

Des batteries qui surchauffent : la gestion d'un produit défectueux

Vélocité a reçu en deux mois quatre signalements de batteries ayant surchauffé pendant la charge, dont une qui a provoqué un début d'incendie dans le garage d'un client. Les batteries proviennent du sous-traitant asiatique. Mme Garnier réunit une cellule de crise ; vous y participez comme assistant(e) de direction et vous préparez les réponses aux questions du document 1.

Document 1 : faits et questions de la cellule de crise

Élément	Contenu
Produits concernés	batteries d'une même série, livrées par le sous-traitant asiatique, montées sur 1 300 vélos vendus
Signalements	quatre surchauffes en charge, un début d'incendie dans un garage (dégâts matériels, pas de blessé)
Contrats	vente aux magasins (B to B) et en ligne (B to C) ; contrat de fourniture avec le sous-traitant comportant une garantie de 24 mois
Questions de Mme Garnier	qui est responsable, de quoi, et que décider cette semaine ?

Au sens du régime des produits défectueux, une batterie est défectueuse lorsque :

- ☐ Elle est tombée en panne avant la fin de la garantie
- ☐ Elle a une autonomie inférieure à celle annoncée
- ☐ Elle n'offre pas la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre

Le client dont le garage a brûlé peut agir contre :

- ☐ Uniquement le sous-traitant asiatique, fabricant de la batterie
- ☐ Vélocité, qui a apposé sa marque sur le vélo et se présente comme producteur, sauf à désigner son fournisseur
- ☐ Uniquement le magasin qui a vendu le vélo

Vélocité peut-elle écarter sa responsabilité en prouvant qu'elle ignorait le défaut ?

- ☐ Non : la responsabilité est sans faute ; seules des causes limitées exonèrent (risque de développement, faute de la victime, défaut inexistant à la mise en circulation)
- ☐ Oui, l'ignorance du défaut exonère toujours
- ☐ Oui, si le contrat de vente comporte une clause d'exclusion

Les dommages réparables au titre de ce régime comprennent :

- ☐ Les atteintes à la personne et les dommages aux biens autres que le produit défectueux lui-même
- ☐ Uniquement le remplacement de la batterie
- ☐ Uniquement le préjudice moral

La décision la plus conforme à l'obligation de sécurité de Vélocité est :

- ☐ Attendre d'autres signalements pour confirmer la série en cause
- ☐ Proposer discrètement un remplacement aux quatre clients concernés
- ☐ Lancer un rappel des batteries de la série concernée, informer les clients et les autorités, suspendre les livraisons

Si un client était grièvement brûlé alors que la direction connaissait le risque et n'avait rien fait, la responsabilité pénale pourrait être engagée :

- ☐ De la société seulement
- ☐ De la société et de sa présidente, pour blessures involontaires par manquement à une obligation de sécurité
- ☐ De personne : il s'agit d'un accident

Pour se retourner contre le sous-traitant, Vélocité s'appuiera sur :

- ☐ La responsabilité du fait d'autrui
- ☐ La responsabilité pénale du sous-traitant
- ☐ Le contrat de fourniture et la garantie du vendeur contre les défauts, dans le délai de prescription