

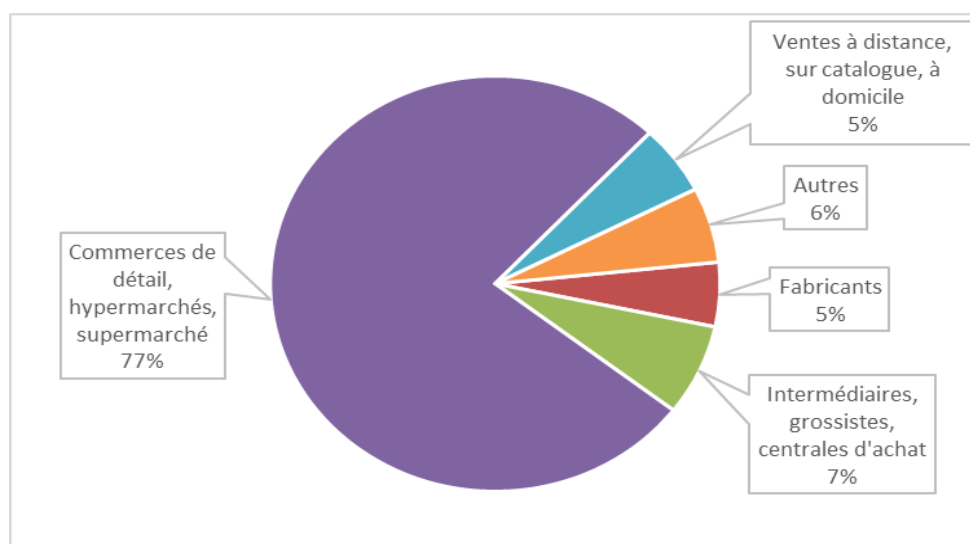
# Pratiques commerciales cachées sous les meubles

Défauts d'étiquetage, informations délivrées aux consommateurs insuffisantes ou trompeuses, problèmes de sécurité, clauses abusives ou illicites ; trop d'anomalies sont encore relevées dans le secteur de l'ameublement malgré des contrôles réguliers par la DGCCRF. Un établissement contrôlé sur deux était ainsi concerné par ces anomalies lors des contrôles menés en 2020. Certains opérateurs peinent encore à se conformer aux différentes réglementations et aux nouvelles obligations en vigueur (médiation, lutte contre le démarchage abusif, étiquetage des articles traités avec des biocides).



## Une enquête effectuée sur un large panel des acteurs du secteur

Les contrôles de la DGCCRF réalisés en 2020 ont porté sur 478 établissements intervenant dans la production, l'importation ou la distribution de meubles<sup>1</sup>, de matelas et d'articles de literie.



Sur ces 478 établissements, 77 % étaient des commerces de détail et des enseignes de la grande distribution. Le reste des contrôles a porté notamment sur des opérateurs ayant le statut de grossistes, de centrales d'achat ou autres intermédiaires (7 %) ou encore de fabricants (5 %).

64 % des établissements contrôlés étaient des établissements dits sédentaires, les 36 % restants concernant des ventes hors établissement<sup>2</sup>, en magasin installé en bail précaire, au déballage, sur les marchés, sur internet, à domicile...

L'année 2020 a été marquée par des contrôles renforcés sur les ventes en ligne, devenues incontournables durant les périodes de confinement liées à la crise sanitaire, ainsi que par le maintien d'une vigilance attentive à l'égard de magasins éphémères recourant au démarchage téléphonique, dont les pratiques restent particulièrement préjudiciables pour les consommateurs.

Ainsi, la fermeture des magasins et le report des ventes vers le commerce électronique durant les périodes de confinement ont conduit les services d'enquête à réorienter leurs contrôles, qui, en comparaison avec 2019, ont logiquement davantage porté sur les ventes à distance. En 2020, 18 % des établissements contrôlés étaient des opérateurs présents uniquement en ligne (parfois dits *pure players*), contre 4 % en 2019, et 9 % étaient des opérateurs recourant à la fois à la vente en ligne et à la vente en magasin (contre 6 % en 2019).

