

Communiqué de presse

Du danger des achats sur internet, une campagne d'information de la CAPEB

En France, les ventes sur internet représentent aujourd'hui 57 milliards d'euros dont près de 15% (soit 8,55 milliards d'€) pour les seules ventes de matériel de plomberie et de chauffage, un chiffre en croissance de + 50% par an.

Des données qui expliquent la montée en puissance des sinistres et d'autant plus inquiétantes lorsque l'on sait qu'ils ne seront pas couverts par les assurances dans la majorité des cas.

Ainsi, la CAPEB Rhône et le Syndicat des artisans Plombiers, Zingueurs, Couvreur, Chauffagistes du Rhône, favorables à toute forme de modernité et de commerce via internet et fidèles à leur tradition de conseil, s'inquiètent de l'évolution du marché et des problèmes rencontrés, tant avec la qualité des produits qu'au moment de leur pose. Un constat qui explique qu'ils engagent dans le même temps :

- une campagne d'information auprès des consommateurs,
- une action de concertation avec fabricants, distributeurs et assureurs.

Des risques méconnus

Le saviez-vous ?

- de 500 000 à un millions € des dégâts des eaux constatés chaque année sont dus uniquement à une douche défectueuse et génèrent au minimum 3 millions d'€ de réparation,
- certains adoucisseurs peuvent rendre l'eau non potable,
- le terme « produit ou article similaire » lors d'achats sur internet laisse toutefois planer le doute de la contrefaçon, voire d'un appareil obsolète au regard des nouvelles législations, quand ce n'est pas un appareil totalement différent qui sera livré,
- tout achat doit être intégralement réglé avant livraison avec les risques que cela induit (défaut, fraude, erreur, casse ...)
- un matériel de chauffage défectueux peut causer de graves accidents :
 - le monoxyde de carbone reste la première cause de mortalité accidentelle toxique,
 - un incendie se déclare toutes les 2 minutes en France,qui engendreront en moyenne 900 décès par an...
- les artisans constatent chaque année une croissance des chantiers de rénovation interrompus pour des raisons de matériel imparfait, en provenance du net et fourni par le client.

Des conséquences qui peuvent s'avérer encore plus dramatiques lorsque les assurances ne peuvent jouer leur rôle.

Car, tous les fabricants le stipulent dans leurs conditions générales de vente : tout est garanti dès lors qu'une installation est effectuée par un **professionnel qualifié**.

Des mesures encore plus drastiques en termes de chauffage puisqu'est toujours imposé un entretien annuel des chaudières.

Les moyens de lutter

- Pour les particuliers :
Pour permettre au consommateur d'acheter en toute confiance en bénéficiant de garanties, les moyens sont simples :
 - le Syndicat des artisans Plombiers, Zingueurs, Couvreur, Chauffagistes du Rhône a élaboré une brochure, « **Mes travaux sur mesure** » listant les questions qu'il convient de poser avant toute décision d'achat. Celle-ci est disponible sur www.capeb-rhone.fr, en page d'accueil et sur demande à infoachatweb@capeb-rhone.fr.
 - la CAPEB Rhône préconise en outre de toujours demander la copie d'attestation d'assurance à son installateur. Et, avant d'entériner toute commande, il est nécessaire de vérifier les frais de TVA et de livraison qui seront appliqués ; à regarder de près également les délais et frais de retour des matériaux, endommagés ou non conformes à la commande.Enfin, une adresse mail, infoachatweb@capeb-rhone.fr, a été spécialement créée pour répondre aux interrogations et aider les consommateurs dans leurs démarches.
- Pour les professionnels :
Les choses se compliquent car comment être garant de la qualité des produits posés alors même que l'on ignore leur provenance ? C'est pourquoi la CAPEB Rhône et le Syndicat des plombiers chauffagistes invitent tous les professionnels à réfléchir ensemble au sujet.
De nombreuses réunions ont déjà commencé avec les distributeurs et rendez-vous est pris avec les principaux fabricants pour agir tant sur les délais de livraison, l'allongement des périodes de garantie (matériel et service après-vente), l'information, l'augmentation des compétences voire des qualifications.
Et ceci, sans même parler du sujet du maintien d'une qualité de service lors d'une petite réparation.

L'action de la CAPEB Rhône et du Syndicat des artisans Plombiers, Zingueurs, Couvreur, Chauffagistes du Rhône s'avère d'autant plus d'actualité qu'elle concerne, dans les faits, **tous les corps de métier du bâtiment**, et bien au-delà : électriciens (tableaux électriques, luminaires, appareillages, hi-fi, domotique par exemple), les menuisiers (parquets fenêtres entre autres), les carreleurs, ainsi que cuisinistes, agenceurs d'intérieur...

C'est donc bien une alerte générale que lance la CAPEB Rhône à l'ensemble des acteurs de la chaîne ainsi qu'aux pouvoirs publics car, outre l'évolution de la jurisprudence, ce sont des milliers d'emplois qui risquent d'être impactés par ces nouvelles pratiques...