

Résultats des contrôles DGCCRF
dans le secteur de l'ameublement
et mesures pour renforcer
la sécurité des consommateurs

Frédéric LEFEBVRE

Mardi 19 avril 2011

Dossier de presse

www.economie.gouv.fr



FREDERIC LEFEBVRE

SECRETAIRE D'ETAT CHARGE DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT, DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES, DU
TOURISME, DES SERVICES, DES PROFESSIONS LIBERALES ET DE LA CONSOMMATION

Communiqué de presse

Communiqué de presse

www.economie.gouv.fr

Paris, le 19 avril 2011
N° 419

Frédéric LEFEBVRE a présenté les résultats des contrôles dans le secteur de l'ameublement et annoncé des mesures pour renforcer la sécurité des consommateurs

Frédéric LEFEBVRE, Secrétaire d'État chargé de la Consommation, a présenté ce matin les résultats des contrôles réalisés par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) dans le secteur de l'ameublement, qui montrent une recrudescence des pratiques délictueuses. Il a également annoncé une concertation pour instaurer des normes de sécurité plus contraignantes en matière de sécurité incendie des meubles rembourrés.

La DGCCRF a procédé à une campagne de contrôles fin 2010, qui a porté au total sur 261 établissements. Des anomalies ont été relevées dans 126 des établissements et 52 procédures contentieuses sont en cours ou en phase de finalisation.

Les infractions les plus significatives concernent pour l'essentiel des professionnels qui procèdent à la vente de meubles dans des locaux commerciaux loués avec des baux précaires pour une courte durée. Ces professionnels utilisent notamment des démarchages trompeurs pour vendre aux consommateurs des meubles en utilisant des techniques de vente particulièrement agressives.

Les manquements à la réglementation concernent ainsi :

- le démarchage à domicile (non respect des informations obligatoires, du droit de rétractation...) ;
- l'affichage des prix, des réductions de prix avec des annonces de prix fictifs élevés et la pratique de faux rabais et de façon générale, les pratiques commerciales trompeuses ;
- l'information sur les qualités du meuble : caractère trompeur de certaines mentions publicitaires concernant la qualité des meubles et des essences de bois notamment ;
- les loteries : si le tirage au sort relève d'une mise en scène destinée à convaincre le client, il s'agit alors d'une publicité mensongère.

En plus des contrôles sur les commerces physiques, Frédéric LEFEBVRE a demandé au début de l'année à la DGCCRF, qui contrôle plus de 8000 sites Internet par an (soit plus de 10% des sites de commerce électronique), de renforcer la surveillance des sites commercialisant de l'ameublement. La DGCCRF a ainsi obtenu le 12 avril 2011 la fermeture à Béziers du site www.meuble-confort.com qui acceptait les commandes sans livrer les consommateurs et qui avait fermé ses locaux situés à Gerzat (63) pour se soustraire à ses obligations. A ce jour 315 plaintes ont été déposées à l'encontre de ce site.

Frédéric LEFEBVRE a demandé à la DGCCRF de poursuivre son action de contrôle dans le secteur de l'ameublement, tant dans le commerce physique que dans le commerce électronique. Il a également demandé à la Fédération française du Négoce de l'Ameublement et de l'Équipement de la Maison (FNAEM) et à la DGCCRF de travailler à la rédaction d'un **guide de bonnes pratiques actualisé à destination des professionnels et d'un guide à destination des consommateurs destiné à leur rappeler leurs droits.**



Enfin, **il a annoncé une concertation pour instaurer des normes de sécurité plus contraignantes en matière de sécurité incendie des meubles rembourrés.**

Les incendies domestiques en France représenteraient 10 000 blessés par an et jusqu'à 800 morts. Le comportement au feu des meubles rembourrés (canapés, sièges notamment) est donc essentiel, car, en présence d'une source d'ignition (cigarette, bougie, feu d'origine électrique...) ils sont susceptibles d'augmenter le risque de décès compte tenu des mousses de polyuréthane utilisées pour le rembourrage, qui brûlent facilement et dégagent alors des fumées toxiques.

