

Le logo « Charte Qualité » de la FEVAD

Mode d'emploi

1. Le Logo « Charte Qualité FEVAD »

Que signifie le logo ?

Ce logo matérialise l'engagement de respecter l'ensemble des règles contenues dans le Code professionnel de la FEVAD, appelé également « Charte qualité ». Il permet donc aux consommateurs d'identifier plus facilement les sites qui se sont engagés dans une démarche professionnelle, déontologique, responsable et respectueuse des droits des consommateurs au sein d'une fédération professionnelle représentative du secteur, comme la FEVAD.

Selon une étude publiée par l'institut Médiamétrie de novembre 2016, plus de la moitié des e-acheteurs français tiennent compte de l'adhésion du site à la FEVAD comme un des critères de choix du site, au moment de passer commande. L'impact sur le consommateur sera d'autant plus important que le site ne bénéficie pas d'une forte notoriété.

Qui peut utiliser le logo ?

Le logo est destiné exclusivement aux entreprises de vente aux particuliers (BtoC) membres de la FEVAD. Un adhérent B2B de la FEVAD peut également utiliser le logo s'il le souhaite ; cela signifiera alors le strict respect par l'entreprises des dispositions du Code professionnel / Charte Qualité. Pour les nouveaux membres, le logo peut être utilisé à l'issue de la période probatoire. Toute entreprise non membre de la FEVAD qui utilise le logo s'expose à des sanctions pénales. En cas de démission ou d'exclusion de la FEVAD, l'entreprise en question doit retirer, sans délai, toute présence du logo dans ses communications.

L'usage du logo est-il obligatoire pour les membres de la FEVAD ?

Non. Pour autant, cela ne dispense pas les membres de la FEVAD de se conformer à la Charte Qualité. En effet, toute adhésion à la FEVAD emporte l'obligation de respecter les règles professionnelles déontologiques édictées par la FEVAD. Par ailleurs, selon la loi, les entreprises sont en principe tenues d'informer les consommateurs de l'existence de codes de conduite auxquels elles ont souscrit. Ainsi, par exemple, les membres de la FEVAD doivent informer les consommateurs sur l'existence de la Charte. Cette information, doit figurer à minima dans les conditions générales de vente. Le logo « Charte qualité » permet de compléter utilement cette information légale.

Faut-il payer pour utiliser le logo ?

Non. L'utilisation du logo est totalement gratuite pour les entreprises membres de la FEVAD.

Comment utiliser le logo ?

Le logo doit être utilisé conformément à la charte graphique et aux indications communiquées par la FEVAD. Pour toute question relative à l'utilisation, il convient de contacter la Fédération. Les entreprises qui hébergent des sites dans le cadre d'une activité de marketplace devront veiller à indiquer si elles entendent ou non appliquer ou faire appliquer la Charte pour les commandes réalisées auprès des sites hébergés.

Consulter et télécharger la charte graphique :

[Logo charte qualité seul](#) - [Logo charte qualité et logo Européen](#)

Les entreprises qui utilisent le logo sont-elles obligées de recourir au médiateur du e-commerce de la FEVAD en cas de litige ?

Non. Toute entreprise soumise à la loi sur la médiation de la consommation est tenue de désigner un médiateur. Les entreprises ont la possibilité de recourir à la médiation du e-commerce de la FEVAD, qui est incluse, par défaut, dans l'adhésion à la Fédération. Quel que soit son choix, l'entreprise est tenue d'en informer le consommateur, conformément à la loi et aux modalités fixées par le dispositif de médiation concerné. Pour plus d'information sur le site dédié au service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD : <http://www.mediateurfevad.fr>.

Peut-on avoir accès à la Charte Qualité ?

Oui. La Charte qualité est publiée, en accès libre, sur le site de la FEVAD et peut être consultée et téléchargée à tout moment par les entreprises et les consommateurs. Les règles contenues dans la Charte sont régulièrement mises à jour. Toute nouvelle règle apportée à la Charte est approuvée par les membres de la FEVAD en Assemblée générale.

2. Le Logo Ecommerce Europe Trustmark

La Fevad et l'association européenne Ecommerce Europe, qui regroupe plus de 25,000 e-commerçants, lancent en France le logo Ecommerce Europe Trustmark (<https://www.ecommercetrustmark.eu/>). A ce jour, plus de 10,000 sites marchands européens ont déjà été certifiés dans le cadre de ce dispositif.

Cette marque de confiance est réservée aux sites membres d'une association nationale faisant partie du programme Ecommerce Europe Trustmark. Elle pourra donc être utilisée par les entreprises de vente aux particuliers, membres de la Fevad, qui vendent à des consommateurs résidents dans les autres pays de l'Union.

Pourquoi un logo européen ?

Le principal objectif de ce logo est de renforcer la confiance des consommateurs européens dans l'achat en ligne transfrontière en proposant une marque de confiance identifiable par les consommateurs de l'Union. Ce logo permettra aux consommateurs d'identifier les sites qui répondent à un certain nombre de critères, issus de la législation européenne, en matière de consommation. Plutôt que de créer un logo européen ex-nihilo, Ecommerce Europe a choisi de s'appuyer sur les dispositifs nationaux existants et reconnus dans de nombreux marchés nationaux, notamment en Allemagne, Belgique, Danemark, Espagne, France, Italie, Pays-Bas. Ecommerce Europe Trustmark devient ainsi le premier réseau européen de « labels » en matière de e-commerce.

Que signifie le logo européen ?

Associé au logo « Charte Qualité FEVAD », le logo Ecommerce Europe Trustmark indique aux consommateurs européens que le site e-commerce adhère à un dispositif national conforme aux principes européens. Ainsi, grâce au logo Ecommerce Europe Trustmark, un consommateur situé dans un autre Etat de l'Union sera en mesure de savoir qu'un site membre de la Fevad adhère à un dispositif français qui :

- Répond à des critères européens communs définis par Ecommerce Europe Trustmark ;
- Dispose d'un code de conduite conforme à la législation française et européenne ;
- Participe à un réseau européen de règlement amiable des litiges transfrontières via Ecommerce Europe Trustmark auquel le consommateur européen pourra faire appel en cas de problème.

Comment fonctionne le logo pour les consommateurs ?

Le logo Ecommerce Europe Trustmark est facilement accessible et reconnaissable. En cliquant dessus, le consommateur peut accéder un certificat officiel ainsi qu'une information claire et intelligible sur le logo et sur les droits des consommateurs européens. A mesure que le logo Ecommerce Europe Trustmark se diffusera en Europe, sa notoriété du logo auprès des consommateurs européens va grandir.

Comment faire pour obtenir le logo ?

Si vous êtes un site e-commerce de vente aux particuliers et que vous souhaitez rejoindre les 10.000 sites européens agréés par Ecommerce Europe Trustmark, il vous suffit de remplir le formulaire en ligne. (<https://www.ecommercetrustmark.eu/sign-up/>) Nous vous rappelons que le logo n'est accessible en France, que pour les sites membres de la Fevad. L'obtention du logo européen est gratuite pour les membres de la Fevad ainsi que pour les entreprises membres d'une autre association nationale membre de Ecommerce Europe Trustmark (pour voir la liste des associations nationales cliquez [ici](#)). Ecommerce Europe entend ainsi favoriser une diffusion du logo large et rapide du logo en Europe.

Pour plus d'informations : <https://www.ecommercetrustmark.eu/>