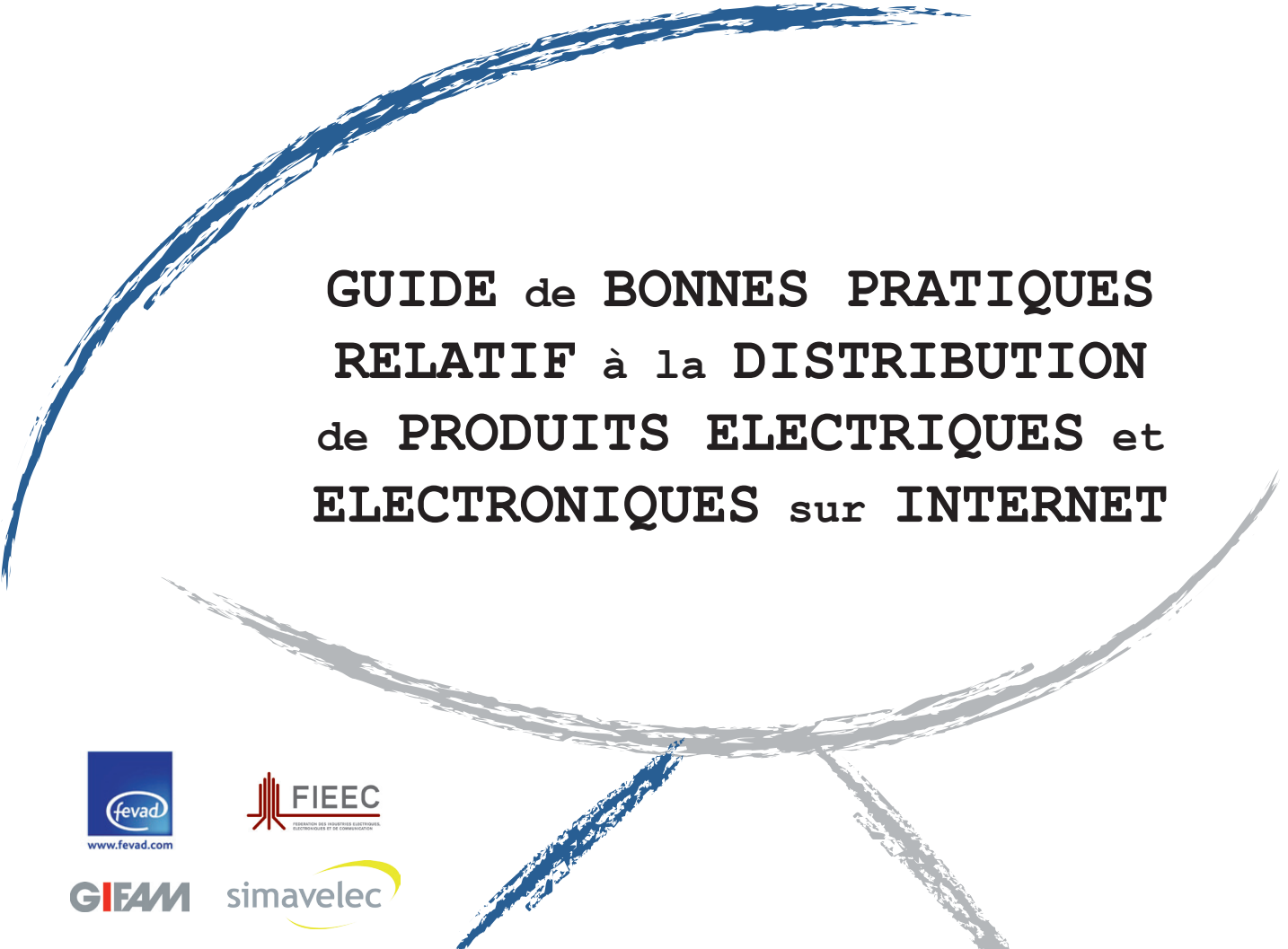


Octobre 2011



**GUIDE de BONNES PRATIQUES
RELATIF à la DISTRIBUTION
de PRODUITS ELECTRIQUES et
ELECTRONIQUES sur INTERNET**



Préambule

Le présent document a pour objet de définir un certain nombre de bonnes pratiques dans le domaine de la distribution de produits électriques et électroniques sur Internet. Il s'inscrit dans le cadre de l'accord de partenariat passé entre la FEVAD (Fédération du E-commerce et de la Vente à Distance), le GIFAM (Groupement Interprofessionnel des Fabricants d'Appareils Ménagers) et le SIMAVELEC (Syndicat des Industries de Matériels Audiovisuels Electroniques), syndicats membres de la FIEEC (Fédération des Industries Electriques, Electroniques et de Communication), le 25 octobre 2011.

Ce guide a été élaboré par les organisations partenaires précitées. Il s'adresse à l'ensemble des professionnels intervenant dans le domaine concerné. Il vise à informer les entreprises dans la mise en œuvre de leurs obligations respectives et s'attache à formuler des recommandations dans les domaines envisagés.

Ces recommandations sont inspirées par la volonté commune des organisations partenaires 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.

Le guide se décompose en 3 grands chapitres :

- ∞ Chapitre 1 : les garanties,
- ∞ Chapitre 2 : la disponibilité et la présentation des prix et des produits électriques et électroniques,
- ∞ Chapitre 3 : les obligations environnementales pour les DEEE.

Le contenu du guide 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 une des organisations signataires de l'accord de partenariat. Toute modification devra faire l'objet de l'accord de l'ensemble des organisations partenaires. En cas de désaccord substantiel de la part d'une d'entre elles, cette dernière pourra décider de ne plus être associée à la démarche, après en avoir informé les autres partenaires.

Le guide sera publié sur le site Internet des associations partenaires. Il se veut ouvert à d'autres organisations qui souhaiteraient s'y associer et/ou en assurer sa promotion.