Les trois principaux niveaux d'exigence en matière de sécurité des meubles rembourrés (par ordre croissant de sévérité), sont les suivants :

- le test dit « de la cigarette » ;
- le test dit « de l'allumette » (ou de la « petite flamme ») ;
- le test dit « de la bûchette ».

D'après une enquête de la DGCCRF de 2009, les meubles rembourrés vendus en France satisfont aujourd'hui au test de la cigarette, certains passent avec succès le test de l'allumette mais très peu satisfont au test de la bûchette. **Frédéric LEFEBVRE a demandé à la DGCCRF d'élaborer avec les associations de consommateurs et les professionnels un projet de décret pour renforcer la réglementation sur la sécurité des meubles rembourrés contre les risques d'inflammation et indiqué qu'il saisira avant l'été de ce projet de texte le Conseil National de la Consommation (CNC) et l'agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES).**

Contacts presse :

Cabinet de Frédéric LEFEBVRE - Sophie LE MOUËL : 01 53 18 40 61

Pratiques délictueuses en matière de vente de meubles dans certains magasins à « baux précaires »

Dans le secteur de l'ameublement, certains professionnels pratiquent des méthodes commerciales qui ne respectent pas la réglementation en vigueur et, de ce fait, nuisent à la fois aux intérêts des consommateurs mais aussi à ceux des autres professionnels qui se conforment à la réglementation. **Ces professionnels procèdent à la vente de meubles dans des locaux commerciaux loués pour une courte durée**, en employant des méthodes répréhensibles. La DGCCRF a constaté au cours des six derniers mois une recrudescence de ces pratiques commerciales trompeuses.

1- Les méthodes utilisées

- **une implantation temporaire** : les responsables de ces magasins louent selon un bail précaire un local commercial distinct de celui où se trouve le siège de l'entreprise.
- **un démarchage à domicile ou téléphonique** : une invitation personnalisée à se rendre en couple au magasin est envoyée pour retirer des cadeaux et prendre connaissance du résultat d'un « tirage au sort » (loterie) qui, en définitive, se transforme en général en remise d'un bon d'achat ;

Les prospects sont démarchés par téléphone par une société leur indiquant qu'ils ont été tirés au sort et qu'ils ont gagné deux cadeaux, par exemple un appareil photo numérique et un sèche-cheveux ; ils reçoivent quelques jours plus tard, dans leur boîte aux lettres, un courrier de confirmation leur précisant le lieu de retrait de ces cadeaux. A aucun moment l'activité du magasin ne leur est précisée.

- **des méthodes de vente agressives** : une fois sur place, les clients sont pris en charge par de nombreux vendeurs aux méthodes commerciales agressives qui les persuadent d'acheter meubles, salons ou literie à des prix excessifs (coefficient multiplicateur de vente avant remise compris entre 8 et 10, nettement supérieur à ceux pratiqués habituellement dans le secteur) ;

En arrivant dans le magasin, en couple comme demandé sur le courrier de confirmation, ils découvrent l'activité de celui-ci et se trouvent pris en charge par un vendeur qui, après leur avoir remis les cadeaux, leur propose un salon en cuir ou un article de literie ;

Résultats des contrôles DGCCRF dans le secteur de l'ameublement et mesures pour renforcer la sécurité des consommateurs

Frédéric LEFEBVRE, secrétaire d'Etat chargé de la Consommation

Paris > le 19 avril 2011

- des propositions de rabais attractifs mais artificiels : les prix affichés ne sont, en réalité, jamais pratiqués mais servent de base aux remises fictives annoncées par les vendeurs. Mais ni les prix affichés (artificiellement gonflés), ni les remises consenties ne figurent sur les bons de commande des clients, seul le prix net à payer apparaît.

