



Enquête de la DGCCRF sur la vente d'ameublement et de literie

08/12/2022

La DGCCRF réalise chaque année une enquête sur la vente d'ameublement et de literie afin de s'assurer du respect des normes régissant les pratiques commerciales. Il ressort des résultats de l'enquête portant sur l'année 2021 que plus d'un établissement contrôlé sur deux était en anomalie.

La DGCCRF réalise depuis plusieurs années une enquête annuelle dans le secteur de la vente d'ameublement et de literie. En 2021, 666 établissements de tous types ont été contrôlés : magasins physiques, ventes sur l'internet, vendeurs non sédentaires (magasins installés en bail précaire et ayant recours au démarchage téléphonique, ventes au déballage sur les marchés). Au total, les enquêteurs ont dressé 258 avertissements, 98 injonctions, 21 procès-verbaux administratifs et 37 procès-verbaux pénaux. Le taux d'anomalie s'élevait à 58 %.

Les enquêteurs de la DGCCRF ont relevé de fréquents défauts d'étiquetage sur la composition des produits (absence d'indication sur l'essence de bois utilisé, description imprécise des matériaux, etc.). Ils ont également relevé une insuffisante connaissance par les professionnels de leurs obligations en matière d'étiquetage des articles traités avec des produits biocides (mentions « anti-acariens » ou « antibactérien » sans information sur le traitement utilisé).

L'enquête a également démontré que certains professionnels délivraient une information précontractuelle insuffisante sur les caractéristiques des produits (dimension d'encombrement du meuble notamment), sur la date de livraison du produit ou sur son prix. En outre, les informations sur l'existence, la durée et les modalités de mise en œuvre des garanties légales sont régulièrement absentes. D'autres anomalies relatives à une insuffisante information sur les conditions de vente ou sur les droits des consommateurs ont été relevées (droit de recourir à un médiateur de la consommation en cas de litige, opposition au démarchage téléphonique, etc.).

Les enquêteurs de la DGCCRF ont également mis en avant certaines pratiques commerciales tendant à alléguer faussement certaines propriétés d'un produit (promotion d'une « fabrication locale » alors que la fiche du produit indiquait que celui-ci avait été fabriqué dans l'Union européenne, site internet indiquant que ses produits étaient d'origine française alors même que seuls 30 % d'entre eux l'étaient véritablement, etc.). Certaines allégations environnementales trompeuses ont également été détectées par les enquêteurs (caractère écoresponsable du site de production, mention de labels ou certifications qui n'avaient pas été obtenus, etc.).

Les pratiques les plus préjudiciables pour l'intérêt des consommateurs ont été relevées chez les vendeurs non sédentaires sur les marchés de plein air, les enquêteurs ont ainsi relevé des défauts d'informations sur la composition des produits ou sur leurs prix. Dans certaines ventes au déballage sur le domaine public, des refus du droit de rétractation, des contrats non conformes ont pu être constaté par les enquêteurs.

Les enquêtes menées auprès des sites internet marchands ont pu révéler de nombreuses clauses abusives et illicites dans les conditions générales de vente (présence d'un délai de vente indicatif, exonération de la responsabilité des professionnels en cas de dommages causés lors du transport, etc.).

A consulter

(1) [Enquête de la DGCCRF sur la vente d'ameublement et de literie en 2021](#)