Chapitre I. Les Garanties

La notion de « garantie » recouvre plusieurs réalités qu'il convient de distinguer. L'éclairage suivant permettra ainsi de distinguer deux types de garanties (légales et contractuelles), qui existent aussi bien dans le commerce physique qu'en vente à distance.

A - Les garanties légales

Elles sont imposées par la loi et il n'est donc pas possible d'y déroger par contrat :

- ∞ **la garantie légale des vices cachés** qui pèse sur le vendeur direct, le vendeur intermédiaire, le fabricant ;
- ∞ **la garantie de conformité** (ou garantie européenne) qui pèse sur le vendeur direct.

Les conditions de mise en œuvre et d'application de ces deux garanties légales sont détaillées en Annexe 1.

Lorsqu'une clause de garantie commerciale est insérée dans un contrat avec un consommateur, le distributeur est tenu de mentionner l'existence des deux garanties légales.

Voir exemple en Annexe 2.



B - Les garanties contractuelles (ou commerciales) à destination du consommateur

Elles correspondent à une offre commerciale faite par un vendeur ou un fabricant à un client. Le vendeur ou le fabricant est donc libre de l'accorder ou non, de définir sa durée, son champ d'application.

Dans ce cadre, il peut exister plusieurs formes de garanties commerciales. Afin de lever toute ambiguïté sur les garanties dont dispose le consommateur, il conviendra de faire les distinctions suivantes dans les communications commerciales :

- ∞ **Une garantie commerciale offerte par le distributeur au consommateur** : On parlera alors de Garantie Vendeur ou Garantie + nom du distributeur.
- ∞ **Une garantie commerciale offerte par le fabricant directement au consommateur** : Dans ce cas, le fabricant donne l'information sur l'existence de cette garantie qui devra être transmise au consommateur. Dans les fiches produits la mention garantie fabricant ou garantie constructeur sera indiquée.