Les prix affichés sur les salons et les articles de literie étant particulièrement élevés, d'importantes remises, progressives, présentées comme exclusives et exceptionnelles à chaque fois leur sont rapidement proposées. Par ailleurs, ces offres sont uniquement valables pour un achat immédiat

Autour d'un verre de sangria, de soda ou de jus de fruit, la négociation s'engage, faisant intervenir tour à tour tel ou tel vendeur ou responsable d'établissement supposé, mettant ainsi la pression sur les acheteurs potentiels ;

- des offres de crédits attrayantes mais suspectes : en général, les vendeurs font signer aux clients une offre préalable de crédit accessoire à la vente assortie d'une autorisation de prélèvement et de la remise d'un RIB le jour même. Il est également proposé des financements au moyen de facilités de paiement et /ou de crédit gratuit (taux zéro). Le taux d'escompte devant être consenti pour les ventes réalisées sans recours à ce prêt n'était pas indiqué, ni pratiqué, dans les conditions prévues par la réglementation.

Lorsque la vente est conclue, elle est le plus souvent accompagnée d'une offre préalable de crédit (gratuit sur une période courte ou avec intérêts sur une période longue), les montants facturés s'élevant à plusieurs milliers d'euros ;

- des entraves à l'exercice du droit à la rétractation : en plus de la perception d'acompte avant l'expiration du délai de réflexion, les entreprises ont pris l'habitude de livrer la marchandise aux clients le jour même de l'achat en reprenant l'ancien mobilier dans le but de le dissuader de renoncer à sa commande et de faire valoir son droit de rétractation. Egalement dans le but de priver les consommateurs de leur droit de rétractation, il a été parfois constaté que des documents remis aux consommateurs ne comportaient pas la dénomination ni les coordonnées de l'entreprise.

2 - Des pratiques illicites

Les pratiques décrites ci-dessus sont contraires à la réglementation concernant :

- le démarchage à domicile (non respect des informations obligatoires, du droit de rétractation...) ;
- l'affichage des prix, des réductions de prix avec des annonces de prix fictifs élevés et la pratique de faux rabais et de façon générale, les pratiques commerciales trompeuses ;
- l'information sur les qualités du meuble : véracité de certaines mentions publicitaires concernant la qualité des meubles et des essences de bois notamment ;
- le crédit à la consommation (publicité et formalisme contractuel) ;
- les loteries : si le tirage au sort relève bien d'une mise en scène destinée à convaincre le client, il s'agit alors d'une publicité mensongère.

Les services de la DGCCRF effectuent régulièrement des contrôles de ce type de commerces (enquête menée en 2009 et renouvelée fin 2010) qui révèlent systématiquement l'existence d'infractions à ces réglementations.

3 – Les précautions à prendre

- Un démarchage à domicile ou par téléphone proposant des cadeaux ou la participation à une loterie préfigure en général une offre commerciale : ne pas s'engager et obtenir le plus de renseignements possibles (objet de l'opération, nom et activité de la société, ancienneté, lieu du siège social, coordonnées précises...) ;
- Ne se rendre sur le lieu de remise des cadeaux qu'après avoir obtenu des informations sur l'activité de l'entreprise et sur l'objet de l'opération ;

Résultats des contrôles DGCCRF dans le secteur de l'ameublement et mesures pour renforcer la sécurité des consommateurs

Frédéric LEFEBVRE, secrétaire d'Etat chargé de la Consommation

Paris > le 19 avril 2011

- En cas de déplacement sur le lieu indiqué, éviter de s'engager dans un achat et se donner le temps de la réflexion après avoir comparé les produits et les prix proposés avec ceux de la concurrence ;
- En cas d'achat, bien vérifier les informations données sur l'entreprise elle-même et sur les droits du consommateur (notamment droit de rétractation en cas de démarchage à domicile ou par téléphone ou en cas de vente à crédit).

Les consommateurs sont invités à se rapprocher de la DGCCRF et des Directions départementales de la protection des populations en cas de suspicion de pratiques frauduleuses.

4 – Chiffres clés

La DGCCRF a procédé à une nouvelle campagne de contrôles fin 2010 dans le secteur de l'ameublement, ciblée notamment sur la vente de meubles dans des locaux loués avec des baux précaires. Cette enquête a montré une recrudescence de ces pratiques trompeuses.

Les contrôles ont porté au total sur 261 établissements.

Des anomalies ont été relevées dans près de la moitié des établissements (126).

52 procédures contentieuses sont en cours ou en finalisation suite à cette action de contrôle.

