

L'information des produits sur les lieux de vente de meubles

En matière d'ameublement, la France s'est dotée de nombreux textes destinés à garantir au consommateur une information suffisante pour qu'il exerce son choix en toute connaissance de cause. Si cette obligation est globalement respectée dans les magasins, c'est beaucoup moins vrai sur les sites de vente en ligne où l'information fournie au consommateur est rarement conforme à la législation.

Pour contacter l'auteur :

Erik Martin
erik.martin@fcba.fr

FCBA
Pôle Ameublement
10 avenue de Saint Mandé
75012 Paris
Tél : 01 40 19 48 38

Aujourd'hui, le consommateur est de mieux en mieux informé, grâce, notamment, à la multitude de sources d'information qu'Internet met à sa disposition. Il est aussi de plus en plus exigeant sur la qualité des produits qu'il achète et sur l'information qui lui est donnée au moment de faire son choix.

Le secteur de l'ameublement s'est pourvu de textes réglementaires depuis plus de 25 ans qui lui permettent de répondre à ces exigences, tant dans le domaine de la description du mobilier que dans celui des revêtements cuirs ou textiles, et de la conformité du bien au contrat (garantie).

Au-delà de l'achat « coup de cœur », l'acheteur de meuble va s'interroger sur la qualité de son acquisition. Il va se tourner en premier lieu vers le vendeur qui va le rassurer par un argumentaire commercial qui devra répondre à ses interrogations. Pour se rassurer, il cherchera à en savoir davantage, en se référant à une description précise du produit et des différents matériaux le constituant.

Les supports d'information

Pour le marché français, il existe trois textes réglementaires qui précisent le type d'information à fournir au consommateur, portant sur :

- la constitution d'un meuble et les appellations de principaux matériaux,
- les appellations des revêtements cuirs,
- la conformité du bien au contrat, c'est-à-dire la définition d'une garantie de produit.

Par ailleurs, le marché de l'ameublement n'échappe pas aux réglementations de sécurité générale des produits, en particulier sur l'usage et l'utilisation de certains meubles à risque : lits de bébé, couchages en

hauteur, chiliennes-transatlantiques... Ces familles de mobilier font l'objet de tests de conformité et doivent être vendus sur le marché français accompagnés de leur attestation à cette conformité.

Les moyens d'informer le consommateur

Dans un magasin, le consommateur dispose d'une étiquette sur chacun des mobiliers exposés. Cette étiquette est rédigée par le distributeur sur la base des informations fournies par le fabricant au travers d'un descriptif technique du produit. De nombreux éléments de cette étiquette seront repris par le vendeur pour la rédaction du bon de commande ou de la facture. Le vendeur a aussi la possibilité de ne pas inscrire ces informations, mais de fournir dans ce cas une copie du descriptif du fabricant. En cas de doute, le consommateur peut se faire préciser certains points de description par le vendeur.

Sur les supports de VAD (vente à distance), catalogue ou autre, le consommateur dispose d'informations techniques et descriptives, soit rattachées directement au produit, soit dans un tableau récapitulatif par type de produit. Généralement, ce type d'information est complet mais pas toujours conforme.

Sur un site de vente en ligne, le consommateur ne trouve pas directement les descriptifs de mobilier. Bien souvent, il s'agit de traductions fantaisistes et de descriptions sommaires, quand il en existe. Sur certains sites, il faut déplorer l'absence totale d'information sur les constituants d'un meuble, même pour des produits dont le prix de vente dépasse 1000 €.

Dans tous les cas de figure, on peut donc considérer que l'information sur les produits se déroule en trois phases : la description technique donnée par

le fabricant du produit, l'information sur le lieu de vente et celle qui accompagne le produit jusque chez le consommateur.

- **Descriptif technique fourni par le fabricant**

C'est un document qui a pour but de bien informer le vendeur sur les matériaux, les techniques de mise en œuvre et d'assemblage, ainsi que les types de finitions qu'a reçus le meuble. Ces éléments ont pour objet de l'aider dans son choix en comparant les fournisseurs et de lui permettre de bâtir un argumentaire s'appuyant sur les caractéristiques du meuble concerné.

Logiquement, ce document comportant des termes techniques inconnus du consommateur, il ne devrait pas se retrouver tel quel dans un magasin, mais devrait être repris pour l'essentiel dans l'étiquetage du meuble.

- **L'étiquette informative en magasin**

Établie par le magasin ou par la centrale d'achat à destination des consommateurs, cette étiquette est rédigée sur la base des informations données par le descriptif du fabricant. Elle doit permettre au consommateur de connaître exactement la nature des principaux constituants du meuble, les essences de bois utilisées et la nature des finitions. Elle doit aussi lui permettre de comparer différents meubles entre eux.