Les garanties offertes par les fabricants aux consommateurs sont applicables sur le territoire de l'Union Européenne dans les conditions prévues par le fabricant concerné dans l'Etat Membre de domiciliation du consommateur.

Si une solution amiable n'a pas été trouvée, une saisine des tribunaux est possible dans les conditions suivantes :

- ∞ le déclenchement se fait devant le juge de proximité pour tous les litiges inférieurs à 4 000 € ;
- ∞ le déclenchement se fait devant le Tribunal d'instance pour tous les litiges supérieurs à 4 000 € ;
- ∞ le consommateur devra apporter la preuve de ce qu'il invoque.

Le juge vérifiera que les conditions de mise en œuvre sont réunies et décidera de la sanction en fonction des possibilités offertes par la loi et du préjudice subi.

C - Les garanties contractuelles offertes par les fabricants au distributeur

Outre les actions récursoires de droit commun existant entre un distributeur et son fournisseur fabricant, tout fabricant peut offrir des garanties contractuelles à ses distributeurs.

Dans ce cas, il n'existe pas de lien contractuel entre le fabricant et le consommateur et aucune information au consommateur ne doit être faite sur ces garanties.

Dans l'intérêt du consommateur, les fabricants qui ont fait le choix d'assurer eux mêmes ou en collaboration avec les distributeurs le SAV de leurs produits, s'engagent à communiquer aux distributeurs les procédures de SAV et à conclure avec les distributeurs les accords SAV adéquats.



Annexe 1 Chapitre I – 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 <u>ou</u> 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 meuble 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 <u>ou</u> 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.

Annexe 2 Chapitre I – Exemple de clause « Garantie » encadrant les relations contractuelles avec les consommateurs

1 - Les Garanties commerciales :

∞ Garantie vendeur ou Garantie + nom du distributeur : (organisation donnée à titre d'exemple)

- Garantie conventionnelle :
 - ▶ nature de la garantie,
 - ▶ durée,
 - ▶ point de départ,
 - ▶ exclusions.
- Prestations payantes :
 - ▶ nature de la garantie,
 - ▶ prix,
 - ▶ durée,
 - ▶ point de départ,
 - ▶ exclusions.
- Autres prestations



∞ Garantie constructeur-consommateur ou Garantie fabricant-consommateur.

Pour les produits disposant d'une garantie spécifique constructeur (prise en charge de la garantie directement par le constructeur), reportez vous aux documents du fabricant accompagnant votre produit pour connaître les éventuelles garanties contractuelles liées à son produit.

2 - Garanties légales :

Indépendamment de la garantie contractuelle ci-dessus, le vendeur reste tenu des défauts de conformité du bien vendu conformément aux articles L. 211.4 et suivants du Code de la Consommation ci-dessous reproduits.

Il reste également tenu à la garantie légale des vices cachés des articles 1641 et suivants du Code Civil pour laquelle vous disposez aussi d'un recours direct contre le fabricant.

Reportez-vous aux documents du fabricant accompagnant votre produit pour connaître la durée pendant laquelle celui-ci vous garantit la disponibilité des pièces de rechange sur le marché (*article L. 111-2 du Code de la Consommation*).

« Garantie légale de conformité » (extrait du Code de la consommation)

- ∞ Art. L. 211-4. « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge

par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ».

∞ Art. L. 211-12. « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

∞ Art. L. 211-5. « Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1. Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- ▶ correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- ▶ présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.

2. Présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

« De la garantie des défauts de la chose vendue » (extrait du Code civil)

∞ Art. 1641. « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ».

∞ Art. 1648 - alinéa 1^{er}. « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».

Chapitre II. Disponibilité et présentation des prix et des produits électriques et électroniques

Lorsqu'un consommateur achète un produit électrique et électronique sur Internet, il doit disposer avant la validation de sa commande de tous les éléments nécessaires à sa décision finale.