Pour mémoire, en 2009, 185 établissements avaient été contrôlés. Ces contrôlés avaient donné lieu à 35 procédures contentieuses.

Les ventes de meubles sur Internet

La protection des intérêts des consommateurs sur internet

Le plan d'action pour renforcer la sécurité des acheteurs en ligne annoncé le 21 janvier 2011 par Frédéric LEFEBVRE est mis en application quotidiennement par la DGCCRF qui contrôle plus de **8000 sites par an** (soit plus de 10% des sites de commerce électronique). Ces contrôles portent notamment sur les sites internet commercialisant du mobilier.

Sont vérifiés :

- la présence des mentions obligatoires (coordonnées, numéro de téléphone et coût de l'appel s'il est surtaxé) ;
- le contenu des Conditions Générales de Vente (CGV) (droit de rétractation, frais de livraison, durée de validité de l'offre et prix) ;
- l'absence de pratiques commerciales trompeuses (prix faussement réduit, allégations trompeuses sur les qualités des produits vendus, photos contractuelles) ;
- le respect des règles relatives à la protection des données personnelles (qui peuvent donner lieu à des signalements à la CNIL).

Lorsque les sites ne sont pas en conformité avec la réglementation, ils font l'objet de rappels à la réglementation. Lorsque la mise en conformité n'est pas réalisée un procès-verbal infractionnel est rédigé.

La fermeture des sites en cas d'infraction grave

En cas d'infractions graves ou d'arnaque caractérisée, et notamment pour protéger les consommateurs contre des sites qui encaissent les paiements mais ne livrent pas la marchandise, la fermeture des sites incriminées peut être obtenue de la part des hébergeurs. En effet, selon la réglementation en vigueur (article 6 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique), la responsabilité des hébergeurs peut être retenue dès lors qu'ils ont connaissance des infractions commises par les sites qu'ils hébergent s'ils ne les ferment pas de leur propre initiative.

La DGCCRF a ainsi obtenu le 12 avril 2011 la fermeture par l'hébergeur DOYOUISOFT à Béziers du site www.meuble-confort.com qui acceptait les commandes sans livrer les consommateurs et qui avait fermé ses locaux situés à Gerzat (63) pour se soustraire à ses obligations.

Le préjudice est estimé à 170 000 € pour 315 plaintes déposées.

Les conseils en cas d'achat de meuble sur internet

- Sélectionner les sites sur lesquels le professionnel est clairement identifié (adresse du siège social, numéro de téléphone). Privilégier les sites possédant une adresse dans l'Union Européenne : le traitement d'éventuels litiges sera plus aisé. Le consommateur européen bénéficie des mêmes droits sur l'ensemble du territoire de l'Union.

- En cas de doute sur le sérieux d'un site, vérifier que le numéro de téléphone proposé fonctionne et regarder sur les forums de discussion si les autres consommateurs sont satisfaits des services rendus par le site en question.

- Lisez les Conditions Générales de Vente avec attention : elles détermineront en cas de litige la responsabilité éventuelle du vendeur et qui fournissent des informations précises sur vos droits et obligations. N'hésitez pas à les imprimer pour les conserver et les relire en cas de nécessité.

Résultats des contrôles DGCCRF dans le secteur de l'ameublement et mesures pour renforcer la sécurité des consommateurs

Frédéric LEFEBVRE, secrétaire d'Etat chargé de la Consommation

Paris > le 19 avril 2011

- Pensez à conserver le récapitulatif de votre commande et la confirmation de la transaction. En cas de contestation ces documents sont indispensables.
- Au moment du paiement, favorisez les paiements sécurisés sur Internet plutôt que l'envoi de mandat surtout à l'étranger (il vous sera quasi-impossible de récupérer votre argent en cas d'escroquerie).

Sécurité des canapés contre les risques d'inflammation

Frédéric LEFEBVRE souhaite renforcer la réglementation sur la sécurité des canapés contre les risques d'inflammation

Les incendies domestiques en France représenteraient 10 000 blessés par an et jusqu'à 800 morts. Le comportement au feu des meubles rembourrés (canapés, sièges notamment) est donc essentiel, car, en présence d'une source d'ignition (cigarette, bougie, feu d'origine électrique...) ils sont susceptibles d'augmenter le risque de décès compte tenu des mousses de polyuréthane utilisées pour le rembourrage, qui brûlent facilement et dégagent alors des fumées toxiques.

