



CHARTRE des BONNES PRATIQUES
RELATIVE à la DISTRIBUTION
de MEUBLES sur INTERNET

Septembre 2013

Préambule

Le présent document a pour objet de définir un certain nombre de bonnes pratiques dans le domaine de la distribution de produits d'ameublement et de décoration sur Internet.

Il participe des démarches engagées par la Fédération française du négoce de l'ameublement et de l'équipement de la Maison (FNAEM), en coordination avec la DGCCRF et le Ministère du Commerce, pour améliorer la sécurité des consommateurs achetant ces produits sur internet.

Cette charte s'adresse à l'ensemble des professionnels intervenant dans le domaine concerné. Elle vise à informer les entreprises dans la mise en oeuvre de leurs obligations respectives et s'attache à formuler des recommandations dans les domaines envisagés.

Ces recommandations sont inspirées par la volonté d'agir en faveur de la transparence, de la confiance des consommateurs et de l'égalité de traitement entre le canal Internet et les autres canaux de distribution.

La charte se décompose en 5 grands chapitres :

- Chapitre 1 : les règles d'affichage/étiquetage des produits
- Chapitre 2 : les règles d'affichage des prix
- Chapitre 3 : les obligations environnementales pour les meubles.
- Chapitre 4 : les garanties offertes aux consommateurs
- Chapitre 5 : Identification des sites signataires de la charte et la police de cette charte

Le contenu de la charte pourra faire l'objet de modifications ou être complété par d'autres chapitres en fonction de l'évolution des pratiques et/ou de la législation et, des demandes exprimées par les signataires de l'accord. Toute modification devra faire l'objet de l'accord de l'ensemble des organisations partenaires.

La charte sera publiée sur le site Internet de la FNAEM. Il se veut ouvert à d'autres organisations qui souhaiteraient s'y associer et/ou en assurer sa promotion.



Chapitre I. Les règles d'affichage/étiquetage des produits

Les sites adhérant à la présente charte s'engagent à apporter aux acheteurs de meubles en ligne l'information la plus précise et la plus rigoureuse qui soit sur les articles proposés à la vente, notamment et a minima, en respectant pour la totalité de l'offre proposée les dispositions réglementaires en vigueur dans l'ameublement (décret n°86-583 du 14 mars 1986 et décret n° 2010-29 du 8 janvier 2010).

A cet effet, sont affichés de façon immédiatement lisible auprès de chaque meuble proposé à la vente l'ensemble des mentions obligatoires dont :

- la désignation précise des produits (matières premières entrant dans sa composition,, essences de bois utilisées, matériaux et procédés de mise en œuvre,...)
- les dimensions du produit et le nombre d'éléments pour les produits composables,
- les procédés de finition et teintes,

Les essences de bois utilisées, l'utilisation de bois massif et/ou des différents types de panneaux sont notamment précisées en détail.

Lorsque le mot « cuir » est mentionné dans la composition des articles proposés à la vente, il est également précisé s'il s'agit de cuir ou, à défaut, de croûte ou refente de cuir, de synderme, ainsi que la race d'origine (.....). Le type de traitement du cuir est aussi mentionné : « pleine fleur », « fleur corrigée » et « nubuck », de même que sa finition (plongé, aniline, pigmenté, enduit, velours ou grainé).

Les sites adhérents s'engagent à renvoyer de façon facilement lisible par les consommateurs vers leurs définitions en ligne sur www.fnaem.fr.

Chapitre II. Les règles d'affichage du prix des meubles

Les sites adhérant à la présente charte s'engagent à n'offrir aux consommateurs que de véritables offres promotionnelles, au sens de l'article L 121-1 du code de la consommation.

A ce titre, ils s'interdisent toute offre promotionnelle qui serait exprimée à partir de prix artificiellement gonflés au départ. Ils s'engagent à ce que toutes les offres promotionnelles affichées sur leurs pages soient exprimées à partir d'un prix de référence conforme à la réglementation française et effectivement utilisé par l'annonceur, a contrario d'un prix constaté ailleurs.

Ils s'interdisent tout usage non conforme des mentions « prix d'usine » et « au lieu de ».

Ils s'interdisent la pratique de rabais permanents sur des produits identiques, au-delà des périodes légales de soldes.



Ils s'engagent à afficher des prix toutes taxes comprises et à systématiquement préciser dès le départ les frais de livraison et d'installation.

Chapitre III. Obligations environnementales pour les produits d'ameublement

Les sites adhérant à la présente charte s'engagent à systématiquement et immédiatement faire apparaître, à côté du prix de chaque article, le montant unitaire de l'éco-contribution meubles, au titre de l'article L 541-10-6 du code de l'environnement.

La loi oblige à majorer le prix de chaque meuble vendu en France du montant unitaire d'une taxe appelée « éco-contribution ». Cette « éco-contribution » doit être affichée pour chaque élément d'ameublement vendu, en sus du prix TTC. Elle s'applique à tous les modes de distribution, y compris les sites de vente en ligne et les magasins étrangers vendant directement aux consommateurs français.