A cet effet l'offre de vente aux consommateurs doit :

1. porter sur un produit disponible ou susceptible de l'être dans les délais annoncés :

Lorsqu'un produit est mis à la vente sur un site, celui-ci doit être disponible c'est-à-dire que le produit doit être livré au consommateur dans le délai raisonnable et annoncé au moment de la date de passation de la commande ;

2. faire clairement apparaître :

→ **Un descriptif du produit vendu dans toutes ses caractéristiques essentielles :**

Les caractéristiques qualitatives et quantitatives du produit doivent être clairement communiquées au consommateur. Ainsi, la fiche produit doit être complète et ne pas induire les consommateurs en erreur.

Sous réserve que les fournisseurs aient communiqué aux distributeurs toutes les informations nécessaires, la fiche produit pourra comporter les informations suivantes :

- ▶ type de produit,
- ▶ poids,
- ▶ couleur,
- ▶ accessoires,
- ▶ caractéristiques et fonctions essentielles.



D'autres informations peuvent également s'avérer essentielles et être pour certains produits (réfrigération, lave linge, lave vaisselle) encadrées de manière très précise par la loi.

Exemples pour :

- ∞ le Gros Electroménager : taille complète (L - l - H), classe énergétique, consommation d'énergie/d'eau, contraintes d'installation, encastrable... ;
- ∞ TV, Hi-Fi : caractéristiques d'écran, son, connectiques, contenu... .

Ces informations doivent être mises à la disposition des distributeurs.

Une photo est-elle obligatoire ?

Légalement, il n'est pas obligatoire de mettre une photo du produit vendu. Cependant, si une photo est apposée sur le site, elle ne doit pas induire le consommateur en erreur. Il doit donc s'agir de la « bonne photo », pour le « bon produit ». La mention « photo non contractuelle » ne peut être valable et pourrait être taxée de publicité trompeuse.

Les fournisseurs sont tenus de transmettre aux distributeurs les photos actualisées.

→ **Les informations indiquées sur l'étiquette énergie**

La réglementation impose lors de la vente d'appareil de réfrigération, de lave linge ou de lave-vaisselle, l'affichage d'une étiquette énergie qui informe le consommateur sur la consommation d'énergie des appareils. Lorsque le produit est vendu à distance les textes prévoient qu'une série d'informations liées à l'étiquette énergie sont communiquées au consommateur dans un ordre précis.

Vous trouverez la liste des informations en annexe pour :

- ▶ les appareils de froid : annexe 1 ;
- ▶ les lave-linge : annexe 2 ;
- ▶ les lave-vaisselle : annexe 3.

→ **Un aperçu clair du prix qu'il aura à payer :**

- ▶ le prix du produit vendu au consommateur doit être présenté toutes taxes comprises ;
- ▶ les frais de livraison : les modalités de calcul des frais de livraison doivent être facilement accessibles au consommateur ;
- ▶ l'éco participation : cette contribution s'applique depuis novembre 2006 et jusqu'au 13 février 2013 et permet de financer la collecte et le recyclage des déchets historiques. Elle doit être visible pour le consommateur et détachée du prix du produit ;
- ▶ les éventuels coûts de garantie ;
- ▶ tout autre élément constitutif du prix final.



Annexe 1 Chapitre II

Liste des informations à communiquer au consommateur sur la consommation d'énergie des appareils de réfrigération ménagers dans les cas où l'utilisateur final n'a pas l'occasion d'examiner le produit exposé.

