

CONFLUENCE MÉDIATIONS

LETTRE

DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION



MERCI ET MEILLEURS VŒUX POUR 2025 !

Chères adhérentes, chers adhérents,

Alors que 2024 s'achève, nous souhaitons vous remercier chaleureusement pour votre confiance et votre engagement tout au long de cette année. Votre soutien et votre implication ont été essentiels à la réussite de nos missions et projets communs.

Nous vous rappelons que CONFLUENCE Médiation reste à vos côtés tout au long de la convention triennale qui nous unit. Nous sommes pleinement mobilisés pour répondre à vos besoins, vous accompagner dans vos initiatives et continuer à bâtir ensemble une collaboration fructueuse et durable.

En ce début de nouvelle année, nous vous présentons tous nos vœux pour 2025 : qu'elle soit marquée par le succès, la satisfaction et de beaux projets tant professionnels que personnels.

Merci encore pour cette belle collaboration. Toute l'équipe de CONFLUENCE Médiation vous adresse ses vœux les plus chaleureux et reste à votre disposition pour écrire ensemble de nouvelles pages de notre partenariat.

L'équipe de CONFLUENCE Médiation



Ce label, gage d'innovation, vous permet d'améliorer la gestion de votre établissement en adoptant une approche d'excellence environnementale.

L'Ecolabel européen « services d'hébergement touristique » conjugue service de qualité et écologie.

Il garantit que l'hébergement contribue activement à :

- l'utilisation de sources d'énergie renouvelables,
- l'économie d'énergie et d'eau,
- la réduction des déchets,
- l'amélioration de l'environnement local,
- la lutte active contre le gaspillage alimentaire,
- le développement du tissu économique local.

Il permet de promouvoir la communication et l'éducation de la clientèle en matière d'environnement.

www.ecolabels.fr
01 41 62 80 11
certification@afnor.org

ECOLABEL EUROPÉEN

HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

Votre hébergement touristique est respectueux de l'environnement ?

L'Ecolabel européen Hébergement touristique, valorise votre engagement et vous permet d'être repéré par les voyageurs en quête de vacances éco-responsables.

L'Ecolabel européen est le seul label écologique officiel commun à l'ensemble des pays de l'Union européenne. Organisation, énergies renouvelables, gestion de l'eau et des déchets... 67 critères garantissent la réduction des impacts environnementaux de vos services tout au long de leur cycle de vie

Le tourisme est une activité économique clé en France, mais il comporte également des risques pour les écosystèmes, notamment dans les régions les plus fréquentées.

Les hébergements touristiques peuvent entraîner une surexploitation des sites et nuire à la biodiversité.

Par ailleurs, une étude récente révèle que 51 % des touristes privilégient des hébergements respectueux de l'environnement.

Dans ce contexte, l'Ecolabel européen représente un véritable atout pour répondre à la demande croissante de clients éco-responsables.

REPRISE DES MEUBLES ET ÉQUIPEMENTS :

PROFESSIONNELS, SOYEZ EN CONFORMITÉ DROITS

La reprise des meubles et équipements usagés est une obligation réglementaire essentielle pour promouvoir la collecte et le recyclage. En tant que professionnel, distributeur de meubles, d'équipements électriques et électroniques ou d'articles de bricolage et de jardin, vous avez un rôle crucial à jouer.

Les obligations : « un pour un » et « un pour zéro »

Reprise « un pour un » : Lors de la vente d'un produit neuf, vous devez reprendre gratuitement un produit usagé équivalent. Cette pratique est bien connue des magasins physiques, mais reste sous-appliquée dans le commerce en ligne.

Reprise « un pour zéro » : Cette modalité, qui permet aux consommateurs de rapporter gratuitement leurs produits usagés sans obligation d'achat, est encore trop souvent ignorée, tant par les professionnels que par les clients.

Points d'attention pour les professionnels

Une enquête réalisée par la DGCCRF sur 780 établissements en 2022 et 2023 a montré que plus de la moitié des distributeurs contrôlés ne respectaient pas pleinement leurs obligations. Voici les principaux points de vigilance :

Information clientèle insuffisante : L'affichage écrit des modalités de reprise est obligatoire et doit être clairement visible. L'information orale ou un affichage peu visible ne suffisent pas.

Conditions illégales ajoutées : Vous ne pouvez pas imposer des contraintes non prévues par la loi, comme un coût pour la reprise, ou présenter cette obligation comme un geste commercial.

Sanctions en cas de non-conformité

En 2022 et 2023, la DGCCRF a émis :

284 avertissements,



129 injonctions,

10 procès-verbaux pénaux.

Ces contrôles ont permis de rappeler les règles et de mettre en conformité une majorité de distributeurs. Cependant, les contrôles réalisés en 2024 montrent que 40% des établissements restent en anomalie.

Conseils pour éviter les sanctions

Assurez-vous d'être informé : Familiarisez-vous avec vos obligations concernant la reprise des produits usagés.

Affichez clairement vos modalités de reprise : Un affichage écrit et bien visible est indispensable, en magasin comme en ligne.

Formez vos équipes : Vos employés doivent être en mesure d'expliquer ces modalités aux consommateurs.

En respectant ces réglementations, vous contribuez à une gestion durable des ressources tout en évitant des sanctions.

VENTE DE MEUBLES DESIGN ET ACCESSOIRES DE DÉCORATION EN LIGNE : ATTENTION AUX PRATIQUES FRAUDEUSES

En tant que professionnel du secteur, vous avez un rôle d'importance dans la création d'une relation de confiance avec vos clients.



Cependant, de nombreuses plaintes remontées à la DGCCRF et au Centre européen des consommateurs révèlent des pratiques trompeuses qui entachent la réputation des acteurs du commerce en ligne. Voici ce que vous devez savoir et appliquer pour éviter tout manquement et assurer la transparence de vos activités.

Les points sensibles pour les professionnels

Droit de rétractation et frais appliqués :

Certains sites retiennent jusqu'à 50 % du montant de la commande en cas de rétractation, ce qui est illégal. Respectez scrupuleusement les règles sur le droit de rétractation pour éviter des litiges et maintenir une image professionnelle.

Délais de livraison : De nombreux consommateurs se plaignent de délais très longs ou de livraisons inexistantes. Assurez-vous de communiquer des délais réalistes et de les respecter. Toute déviation doit être signalée rapidement au client.

Authenticité des produits : La vente de meubles « inspirés » de créateurs peut relever de la contrefaçon, exposant vos clients à des saisies en douane et vous-même à des poursuites. Privilégiez des produits originaux et assurez-vous de leur qualité et de leur durabilité.

Témoignages frauduleux : Certains professionnels publient de faux avis pour tromper les consommateurs. Cette pratique est sanctionnée et nuit à la confiance dans votre marque.

Conseils pour les professionnels

Informez clairement vos clients : Affichez sur votre site toutes les informations relatives aux droits de rétractation, aux conditions de livraison et à la garantie légale de conformité.

Communiquez de manière honnête : Ne promettez pas des délais ou des conditions que vous ne pouvez pas tenir.

Formez vos équipes : Assurez-vous que vos collaborateurs comprennent les réglementations en vigueur et sachent répondre aux questions des clients.