

Guidelines

pour les 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 dois-je informer le consommateur du prix des pneus dans la station de montage ou dans le garage ?	3
2. Comment dois-je informer le consommateur du prix des services homogènes ?.....	3
3. Qu'est-ce que le « prix tout compris » ?.....	4
4. Ces obligations s'appliquent-elles aussi à un site internet offrant en vente des pneus ?.....	4
5. Ces obligations s'appliquent-elles aussi à la vente/installation de pneus dans des stations mobiles ?	5
6. Quid si je demande le versement d'un acompte ?.....	5
7. Comment appliquer l'arrondi sur les paiements ?.....	5
8. Quelles sont les sanctions en cas d'infraction ?	5
Annexe 1. Tarifs des services homogènes à indiquer obligatoirement dans les stations de pneus (non exhaustif).....	7
Annexe 2. Offre de prix et services valable jusqu'au.....	7

Les recommandations, positions et autres informations figurant dans ces guidelines sont communiquées sous réserve de l'appréciation souveraine des cours et tribunaux. Ceci signifie que les cours et tribunaux peuvent s'écarter du contenu de ces guidelines dans le cadre d'un litige.

Ces guidelines sont des textes évolutifs, nécessitant des mises à jour. Elles peuvent donc être adaptées à tout moment.

1. Comment dois-je informer le consommateur du prix des pneus dans la station de montage ou dans le garage ?

Le consommateur doit recevoir toute une série d'informations, dont le prix, **avant** la conclusion du contrat¹.

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 vous, en tant que vendeur, **d'indiquer dans votre 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. Vous devez toutefois bien **communiquer** ces prix par écrit et d'une manière non équivoque (via une liste de prix, une brochure...).

En revanche, pour les pneus et/ou les jantes **exposé(e)s en vente**² **dans votre établissement**, vous devez toujours **indiquer** le prix de manière lisible, apparente et non équivoque. Le prix est indiqué sur le pneu auquel il se rapporte ou à proximité immédiate de celui-ci, **afin d'éviter toute confusion possible**.

Si vous souhaitez annoncer une réduction de prix (par exemple « 10% de réduction », « 5 euros de réduction »), vous devez mentionner explicitement le prix de référence / prix « précédent » et baser votre réduction sur celui-ci. Ce prix de référence doit être le prix le plus bas que vous avez appliqué durant la période de 30 jours précédant la réduction³. Toute pratique commerciale trompeuse est par ailleurs interdite (ex. : donner faussement l'impression qu'une promotion sera bientôt terminée, laisser penser qu'il y a une réduction alors que le prix réduit est appliqué en permanence, etc.)⁴.

Si le consommateur vous a informé (par téléphone, par e-mail ou au comptoir de l'établissement) des dimensions et qualités des pneus qu'il veut acheter et faire monter, vous lui fournissez, **verbalement avant l'achat et le montage**, le prix tout compris par pneu. Si le consommateur le demande, vous lui communiquez 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. Vous pouvez éventuellement utiliser le modèle repris à l'annexe 2.

3

2. Comment dois-je informer le consommateur du prix des services homogènes ?

Vous devez indiquer le prix tout compris des services homogènes⁵ (interventions standard : permutations saisonnières, etc.) au moyen d'un **tarif** apposé d'une manière apparente à un endroit nettement visible de l'extérieur de l'établissement.

Si votre bâtiment le permet, vous pouvez par exemple 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 intervention d'un tiers. L'information peut donc se trouver à l'intérieur, mais juste à côté de l'entrée principale pour les consommateurs.

¹ Article VI.2 du Code de droit économique (CDE). Outre le prix, il s'agit des principales caractéristiques du produit, de l'identité de l'entreprise, etc.

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).

³ Article VI.18 CDE.

⁴ Articles VI.92 et suivants CDE.

⁵ Article I.8, 1° CDE. Les services homogènes sont tous les 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.

Les prix doivent être indiqués 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 tous les services proposés**.

Il n'est par exemple **pas correct** de mentionner « service XXXX : entre YYY euros et ZZZ euros ». Vous devez indiquer le prix exact pour chaque service.

Dans la mesure où vous offrez les services qui y sont listés, vous devez utiliser le **tarif des services homogènes** en annexe 1 (ce tarif représente un minimum, vous pouvez bien sûr offrir et indiquer d'autres services).

Si le prix de ces services varie selon la **catégorie de véhicules** (voiture tourisme, 4x4 ou camionnette), vous devez le mentionner clairement dans le tarif.

Vous devez éviter les **abréviations** non techniques (ex. : EQ au lieu d'équilibrage) car elles sont peu compréhensibles pour le consommateur moyen.

Il n'est par exemple **pas correct** de mentionner « D+M+EQ = XXX euros ». Ces abréviations sont sans doute connues par les professionnels, mais pas par le consommateur moyen.

Si vous souhaitez annoncer une réduction de prix (par exemple « 10% de réduction », « 5 euros de réduction »), vous devez mentionner explicitement le prix de référence / prix « précédent » et baser votre réduction sur celui-ci. Ce prix de référence doit être le prix le plus bas que vous avez appliqué durant la période de 30 jours précédant la réduction⁶. Toute pratique commerciale trompeuse est par ailleurs interdite (ex. : donner faussement l'impression qu'une promotion sera bientôt terminée, laisser penser qu'il y a une réduction alors que le prix réduit est appliqué en permanence, etc.)⁷.

3. Qu'est-ce que le « prix tout compris » ?

4

Le prix tout compris est le **prix total à payer par le consommateur, en ce compris la TVA, ainsi que les autres taxes et frais obligatoires**.

Pour les pneus neufs, la contribution environnementale « recytyre » doit être incluse dans le prix.