<sup>1</sup> Hors meubles de cuisine et de salle de bains.

<sup>2</sup> La vente hors établissement est une technique de vente qui consiste à solliciter le consommateur en dehors d'un établissement commercial, c'est-à-dire soit à son domicile, à son travail, dans un espace public, ou encore dans un espace privé non habituel pour le commerce (hôtels, par exemple).

En revanche, la part consacrée aux ventes hors établissement et sur les foires, salons et marchés a diminué par rapport à l'année précédente, compte tenu de l'annulation de certaines manifestations commerciales et de la fermeture des hôtels-restaurants susceptibles d'accueillir des ventes au déballage.

## Plus d'un établissement sur deux en anomalie

Sur les 478 établissements contrôlés, 250 établissements présentaient une ou plusieurs anomalies, soit plus d'un établissement sur deux. Ce taux est plus élevé dans le cas **des ventes hors établissement** (62 % des opérateurs contrôlés en anomalie) et proche de la moyenne dans le cas des sites internet (48 % des opérateurs contrôlés en anomalie) mais reste globalement élevé, quel que soit le type de ventes.

Les anomalies identifiées, communes à l'ensemble des circuits de vente, portent sur :

- **l'étiquetage des produits, dont l'absence de certaines mentions obligatoires** comme l'indication des principales matières, essences ou matériaux entrant dans la composition des produits ; l'utilisation d'abréviations non compréhensibles par le consommateur pour décrire certains matériaux (« PU » pour polyuréthane, « MDF » pour panneaux de fibres à densité moyenne) ; défaut de la mention « à monter soi-même » dans le cas de meubles fournis en kit ; défaut des mentions « sans matelas », « sans sommier », « sans sommier ni matelas » ;
- **l'information précontractuelle délivrée aux consommateurs**, dont notamment le **défaut d'affichage des prix** des produits exposés en vitrine ou en magasin ; ou le défaut de présentation des garanties légales au profit de la mise en avant des garanties commerciales ; l'absence d'engagement des professionnels sur une date ou un délai de livraison ;
- **les pratiques commerciales de certains professionnels**, particulièrement les **pratiques susceptibles d'être trompeuses** pour le consommateur telles l'utilisation du mot « cuir », sous forme d'adjectif, pour désigner des matériaux synthétiques (par exemple dans les expressions « cuir synthétique », « simili cuir », « éco-cuir ») ; le recours à des allégations valorisantes non justifiées pour des matelas vendus comme « naturels » alors que constitués de mousses en polyuréthane, fabriquées à partir d'hydrocarbures ; matelas dits « orthopédiques », revendiquant des effets sur la circulation sanguine, les rhumatismes et les lombalgies sans justification. Des opérations promotionnelles susceptibles d'être trompeuses ont également été relevées comme le caractère fictif des prix servant de référence aux réductions de prix annoncées, par exemple un matelas vendu à 299 €, avec un prix barré de 566 € correspondant à un prix conseillé par les fournisseurs mais jamais pratiqué par la société concernée. Enfin, les enquêteurs ont constatés des pratiques trompeuses quant à l'origine des produits (pays d'origine mais également approvisionnement auprès de forêts contrôlées « dans le cadre d'un programme certifié de reboisement ») ;
- **les offres de crédit, sur lesquelles ont été ainsi relevées, l'absence de la mention pédagogique obligatoire relative à toute publicité portant sur le crédit** : « *Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager* » ou encore **l'absence de formation des vendeurs** à la distribution de crédit à la consommation et à la prévention du surendettement, obligatoire dès lors qu'ils distribuent des crédits sur les lieux de vente ;
- **ainsi que sur la sécurité des produits**, en raison de la **non-conformité de certains produits**, tels que les sièges de type « chilienne » ou les lits en hauteur (risque de coincements de doigts, chute) ; **le non-respect de l'obligation d'étiquetage applicable aux articles traités avec des substances ou produits biocides** dès lors notamment qu'une propriété découlant de ce traitement est alléguée au niveau commercial (propriétés « anti-acarienne », « antibactérienne », « anti-odeurs », « anti-insectes »...) : absence de phrase explicite indiquant que l'article traité contient des produits biocides, absence d'indication du nom de la ou des substances actives biocides utilisées, non délivrance des instructions d'utilisation pertinentes et notamment d'avertissements sur l'existence d'un risque de sensibilisation cutanée. Enfin, certains **produits remis sur le marché ne présentent pas des garanties de sécurité suffisantes pour les consommateurs** (ex : vasques en fibrociment susceptibles d'être constituées de fibres d'amiante) dont l'attrait pour les meubles d'occasion ou « vintage » est croissant.