Les informations à fournir sont les suivantes :

- a. classe d'efficacité énergétique du modèle ;
- b. consommation d'énergie annuelle en kWh par an ;
- c. volume utile de chaque compartiment et, le cas échéant, nombre d'étoiles applicable ;
- d. classe climatique ;
- e. émissions acoustiques dans l'air, exprimées en dB(A) re 1 pW et arrondies à l'entier le plus proche ;
- f. si le modèle est intégrable, une indication de cette caractéristique ;
- g. pour les appareils de stockage du vin, l'information suivante doit figurer sur la fiche : « Cet appareil est destiné uniquement au stockage du vin ». Ce point ne s'applique pas aux appareils de réfrigération ménagers qui ne sont pas spécifiquement conçus pour le stockage du vin mais qui peuvent être utilisés à cet effet, ni aux appareils de réfrigération ménagers qui ont un compartiment de stockage du vin combiné avec tout autre type de compartiment.

Annexe 2 Chapitre II

Liste des informations à communiquer au consommateur sur la consommation d'énergie des lave-linge dans les cas où l'utilisateur final n'a pas l'occasion d'examiner le produit exposé

Les informations à fournir sont les suivantes :

- a. la capacité nominale en kg pour le programme « coton » standard à 60 °C à pleine charge ou pour le programme « coton » standard à 40 °C à pleine charge, la valeur la plus faible des deux étant retenue ;
- b. la classe d'efficacité énergétique, déterminée conformément à l'annexe VI ;
- c. la consommation d'énergie annuelle pondérée en kWh par an, arrondie à l'entier supérieur le plus proche et calculée conformément à l'annexe VII, point 1 c) ;
- d. la consommation d'eau annuelle pondérée en litres par an, arrondie à l'entier supérieur le plus proche et calculée conformément à l'annexe VII, point 2 a) ;
- e. la classe d'efficacité d'essorage déterminée conformément à l'annexe VI, point 2 ;
- f. la vitesse d'essorage maximale pour le programme « coton » standard à 60 °C à pleine charge ou pour le programme standard « coton » à 40°C à demi-charge, la valeur la plus faible des deux étant retenue, et le taux d'humidité résiduelle atteint avec le programme standard « coton » à 60 °C à pleine charge ou avec le programme « coton » standard à 40 °C à demi-charge, la valeur la plus élevée des deux étant retenue ;
- g. les émissions acoustiques dans l'air, exprimées en dB(A) re 1 pW et arrondies à l'entier le plus proche, au cours des phases de lavage et d'essorage, pour le programme « coton » standard à 60 °C à pleine charge ;
- h. si le lave-linge est intégrable, une indication de cette caractéristique.

Annexe 3 Chapitre II

Liste des informations à communiquer au consommateur sur la consommation d'énergie des lave-vaisselle dans les cas où l'utilisateur final n'a pas l'occasion d'examiner le produit exposé

Les informations à fournir sont les suivantes :

- a. classe d'efficacité énergétique, déterminée conformément à l'annexe VI, point 1) ;
- b. capacité nominale, en nombre de couverts standard, correspondant au cycle de lavage standard ;
- c. consommation d'énergie annuelle (AE C) en kWh par an, arrondie à l'entier supérieur le plus proche et calculée conformément à l'annexe VII, point 1.b) ;
- d. consommation d'eau annuelle (AW C) en litres par an, arrondie à l'entier supérieur le plus proche et calculée conformément à l'annexe VII, point 3 ;
- e. classe d'efficacité énergétique, déterminée conformément à l'annexe VI, point 2) ;
- f. émissions acoustiques dans l'air, exprimées en dB(A) re 1 pW et arrondies à l'entier le plus proche ;
- g. si le modèle est intégrable, une indication de cette caractéristique.

Chapitre III. Obligations environnementales pour les DEEE ménagers

Les textes ont instauré des obligations environnementales pour les DEEE ménagers.

Rappel de la loi

Article L541-10-2 alinéa 4 du code de l'environnement

« Le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques ménagers issus des collectes sélectives et de la reprise gratuite par les distributeurs, lors de la vente d'un équipement électrique et électronique ménager, des équipements électriques et électroniques usagés que lui cède le consommateur, dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu, est accomplie par des systèmes auxquels ces personnes contribuent financièrement de manière proportionnée et qui sont agréés ou approuvés par arrêtés conjoints des ministres chargés de l'économie, de l'industrie, de l'écologie et des collectivités territoriales (...) ».



