<sup>25</sup> 2019/1020/UE, art. 15.

46. Échantillonnage opérationnel : La sélection pour des fins non-statistiques d'un ou plusieurs échantillons d'un produit afin de les évaluer au regard des exigences légales<sup>26</sup>.
47. Tests préventifs : Effectuer l'évaluation, ou dans la plupart de cas les essais selon un plan d'essais jusqu'à ce que la non-conformité soit détectée.
48. Procédure<sup>27</sup> : Manière prescrite d'effectuer une activité ou un processus.
49. Producteur<sup>28</sup>:
- (a) Le fabricant du produit et toute autre personne qui se présente comme fabricant en apposant sur le produit son nom, sa marque ou un autre signe distinctif, ou la personne qui procède au reconditionnement du produit ;
  - (b) Le représentant du fabricant, lorsque celui-ci n'est pas établi dans le pays, ou, en l'absence de représentant établi dans le pays, l'importateur du produit ;
  - (c) Les autres professionnels de la chaîne de commercialisation, dans la mesure où leurs activités peuvent affecter les caractéristiques de sécurité d'un produit.
50. Produit<sup>29</sup> : Élément sorti d'un organisme qui peut être produit sans transaction entre l'organisme et le client.
51. Produit de consommation<sup>30</sup> : Tout produit qui – également dans le cadre d'une prestation de services – est destiné aux consommateurs ou susceptible, dans des conditions raisonnablement prévisibles, d'être utilisé par les consommateurs, même s'il ne leur est pas destiné, et qui est fourni ou mis à disposition dans le cadre d'une activité commerciale, à titre onéreux ou gratuit, qu'il soit à l'état neuf, d'occasion ou reconditionné<sup>31</sup>.
52. Produit sûr<sup>32</sup>: Tout produit qui, dans des conditions d'utilisation normales ou raisonnablement prévisibles, y compris de durée et, le cas échéant, de mise en service, d'installation et de besoins d'entretien, ne présente aucun risque ou seulement des risques réduits à un niveau bas compatibles avec l'utilisation du produit et considérés comme acceptables dans le respect d'un niveau élevé de protection de la santé et de la sécurité des personnes, compte tenu, en particulier :
- (a) Des caractéristiques du produit, notamment sa composition, son emballage, ses conditions d'assemblage et, le cas échéant, d'installation et d'entretien ;
  - (b) De l'effet du produit sur d'autres produits au cas où on peut raisonnablement prévoir l'utilisation du premier avec les seconds ;
  - (c) De la présentation du produit, de son étiquetage, des avertissements et des instructions éventuels concernant son utilisation et son élimination ainsi que de toute autre indication ou information relative au produit ;
  - (d) Des catégories de consommateurs se trouvant dans des conditions de risque au regard de l'utilisation du produit, en particulier des enfants et des personnes âgées.<sup>33</sup>
53. Échantillonnage prospectif<sup>34</sup> : Procédure initiale d'échantillonnage visant à définir l'intelligence de marché lorsqu'une stratégie de surveillance de marché ou un plan annuel de

<sup>26</sup> Des situations qui requièrent la prise d'échantillons multiples peuvent nécessiter la rétention d'un échantillon de référence en cas de contestation.

<sup>27</sup> ISO/IEC 17000:2020, 5.2.

<sup>28</sup> 2001/95/CE [5].

<sup>29</sup> ISO 9000:2015, 3.7.6.

<sup>30</sup> 2001/95/CE, art. 2, al. a.

<sup>31</sup> Cette définition ne s'applique pas aux produits d'occasion qui sont fournis en tant qu'antiquités ou en tant que produits devant être réparés ou reconditionnés préalablement à leur utilisation, pour autant que le fournisseur en informe clairement la personne à laquelle il fournit le produit.

<sup>32</sup> 2001/95/CE, art. 2, al. b.

<sup>33</sup> La possibilité d'atteindre un niveau de sécurité supérieur ou de se procurer d'autres produits présentant un risque moindre ne constitue pas une raison suffisante pour considérer un produit comme dangereux.

<sup>34</sup> Adapté du dictionnaire américain de psychologie, APA (American Psychological Association).

surveillance de marché est développé en utilisant une approche statistique sous-optimale pertinente<sup>35</sup>.

54. Rappel<sup>36</sup> : Toute mesure visant à obtenir le retour d'un produit non conforme qui est déjà disponible sur le marché.

55. Risque<sup>37</sup> : Combinaison de la probabilité d'un événement et de sa conséquence<sup>38</sup>.

56. Risque grave<sup>39</sup> : Tout risque, y compris ceux dont les effets ne sont pas immédiats, qui nécessite une intervention rapide des autorités publiques.

57. Appréciation du risque<sup>40</sup> : Ensemble du processus d'analyse du risque et d'évaluation du risque.

58. Communication relative au risque<sup>41</sup> : Échange ou partage d'informations concernant le risque entre le décideur et d'autres parties prenantes<sup>42</sup>.

59. Maîtrise du risque<sup>43</sup> : Actions de mise en œuvre des décisions de management du risque.

60. Management du risque<sup>44</sup> : Activités coordonnées visant à diriger et contrôler un organisme à propos du risque<sup>45</sup>.