Dans le cas des **ventes hors établissement**, les contrôles ont mis en évidence de façon générale un **manque d'information délivrée aux consommateurs sur le droit de rétractation et les modalités d'exercice de ce droit** ainsi que le **non-respect du formalisme réglementaire** : absence de remise aux consommateurs du formulaire type de rétractation, d'un exemplaire du contrat signé ou absence de certaines informations exigées par la réglementation ; **obtention d'un paiement ou d'une contrepartie avant l'expiration du délai légal de 7 jours à compter de la conclusion du contrat** (cas notamment d'un vendeur à domicile acceptant des paiements par chèques ou espèces le jour même de la vente).

Les **ventes itinérantes de meubles réalisées dans des magasins installés en bail précaire** attirent toujours certains consommateurs malgré les mises en garde répétées de la DGCCRF et des associations de consommateurs. Le mode opératoire utilisé, basé sur la promesse de cadeaux, reste très attractif aux yeux de certains consommateurs. Au total, 14 contrôles ont été menés en 2020 en partenariat avec d'autres services de l'Etat (police, gendarmerie, URSSAF, inspection du travail), accompagnés de la diffusion de mises en garde dans la presse locale à l'attention des consommateurs. **Des pratiques commerciales trompeuses et agressives** (livraison immédiate imposée au domicile des consommateurs et reprise de l'ancien mobilier afin que ces derniers n'aient plus d'intérêt à faire jouer leur droit de rétractation) sont systématiquement relevées dans ce type de ventes, ainsi que **l'exercice illicite d'activité de démarchage téléphonique** (prospection de personnes inscrites sur la liste d'opposition dans le cadre du dispositif Bloctel).

En matière de **ventes en ligne**, dopées par les confinements successifs (+ 6,5 % en valeur dans ce secteur en 2020<sup>3</sup>), des anomalies spécifiques ont été constatées et concernaient entre autres :

- **l'absence de certaines mentions obligatoires permettant d'identifier précisément les sociétés à l'origine des ventes** ;
- des **produits présentés à tort par certains professionnels comme ne permettant pas l'exercice du droit de rétractation** alors que ce droit était bien ouvert au consommateur ;
- la **présence dans les conditions générales de vente de certains sites de vente en ligne de clauses abusives ou illicites susceptibles de déséquilibrer la relation contractuelle entre le vendeur et le consommateur**, dont des clauses permettant aux vendeurs de s'exonérer de toute responsabilité en cas de manquement à leurs obligations contractuelles, des clauses prévoyant des conditions plus strictes que celles prévues par la réglementation pour l'exercice de certains droits ou des clauses attribuant une compétence juridictionnelle exclusive au tribunal du siège social du vendeur.

Au total, les contrôles ont donné lieu à **181 avertissements, 49 injonctions, 10 procès-verbaux pénaux et 4 procès-verbaux administratifs**.

En raison du fort taux d'anomalie constaté lors de cette enquête, la DGCCRF maintiendra le secteur de l'ameublement sous une surveillance étroite, afin d'inciter l'ensemble des professionnels concernés à **améliorer leurs pratiques**.

Liens utiles :

[Contrôle des pratiques commerciales dans la vente d'ameublement](#)

Fiche pratique : [vente de meubles dans des magasins éphémères ou d'articles de literie dans des hôtels et restaurants](#)

Fiche pratique : [Etiquetage des meubles neufs](#)

---

<sup>3</sup> Etude Xerfi, « La distribution de meubles », juin 2020.