- **L'information sur le bon de commande ou sur la facture**

Lors de la signature de la vente du meuble, le vendeur reporte sur le bon de commande (ou reprendra sur la facture) l'ensemble des informations principales dont le consommateur peut avoir besoin tout au long de la durée de vie du produit, pour son entretien, ou un réassortiment ultérieur, ou

encore pour s'y référer en cas de problème technique lors de l'utilisation du mobilier.

Si dans l'ensemble des magasins de meubles ces trois phases d'information successives sont correctement respectées, il n'en va pas de même des catalogues de VPC et surtout de la vente de meubles en ligne. Dans ces deux cas de figure, il faut distinguer les vrais professionnels du meuble des distributeurs occasionnels ou des officines, chez qui l'information sur les produits est souvent très imprécise, voire non conforme ou pratiquement inexistante. Une petite enquête nous a notamment permis de constater les anomalies suivantes :

- Imprécision sur les dimensions volumiques
- Mauvaise information sur les matériaux constituant le meuble
- Utilisation de marque commerciale au lieu du nom du matériau lui-même
- Absence d'information sur les finitions
- Absence totale d'information sur le produit
- Utilisation d'appellations interdites
- Traductions fantaisistes
- Manque d'information sur les conditions d'usage et d'entretien du meuble

En même une carence totale d'information dans certains cas.

Si plusieurs sites de vente en ligne nous ont fait part de leur intention de se mettre en conformité, la grande majorité d'entre eux ne nous a pas répondu et n'a pas modifié son information. Interrogée sur ce sujet, la DGCCRF s'avoue préoccupée par ce mode de distribution et reconnaît ses difficultés à intervenir sur des sites souvent non domiciliés sur le territoire français.

Quelques erreurs trouvées sur des étiquettes ou dans la description sur Internet	
Meubles en bois divers	L'essence de bois doit être précisée
Meuble teck 2 portes : essence pin massif	Seule la finition précise qu'il s'agit d'une finition cirée aspect teck
Coussin en mousse expansée à densité différenciée	Pas de précision de matière ni de densité
Densité : 35 kg	La masse volumique s'exprime en kg/m ³
Cuir pleine fleur corrigée	Le cuir est soit pleine fleur, soit fleur corrigée
Ressort NO ZAG	Nom de marque pour désigner des ressorts à arc
Carcasse en résineux renforcée par des panneaux de particules	N'est-ce pas plutôt l'inverse ?
Simili cuir	Appellation interdite. C'est un textile enduit de PVC ou de PU.
Cuir pleine peau	Terme interdit, le cuir est pleine fleur ou fleur corrigée.
Nubuck : présenté comme un buffle sauvage	C'est un type de cuir présentant un aspect « velours » en surface de la fleur

Les informations obligatoires

Suivant les termes du décret 86-583 et la circulaire du 2 octobre 1989, l'information du consommateur sur les produits doit reprendre les points suivants :

- Le genre ou dénomination de produit, soit le type de meuble (table, commode, bahut, fauteuil, canapé, etc.)
- La référence commerciale du produit (un nom ou un n°) ; le fait de référencer un produit par un style n'est pas correct (exemple : « Fauteuil Louis XIV », il faut indiquer : « Fauteuil XXX style Louis XIV »).

- Les dimensions principales du meuble, c'est-à-dire les dimensions hors tout ou dimensions d'encombrement. Les autres dimensions sont facultatives. Mais attention, lorsqu'elles sont indiquées, elles doivent être rigoureusement exactes. Pour les meubles à mécanismes ou ouverture, il faut indiquer la dimension hors tout lorsque le meuble est complètement ouvert.
- Le type de fabrication et les différentes matières constitutives du meuble. Pour le meuble, on remarque que les techniques d'assemblage sont rarement indiquées. Pour les sièges, certaines informations de matière sont données par le nom de la marque de cette matière. Attention à l'utilisation des termes : « massif » et « 100 % massif ».
- Le type de finition des meubles et sièges, la nature de la teinte et des vernis, laques, cires ou huiles
- Le type de revêtement pour les sièges, la référence du textile et sa composition, la référence du cuir et sa finition. Un nouveau décret sur les appellations cuirs vient de sortir en février 2010.
- Les autres indications obligatoires, comme l'utilisation du mot « imitation » lorsque un matériau ou une finition imite un autre matériau, l'utilisation des mots « style » ou « copie » lorsque le meuble fait référence à un style, une époque ou une région, le mot « neuf » lorsque le meuble est mis en vente avec des produits d'occasion, la référence à une attestation de conformité, comme pour les couchages en hauteur.
- Les mentions utiles, comme le mode d'entretien du meuble, son mode d'emploi et les critères d'aptitude à l'emploi.

Le tableau suivant donne une indication des mentions à reproduire pour chacun des documents qui accompagnent la vente.