Il n'est par exemple **pas correct** d'indiquer « service XXXX : à partir de YYY euros (hors recytyre) ». Vous devez afficher le prix **exact, en ce compris** toutes les taxes et redevances.

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.

Le coût de tous les services à payer obligatoirement en supplément par le consommateur qui souhaite faire monter des pneus sur son véhicule (montage – démontage – équilibrage) doit également lui être communiqué lors de l'offre en vente. Vu que le prix de ces services peut varier selon la taille ou le type de pneu, vous pouvez l'indiquer dans un poste séparé.

Il n'est **pas correct** de ne donner qu'un prix de base au départ et de communiquer le montant total après le montage. Le consommateur doit connaître le prix exact avant de prendre une décision d'achat (voir l'annexe 2).

4. Ces obligations s'appliquent-elles aussi à un site internet offrant en vente des pneus ?

Un site internet n'a pas de limites matérielles. Vous devez donc y indiquer le prix total de **tous** les pneus offerts en vente par écrit et d'une manière non équivoque. Pour les pneus neufs, la contribution environnementale « recytyre » doit être incluse dans le prix.

⁶ Article VI.18 CDE.

⁷ Articles VI.92 et suivants CDE.

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. Ces obligations s'appliquent-elles aussi à la vente/installation de pneus dans des stations mobiles ?

Certaines entreprises vendent et/ou installent des pneus à l'aide d'un camion(nette), mais leurs stocks se trouvent à une adresse fixe.

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

6. Quid si je demande le versement d'un acompte ?

Si vous demandez un acompte, vous **devez** établir un bon de commande reprenant :

- le nom ou la dénomination et l'adresse de votre entreprise, ainsi que son n° d'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.

5

7. Comment appliquer l'arrondi sur les paiements ?

Depuis le 1^{er} décembre 2019, vous êtes **obligé** d'arrondir le montant total si le consommateur paie en espèces (pièces et billets)⁸. Vous devez appliquer l'arrondi sur le montant total à payer au multiple de 5 cents le plus proche.

Cette obligation vaut seulement pour les paiements en présence physique du consommateur (client particulier). Les ventes à distance (par internet, par exemple) ne sont pas concernées.

Vous avez la possibilité d'opter pour une pratique généralisée de l'arrondi à tous les types de moyens de paiement. Vous devez dans ce cas en informer votre clientèle en affichant dans votre établissement, de manière visible, le texte suivant : « **Le montant total est toujours arrondi (PDF, 524.6 Ko)** ».

Vous trouverez plus d'informations sur les règles en matière d'arrondi sur [notre site web](#).

8. Quelles sont les sanctions en cas d'infraction ?

Les infractions sont sanctionnées pénalement par une amende pouvant aller jusqu'à 80 000 euros (ou jusqu'à 4% du chiffre d'affaires annuel, le montant le plus élevé étant retenu), et même jusqu'à

⁸ Articles VI.7/1 à VI.7/3 CDE.

400 000 euros en cas de mauvaise foi (ou jusqu'à 6% du chiffre d'affaires annuel, si cela représente un montant plus élevé)⁹.

L'Inspection économique peut procéder à des enquêtes à la suite d'un signalement reçu via le [Point de contact](#). Elle peut également réaliser des enquêtes de sa propre initiative ou dans le cadre d'une enquête générale de grande envergure dans le secteur. Des enquêtes peuvent également avoir lieu à la demande du ministre ou du parquet.

Suite à la constatation d'une infraction, l'Inspection économique dispose principalement des possibilités suivantes :

- adresser un avertissement mettant en demeure de régulariser la situation ;
- transmettre ses constatations au procureur du Roi ;
- recourir à une transaction (proposition d'une somme dont le paiement volontaire et la cessation de l'infraction éteignent l'action publique) ;
- imposer une amende administrative¹⁰.

Le Code de droit économique prévoit aussi une sanction civile. Lorsqu'un contrat a été conclu à la suite d'une pratique commerciale déloyale, le juge peut ordonner à l'entreprise de rembourser au consommateur les sommes qu'il a payées, sans que le consommateur ne doive restituer le produit¹¹.

⁹ Les dispositions relatives aux sanctions figurent dans les articles XV.70, XV.83, XV.85 en XV.85/1 CDE.

Chiffre d'affaires annuel : le chiffre d'affaires total du dernier exercice clôturé précédant l'imposition de l'amende au sujet duquel des données permettant d'établir le chiffre d'affaires annuel sont disponibles.

Sanction de niveau 2 : amende pénale allant de 26 à 10 000 euros, ce qui revient, avec les décimes additionnels, à une amende pénale de 208 à 80 000 euros (ou jusqu'à 4% du chiffre d'affaires annuel, si cela représente un montant plus élevé).

Sanction de niveau 3 : amende pénale allant de 26 à 25 000 euros, ce qui revient, avec les décimes additionnels, à une amende pénale de 208 à 200 000 euros (ou jusqu'à 6% du chiffre d'affaires annuel, si cela représente un montant plus élevé).

Sanction de niveau 4 : amende pénale allant de 26 à 50 000 euros, ce qui revient, avec les décimes additionnels, à une amende pénale de 208 à 400 000 euros (ou jusqu'à 6% du chiffre d'affaires annuel, si cela représente un montant plus élevé).

¹⁰ Les montants minimaux et maximaux de l'amende administrative correspondent aux montants minimaux et maximaux respectifs de l'amende pénale sanctionnant le même fait. Les décimes additionnels sont également applicables à ces amendes administratives (article XV.60/20 CDE).

¹¹ Article VI.38 CDE.

Annexe 1. Tarifs des services homogènes à indiquer obligatoirement dans les stations de pneus (non exhaustif)

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. Contribution environnementale Cat.1
13. Contribution environnementale Cat. 1B

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

7

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)					