

Guidelines

relatives au

secteur des entreprises vendant et montant des pneus (stations de montage et garages)

En concertation avec la fédération professionnelle FEDERTYRE, le SPF Economie a décidé d'émettre des recommandations concernant les affichages des prix des pneus et des services y afférents, proposés aux consommateurs par les stations de montage de pneus et les garages.

Vous trouverez dans ce document les recommandations suivantes :

Table des matières

1. Comment informer le consommateur des prix des services homogènes ?	2
2. Comment informer le consommateur des prix des pneus dans la station de montage ou dans le garage ?	2
3. Que faut-il entendre par prix tout compris ?	3
4. La réponse à la question 2 est-elle applicable au site internet offrant en vente des pneus ?	3
5. La réponse à la question 2 est-elle applicable à la vente/installation de pneus dans des stations mobiles ?	3
6. Avez-vous des exemples pratiques à nous communiquer ?	4
7. Que se passe-t-il si je demande le versement d'un acompte ?	5
8. Comment le contrôle de ces lignes de conduite va-t-il s'effectuer ?	5
9. Quelles sont les sanctions possibles ?	5
Annexe 1. Tarifs des services homogènes minimum dans les stations de pneus	6
Annexe 2. Offre de prix et services valable jusqu'au...	7

1. Comment informer le consommateur des prix des services homogènes¹ ?

Le prix des services homogènes (ex. : tarif horaire de placement, tarif par type de réparation...) doit être indiqué au moyen d'un **tarif** apposé d'une manière apparente à un endroit nettement visible de l'extérieur de l'établissement, soit par forfait, soit par référence à des paramètres directement liés à la nature du service et expressément indiqués.

Ce tarif mentionne d'une **manière lisible, apparente et non équivoque le prix de l'ensemble des services proposés.**

Dans la mesure où les services listés sont offerts en vente, il y a lieu d'utiliser le **tarif des services homogènes** en annexe 1 (ce tarif représente un minimum et n'est donc pas exhaustif).

Si les prix de ces services varient selon la **catégorie de véhicules** (voiture tourisme, 4x4 ou camionnette), le tarif doit le préciser.

Les **abréviations** non techniques (ex. : EQ au lieu d'équilibrage) sont à éviter car peu compréhensibles par le consommateur moyen.

2. Comment informer le consommateur des prix des pneus dans la station de montage ou dans le garage ?



Le principe est que le consommateur doit être informé de toute une série d'informations dont le prix, AVANT la conclusion du contrat.

Etant donné le nombre très important de références dans le secteur du pneu (largeur + hauteur + diamètre + indice de vitesse + indice de charge + marque), il est matériellement impossible pour un vendeur d'indiquer **dans son établissement** le prix de tous les pneus **offerts en vente**² (que le consommateur peut acheter dans son établissement) par écrit et d'une manière non équivoque.

Par contre, pour les pneus et/ou les jantes **exposé(e)s en vente**² **dans son établissement**, le prix est toujours indiqué de manière lisible, apparente et non équivoque **pour éviter toute confusion possible.**

En conséquence, lorsque le consommateur a informé (par téléphone, par e-mail ou au comptoir de l'établissement) le vendeur des dimensions et qualités des pneus qu'il veut acheter et faire monter, le vendeur lui fournit **verbalement avant l'achat et le montage,**

¹ *Tous services dont les caractéristiques et les modalités sont identiques ou similaires, indépendamment notamment du moment ou du lieu de l'exécution, du prestataire de services ou de la personne à qui ils sont destinés (art. 1.8 1° du Code de droit économique ou CDE).*

² *L'offre en vente ne doit pas être confondue avec l'exposition en vente (c'est-à-dire exposer à la vue du public).*

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

le prix tout compris par pneu. Si le consommateur le demande, le vendeur lui communique un résumé écrit de l'offre.

Ce résumé reprendra séparément les caractéristiques des pneus, leur prix et la contribution environnementale ainsi que le prix de chaque service que le consommateur doit payer. Le modèle repris à l'annexe 2 peut éventuellement être utilisé.

Pour les autres biens, **non exposés**, le prix **doit** être communiqué par écrit et de manière non équivoque (liste de prix, brochure...).

3. Que faut-il entendre par prix tout compris ?

Le prix tout compris est le **prix total à payer par le consommateur, en ce compris la taxe sur la valeur ajoutée, et toutes les autres taxes**. Pour les pneus neufs, la contribution environnementale « recytyre » doit être incluse dans le prix. Le coût de tous les services à payer en supplément par le consommateur qui souhaite faire monter des pneus sur son véhicule (montage – démontage – équilibrage) doit également être communiqué au consommateur lors de l'offre en vente (le prix de ces services pouvant varier selon la taille ou le type de pneu, il peut être indiqué dans un poste séparé).

Le prix des services proposés au consommateur doit être indiqué TVA comprise ainsi que toutes les autres taxes obligatoires. Le cas échéant, un résumé des actes techniques doit être indiqué, afin d'être sûr que le consommateur ne soit pas induit en erreur sur le contenu même du service.

3

4. La réponse à la question 2 est-elle applicable au site internet offrant en vente des pneus ?

Les limites matérielles n'existant pas pour un site internet, le prix total de tous les pneus offerts en vente doit être repris sur le site par écrit et d'une manière non équivoque. La contribution environnementale « recytyre » doit être incluse.