Les supports d'information sur le meuble, du fabricant jusqu'au consommateur			
Type d'information	Fiche technique d'identification	Étiquette sur le produit	Bon de commande ou facture ou devis
Émetteur	<i>Le fabricant du meuble</i>	<i>Le négociant</i>	<i>Le négociant</i>
Destinataire	<i>Le négociant</i>	<i>Les consommateurs en magasin</i>	<i>Le consommateur qui a acheté le meuble</i>
Prix	<i>Pas obligatoire</i>	<i>Obligatoire sur l'étiquette, ou sur un support "attaché" au produit.</i>	<i>Obligatoire sur au moins un support</i>
Référence de la collection ou du produit	<i>Référence propre au fabricant</i>	<i>Référence commerciale du distributeur</i>	<i>Référence commerciale du distributeur</i>
Type de produit	<i>A préciser (bahut, table, chaise, fauteuil etc.)</i>	<i>A reprendre suivant la terminologie du fabricant</i>	<i>A reprendre suivant la terminologie du fabricant</i>
Dimensions d'encombrement (L x H x P)	<i>A préciser</i>	<i>A reporter</i>	<i>A reporter</i>
Énumération des objets de la collection	<i>A préciser</i>	<i>A préciser</i>	<i>A préciser et compléter par la fourniture d'autres équipements (électroménager)</i>
Mention à emporter ou à livrer, et à installer	<i>A conseiller</i>	<i>A préciser</i>	<i>A préciser. En cas de pose, préciser si elle est comprise dans le prix</i>
Principales matières, essence de bois, matériaux	<i>A préciser</i>	<i>A préciser</i>	<i>A préciser ou copie de l'étiquette</i>
Procédés de mise en œuvre (technique et assemblages)	<i>A préciser</i>	<i>A préciser</i>	<i>Facultatif ou copie de l'étiquette</i>
Nature des finitions (teintes et vernis)	<i>A préciser</i>	<i>A préciser</i>	<i>A préciser ou copie de l'étiquette</i>
Référence du revêtement (textile ou cuir)	<i>Renvoi à une liasse d'échantillons</i>	<i>Renvoi à une liasse d'échantillons</i>	<i>A préciser</i>
Composition du revêtement	<i>Sur liasse textile ou cuir</i>	<i>Sur liasse textile ou cuir</i>	<i>A préciser pour textile en % de matière et pour cuir suivant décret cuir 2010-29</i>
Meuble à "monter soi-même"	<i>A préciser</i>	<i>A préciser</i>	<i>A préciser</i>
La référence à un style ou une copie de style	<i>A préciser</i>	<i>A préciser</i>	<i>A préciser ou copie de l'étiquette</i>
Conditions d'entretien	<i>A préciser</i>	<i>A préciser</i>	<i>Peut faire partie d'un documents annexe, livré avec le meuble</i>
Autres informations : Certification, garantie etc.:	<i>A préciser</i>	<i>A reprendre</i>	<i>A porter à la connaissance du consommateur</i>

Textes réglementaires applicables à la distribution de meubles

- Décret n°86-583 du 14 mars 1986 portant application au commerce de l'ameublement de la loi du 1er août 1905 sur les fraudes et falsifications en matière de produits ou de services
- Circulaire du 2 octobre 1989 relative à l'application du décret n° 86-583 du 14 mars 1986 concernant les objets d'ameublement
- Décret n° 95-949 du 25 août 1995 relatif à la prévention des risques résultant de l'usage des lits superposés destinés à être utilisés dans les lieux domestiques ou en collectivité
- Avis relatif à l'application du décret n° 95-949 du 25 août 1995

- Décret n° 2010-29 du 8 janvier 2010 portant application de l'article L.214-1 du code de la consommation à certains produits en cuir et à certains produits similaires. Le décret du 18 février 1986 est abrogé.
- Ordonnance n° 2005-136 du 17 février 2005 relatif à la garantie de la conformité du bien au contrat due par le vendeur au consommateur
- Arrêté du 4 décembre 2008 portant suspension de mise sur le marché des sièges et des articles chaussant du fumarate de diméthyle
- Décret n° 2000-164 du 23 février 2000 relatif à la sécurité de certains articles de literie (exigence essentielle de non allumabilité par une cigarette)
- Avis aux fabricants et importateurs relatif à l'application du décret n° 200-164 du 23 février 2000
- Avis du 21 décembre 1997 aux fabricants, importateurs et distributeurs de matelas. Recommandation pour l'utilisation du terme « latex » pour les matelas
- Arrêté du 8 février 2010 relatif à l'application du décret n° 2010-29 du 8 janvier 2010 portant application du code de la consommation en ce qui concerne certains produits en cuir et similaires du cuir