61. Sécurité<sup>46</sup> : Absence de risque inacceptable.

62. Échantillonnage<sup>47</sup> : Sélection et/ou collecte de matériaux ou de données relatives à un objet de l'évaluation de la conformité.

63. Norme<sup>48</sup> : Document approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques pour des produits ou des procédés et des méthodes de production connexes, dont le respect n'est pas obligatoire. Il peut aussi traiter en partie ou en totalité de terminologie, de symboles, de prescriptions en matière d'emballage, de marquage ou d'étiquetage, pour un produit, un procédé ou une méthode de production donnés<sup>49</sup>.

64. Pertinence statistique : La déviation permise d'une probabilité réelle d'un événement ou d'une série d'évènements qui est due à une erreur permise ainsi qu'au niveau de confiance défini pour l'analyse<sup>50</sup>.

65. Action d'étude de marché statistiquement pertinente : Établir le meilleur niveau d'intelligence sur certaines catégories de produits sur le marché avec des moyens donnés.

<sup>35</sup> Échantillonnage, dans le cadre d'une étude prospective, qui débute avec le présent et suit la conformité des produits aux réglementations durant une période afin d'examiner des tendances, es des prévisions et des résultats.

<sup>36</sup> Adapté de 2001/95/CE, art. 2, al. g.

<sup>37</sup> Guide ISO 73:2002, 3.1.1.

<sup>38</sup> Le terme « risque » est généralement utilisé uniquement lorsqu'il existe au moins la possibilité de conséquences négatives.

<sup>39</sup> Adapté de 2001/95/CE, art. 2, al. d.

<sup>40</sup> Guide ISO 73:2002, 3.1.

<sup>41</sup> Guide ISO 73:2002, 3.2.4.

<sup>42</sup> Les informations peuvent concerner l'existence, la nature, la forme, la probabilité, la gravité, l'acceptabilité, le traitement, ou d'autres aspects du risque.

<sup>43</sup> Guide ISO 73:2002, 3.4.2.

<sup>44</sup> Guide ISO 73:2002, 3.1.7.

<sup>45</sup> Le management du risque inclut généralement l'évaluation du risque, le traitement du risque, l'acceptation du risque et la communication relative au risque.

<sup>46</sup> Guide ISO 51:1999, 3.1.

<sup>47</sup> ISO/IEC 17000:2020, 6.1.

<sup>48</sup> OMC/OTC Annexe 1, définition 2.

<sup>49</sup> Si les normes élaborées par les organisations internationales de normalisation sont généralement fondées sur un consensus, l'accord OMC/OTC couvre également des documents qui ne sont pas fondés sur un consensus.

<sup>50</sup> La pertinence statistique est un concept complexe et le conseil d'un expert est recommandé.

66. Règlement technique<sup>51</sup> : Spécifications techniques ou autres exigences ou règles relatives aux services, y compris les dispositions administratives qui s'y appliquent, dont le respect est obligatoire de jure ou de facto, pour la commercialisation, la prestation de services, l'établissement d'un opérateur de services ou l'utilisation, de même que les dispositions législatives, réglementaires et administratives interdisant la fabrication, l'importation, la commercialisation ou l'utilisation d'un produit ou interdisant de fournir ou d'utiliser un service ou de s'établir comme prestataire de services.

67. Spécifications techniques<sup>52</sup> : Une spécification qui figure dans un document définissant les caractéristiques requises d'un produit, telles que les niveaux de qualité, de performance, de sécurité ou les dimensions, y compris les exigences applicables au produit en ce qui concerne la dénomination sous laquelle le produit est mis en vente, la terminologie, les symboles, les essais et les méthodes d'essai, l'emballage, le marquage et l'étiquetage, ainsi que les procédures d'évaluation de la conformité.

68. Essai<sup>53</sup> : Détermination d'une ou de plusieurs caractéristiques d'un objet de l'évaluation de la conformité, selon une procédure.

69. Utilisation prévue<sup>54</sup> : Utilisation d'un produit, d'un procédé ou d'un service conformément aux informations données par le fournisseur.

70. Usage (mauvais — raisonnablement prévisible)<sup>55</sup> : Utilisation d'un produit, d'un procédé ou d'un service dans des conditions ou à des fins non prévues par le fournisseur, mais qui peut provenir d'un comportement humain prévisible.

71. Mesure volontaire<sup>56</sup> : Toute mesure corrective prise par un opérateur économique sans qu'une autorité de surveillance du marché la lui ait enjointe.

72. Retrait<sup>57</sup> : Toute mesure visant à empêcher la mise à disposition sur le marché d'un produit présent dans la chaîne d'approvisionnement.

---

<sup>51</sup> Adapté de la directive (EU) 2015/1535 établissant une procédure pour la provision d'information dans le domaine de régulation technique et de règles sur les services de la société d'information (codification).

<sup>52</sup> Adapté de la directive (EU) 2015/1535 établissant une procédure pour la provision d'information dans le domaine de régulation technique et de règles sur les services de la société d'information (codification).

<sup>53</sup> ISO/IEC 17000:2020, 6.2.

<sup>54</sup> Guide ISO 51:1999, 3.13.

<sup>55</sup> Guide ISO 51:1999, 3.14.

<sup>56</sup> 2019/1020/UE art 17.

<sup>57</sup> Adapté de 2019/1020/UE, art. 2, al. 23.