Son produit sert à financer la collecte, le tri et le recyclage des déchets d'ameublement. Elle est donc utile à la protection de l'environnement et à la conception de meubles encore plus respectueux de l'environnement et de la santé des consommateurs.

Chapitre IV. Garanties offertes aux consommateurs pour la vente de meubles en ligne :

Les sites adhérant à la présente charte s'engagent à :

- indiquer clairement les coordonnées du SAV et du service réclamations clients ;
- respecter le montant des frais de livraison indiqués à la commande ; sous réserve d'éventuels surcoûts liés à des contraintes d'accès non signalées par le client lors de la commande ;
- actualiser leurs stocks pour garantir disponibilité
- utiliser la langue française dans les supports et traduction des notices de montage
- informer clairement des droits et délais légaux de rétractation,
- protéger les données transmises par consommateurs
- informer clairement des garanties légales jointes en annexe 1 (tableau récapitulatif des garanties)
- informer clairement de la date de débit du règlement des commandes



Chapitre V. Identification des sites signataires de la Charte et police

Toute entreprise de vente en ligne signataire de la Charte s'engage à respecter l'intégralité de ses dispositions.

En contrepartie, elle a le droit d'apposer sur sa page d'accueil le logo de la FNAEM assorti de la mention « site signataire de la charte FNAEM des ventes de meubles en ligne »+ lien vers site www.fnaem.fr où charte téléchargeable

En cas de manquement à cet engagement signalé à la FNAEM, le site signataire pourra se voir adresser une demande de mise en conformité de ces pratiques et de corrections des manquements constatés.

A défaut de réponse à cette demande dans le délai d'un mois, le conseil d'Administration de la FNAEM pourra prononcer des sanctions pouvant aller jusqu'au signalement à la DGCCRF et exiger le retrait temporaire du logo d'identification.

En cas de persistance des manquements d'une durée supérieure à deux mois, l'exclusion sera prononcée et fera l'objet d'une communication dans les médias.

Le logo de la FNAEM et la mention l'accompagnant visent à permettre au consommateur d'identifier les sites signataires de la charte.

Seules les entreprises adhérentes à la FNAEM et signataires de la charte peuvent apposer ce logo, en conformité avec sa charte graphique. Son utilisation est facultative, chacun profitant de la publicité faite par tous les autres, d'où l'intérêt de tous à le promouvoir ;

Le logo ne pourra être disposé ou utilisé dans des documents de vente ou de publicité de façon à être considéré comme une marque propre au site signataire ou une garantie au sens légal.

La FNAEM se réserve le droit de contrôler et d'apprécier à tout moment les conditions d'utilisation du logo. A cet effet, les entreprises signataires s'engagent à lui communiquer tout document demandé et à appliquer toute instruction d'utilisation formulée.

La perte de la qualité de membre de la FNAEM entraîne, ipso facto, la suppression du droit d'utiliser le logo.

Le Conseil d'administration décider le retrait définitif ou temporaire de la marque, lorsqu'il en a été fait un usage abusif, illicite, déloyal ou frauduleux ;

En aucun cas l'utilisation de matériels portant le logo et existant à la date de la radiation ne saurait être tolérée sans accord spécial de la FNAEM.

Annexe 1. Rappel sur les conditions de mise en œuvre et d'application des garanties légales.

Régime de garantie	Champ d'application	Défauts visés	Réparation	Délai pour agir	Débiteur	Clause limitative de responsabilité	Commentaires
Garantie des vices cachés (C. Civ. Art 1641 s.)	Toute vente, quelque soit la qualité des parties et nature du bien vendu	Vice : - Non apparent au moment de la vente + Rend le bien impropre à sa destination ou réduit fortement son usage	Résolution de la vente + remboursement des frais occasionnés par la vente + dommages et intérêts si le vendeur avait connaissance du vice ou réduction du prix	2 ans à compter de la découverte du vice avec un délai butoir de 20 ans	Vendeur direct Vendeur intermédiaire Fabricant	Valable seulement entre un vendeur et un acheteur professionnel de même spécialité.	Présomption simple de connaissance du vice pour l'acheteur professionnel de même spécialité sauf s'il ne peut prouver que le vice n'était pas décelable au moment de la vente..
Garantie légale de conformité pour les biens de consommation (C.consom art L 211-1s)	Vente de biens meubles entre professionnels et consommateurs	Bien impropre à l'usage habituel Bien ne présentant pas les caractéristiques convenues ou impropre à l'usage spécial recherché par l'acheteur Défaut de conformité de l'emballage, instruction de montage ou installation	Réparation ou Remplacement du bien Résolution de la vente si la réparation et remplacement sont impossibles	2 ans à compter de la délivrance du bien	Vendeur direct seulement	Clause réputée non écrite si convenue avant l'apparition de la contestation	Pendant les 6 premiers mois à compter de la vente, le consommateur n'a pas à prouver l'antériorité du vice mais seulement son existence.