Rappel des obligations réglementaires

Article R543-187 du code de l'environnement

« Les communes ou leurs groupements, les producteurs, les distributeurs et les organismes coordonnateurs mettent en œuvre les actions qu'ils jugent appropriées pour informer les utilisateurs d'équipements électriques et électroniques ménagers :

- 1° De l'obligation de ne pas se débarrasser des déchets d'équipements électriques et électroniques avec les déchets municipaux non triés ;
- 2° Des systèmes de collecte mis à leur disposition ;
- 3° Des effets potentiels sur l'environnement et la santé humaine de la présence de substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques. »

Article R 543-180 code de l'environnement

« Lors de la vente d'un équipement électrique ou électronique ménager, le distributeur reprend gratuitement, ou fait reprendre gratuitement pour son compte, les équipements électriques et électroniques usagés que lui cède le consommateur, dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu ».

Ainsi, le distributeur doit :

- ∞ attirer l'attention des consommateurs sur la nécessité de trier les DEEE ménagers
- ∞ informer le consommateur au moment de l'offre commerciale des modalités de reprise : lieux, démarche positive nécessaire pour le consommateur... ;

- ∞ proposer la reprise 1 pour 1 c'est-à-dire dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu. Cette reprise 1 pour 1 ne doit pas générer une prestation autre que la reprise pure et simple pour le distributeur : produit transportable en l'état, pas de démontage, de prestations liées à la sécurité... ;
- ∞ assurer la gratuité de la reprise

Voir exemple de clause type en Annexe 1.

Plusieurs solutions sont possibles pour la reprise lorsque les personnes sont situées en France. Des lieux de collecte existent en fonction notamment de la taille du produit :

- ∞ Pour les gros appareils :
 - ▶ reprise par le distributeur ou le transporteur au moment de la livraison du nouvel appareil. Dans ce cas, il faut alerter de manière visible le consommateur qu'il doit en faire la demande au distributeur au moment de la vente ;
 - ▶ appel à des organisations à vocation sociale telles qu'ENVIE, Emmaüs ... ;
 - ▶ dépôt en déchetterie ou tout système mis en place par les municipalités.

- ∞ Pour les petits appareils :
 - ▶ dépôt de l'appareil dans des points relais ou de collecte ;
 - ▶ en magasin si le distributeur Internet dispose de boutiques physiques ;
 - ▶ dépôt en déchetterie ou tout système mis en place par les municipalités (poubelles jaunes, containers...).

Annexe 1 chapitre III - Exemple de clause DEEE Recyclage appareils électriques et électroniques

Pour protéger l'environnement vous ne devez plus jeter vos appareils usagers avec les autres déchets ménagers.

Lors de l'achat d'un appareil électrique ou électronique une contribution environnementale vous est demandée, conformément à la réglementation. Elle est intégralement reversée à un éco-organisme agréé dans le but de financer son recyclage.

Plusieurs solutions sont possibles pour la reprise lorsque les personnes sont situées en France. Des lieux de collecte existent en fonction notamment de la taille du produit :

∞ Pour les gros appareils :

- ▶ reprise par le distributeur ou le transporteur au moment de la livraison du nouvel appareil. Dans ce cas, il faut alerter de manière visible le consommateur qu'il doit en faire la demande au distributeur au moment de la vente ;
- ▶ appel à des organisations à vocation sociale telles qu'ENVIE, Emmaüs ... ;
- ▶ dépôt en déchetterie ou tout système mis en place par les municipalités.

∞ Pour les petits appareils :

- ▶ dépôt de l'appareil dans des points relais ou de collecte ;
- ▶ en magasin si le distributeur Internet dispose de boutiques physiques ;
- ▶ dépôt en déchetterie ou tout système mis en place par les municipalités (poubelles jaunes, containers...).