Si le site internet propose au consommateur de faire monter les pneus offerts en vente, le prix de tous les services à payer en supplément par le consommateur doit également être indiqué.

Avant la conclusion du contrat sur le site, le consommateur doit recevoir le prix total des pneus qu'il achète, complété éventuellement par le prix des services liés au montage.

5. La réponse à la question 2 est-elle applicable à la vente/installation de pneus dans des stations mobiles ?

Il existe des professionnels qui effectuent des ventes et/ou des installations de pneus à l'aide d'un camion(nette), mais leurs stocks sont à une adresse fixe.

Quelle que soit la méthode de vente, les mêmes règles notamment en matière d'indication de prix restent d'application.

6. Avez-vous des exemples pratiques à nous communiquer ?

a) Affichage de prix ?

Si le pneu ou l'accessoire est exposé **pour être vendu**, son prix tout compris doit être clairement indiqué. Ceci peut se faire par exemple via une étiquette ou à **proximité immédiate** du produit tant qu'il n'y a aucun doute quant au produit auquel le prix se rapporte.

b) Qu'entend-on par « manière apparente à un endroit nettement visible de l'extérieur de l'établissement » ?

- Si votre bâtiment le permet, disposer en vitrine un panneau avec vos différents services et prix tout compris ;
- Si vous ne disposez pas de la surface suffisante, l'information doit pouvoir être trouvée **rapidement par le consommateur sans devoir demander l'intervention d'un tiers**. Elle peut donc se trouver à l'intérieur mais tout à côté de l'entrée principale pour les consommateurs.

c) Qu'est-ce qu'un affichage correct et clair de prix ?

X Je ne peux pas exposer tous mes pneus et tous les prix, j'ai un dépliant au comptoir, est-ce suffisant ?

OUI, le dépliant doit reprendre les prix des pneus et services offerts en vente. Le vendeur peut en outre communiquer au moins verbalement, au consommateur le prix des pneus qui l'intéressent avant son achat.

X Si j'indique « service XXXX : à partir de YYY euros (hors recytyre), est-ce OK ?

NON, vous devez afficher le prix exact de chaque service, en ce compris toutes les taxes et redevances.

X Si j'indique « service XXXX : entre YYY euros et ZZZ euros », est-ce OK ?

NON, vous devez afficher le prix exact de chaque service.

X Si j'indique « D+M+EQ = XXX euros », est-ce OK ?

NON, les abréviations sont sans doute connues par les professionnels mais pas par le consommateur moyen.

X Si je donne un prix de base puis le total après montage, est-ce OK ?

NON, le consommateur doit connaître le prix exact avant de décider d'acheter (cf. annexe 2).

7. Que se passe-t-il si je demande le versement d'un acompte ?

Vous **devez** établir un bon de commande reprenant :

- le nom ou la dénomination et l'adresse ainsi que le numéro d'inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises de l'entreprise ;
- la date et le numéro d'ordre de ce bon ;
- une description permettant l'identification certaine du bien ou service ;
- le prix unitaire, la quantité et le prix total ;
- le montant de l'acompte payé ;
- le montant restant à payer ;
- la date ou le délai de la livraison du bien ou de la fourniture du service ;
- la signature de l'entreprise.

8. Comment le contrôle de ces lignes de conduite va-t-il s'effectuer ?

Ces guidelines sont le reflet des règles applicables à l'indication des prix (livre VI CDE – Code de droit économique). Le contrôle du respect de ces guidelines est effectué par les contrôleurs de la Direction générale de l'Inspection économique, sur plainte ou d'initiative.

9. Quelles sont les sanctions possibles ?

Le livre XV du Code de droit économique prévoit une sanction de niveau 2 en cas d'infraction, c'est-à-dire une amende pénale de 26 à 10.000 euros (montants à multiplier par 8 en raison des décimes additionnels).

Suite à la constatation d'une infraction, l'Inspection économique en avise le procureur du Roi ou recourt éventuellement à une transaction (proposition d'une somme dont le paiement volontaire par l'auteur de l'infraction éteint l'action publique). Dans certains cas, l'Inspection économique adresse au préalable un avertissement mettant en demeure de mettre fin à l'infraction.

Annexe 1. Tarifs des services homogènes minimum dans les stations de pneus

1. Démontage, montage, équilibrage pneus neufs **avec** achat inférieurs à 17''
2. Démontage, montage, équilibrage pneus neufs **sans** achat inférieurs à 17''
3. Démontage, montage, équilibrage pneus neufs **avec** achat supérieurs à 17''
4. Démontage, montage, équilibrage pneus neufs **sans** achat supérieurs à 17''
5. Pose et dépose roue inférieure à 17''
6. Pose et dépose roue supérieure à 17''
7. Stockage 4 pneus une saison (6 mois)
8. Stockage 4 roues (6 mois)
9. Contrôle géométrie
10. Permutation saisonnière sans jantes
11. Permutation saisonnière avec jantes
12. Prix main-d'œuvre / heure
13. Contribution environnementale Cat.1
14. Contribution environnementale Cat. 1B

6

Annexe 2. Offre de prix et services valable jusqu'au...

Faite à :

Marque	Type	Unité TVAC	Contribution environnementale	Qté	Sous-total TVAC
Services					Sous-total TVAC
Démontage, montage, équilibrage					
Autres					
PRIX TOTAL A PAYER (pneus + services)					