Pour limiter ces risques d'inflammation, trois principaux tests d'exigence en matière de sécurité des meubles rembourrés (par ordre croissant de sévérité), sont réalisés :

- le test dit « de la cigarette » ;
- le test dit « de l'allumette » (ou de la « petite flamme ») ;
- le test dit « de la bûchette ».

Dans les faits, les meubles rembourrés vendus en France satisfont aujourd'hui au test de la cigarette (étude DGCCRF de 2009), certains passent avec succès le test de l'allumette (c'était le cas de 4 meubles sur 6 testés lors de l'enquête de 2009 menée par la DGCCRF), mais quasiment aucun ne satisfait le test de la bûchette.

Etat du droit applicable :

Dans l'état actuel du droit national, il n'y a pas de texte spécifique applicable aux meubles rembourrés, qui relèvent de l'obligation générale de sécurité énoncée à l'article L221-1 du Code de la consommation.

Au niveau communautaire, la situation juridique est similaire au droit français : il n'y a pas de texte spécifique applicable aux meubles rembourrés. Ceux-ci relèvent de la

directive sur la sécurité générale des produits 2001/95/CE, transposée dans le Code de la consommation.

L'exemple britannique :

La réglementation en vigueur depuis 1988 au Royaume-Uni, souvent citée comme référence par les acteurs prônant un renforcement des exigences pour les meubles rembourrés (associations de consommateurs et de brûlées, associations de pompiers, fédération professionnelle des producteurs de retardateurs de flamme), impose le respect des trois tests évoqués ci-dessus.

Une étude récente conduite au Royaume-Uni permet d'estimer l'impact sur la baisse du nombre de décès lors d'incendies lié à la réglementation spécifique au Royaume-Uni en la matière.

15 ans après l'adoption de cette réglementation, la réglementation en vigueur permettrait d'épargner 54 vies par an :

dont 50 %, lié à l'exigence de conformité au test de la cigarette ;

dont 10 %, lié à l'exigence de conformité au test de l'allumette ;

dont 40 %, lié à l'exigence de conformité au test de la bûchette.

Les actions nationales et communautaires pour la lutte contre les incendies domestiques :

L'obligation d'installation des détecteurs de fumées : en application de la loi du 9 mars 2010, le décret n° 2011-36 du 10 janvier 2011 impose que tous les logements soient équipés avant le 8 mars 2015 de détecteurs autonomes et automatiques de fumées (DAAF). Ces détecteurs ont permis, dans tous les pays où leur usage a été imposé, de réduire significativement le nombre des victimes d'incendies domestiques.

Les cigarettes à « potentiel incendiaire réduit » (dites « cigarettes RIP ») : dès novembre 2011, toutes les cigarettes vendues dans l'Union européenne devront satisfaire à une nouvelle norme européenne qui les rend « auto-extinguibles » et

Résultats des contrôles DGCCRF dans le secteur de l'ameublement et mesures pour renforcer la sécurité des consommateurs

Frédéric LEFEBVRE, secrétaire d'Etat chargé de la Consommation

Paris > le 19 avril 2011

réduit ainsi leur potentiel incendiaire. Compte tenu de l'importance des cigarettes dans le déclenchement des incendies (dans certains pays 50 % des incendies ont été initiés par des cigarettes), cette mesure devrait permettre de réduire significativement le nombre et les conséquences des incendies.

Au-delà de ces initiatives nationales et communautaires, Frédéric LEFEBVRE souhaite poursuivre une action résolue de renforcement de la protection et de la sécurité des consommateurs.

A cette fin, il a demandé à la DGCCRF d'élaborer, dans les prochaines semaines, avec les professionnels et les associations de consommateurs, un projet de décret renforçant la réglementation sur la sécurité des meubles rembourrés contre les risques d'inflammation.

Le Conseil National de la Consommation (CNC) et l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) seront saisis de ce projet de décret avant l'été.