



GUIDE 14

**Information, à l'intention des
consommateurs, sur l'achat de
marchandises et de services**

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC Guide 14:2003](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/97c01475-6a42-4a4e-84c6-cab7bb054b16/iso-iec-guide-14-2003)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/97c01475-6a42-4a4e-84c6-cab7bb054b16/iso-iec-guide-14-2003>

Deuxième édition 2003

© ISO/CEI 2003

PDF – Exonération de responsabilité

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC Guide 14:2003](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/97c01475-6a42-4a4e-84c6-cab7bb054b16/iso-iec-guide-14-2003)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/97c01475-6a42-4a4e-84c6-cab7bb054b16/iso-iec-guide-14-2003>

© ISO/CEI 2003

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax. + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	iv
Introduction	v
1 Domaine d'application	1
2 Termes et définitions	1
3 Principes régissant la communication de l'information	3
4 Principes régissant la mise à disposition de l'information d'achat	4
5 Formats et principes de conception	6
Annexe A (informative) De la fourniture d'information en général à un système cohérent d'information d'achat	8
Annexe B (informative) Organismes d'information d'achat	10
Annexe C (informative) Systemes d'information d'achat	11
Bibliographie	13

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC Guide 14:2003](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/97c01475-6a42-4a4e-84c6-cab7bb054b16/iso-iec-guide-14-2003)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/97c01475-6a42-4a4e-84c6-cab7bb054b16/iso-iec-guide-14-2003>

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et la CEI (Commission électrotechnique internationale) forment le système spécialisé de la normalisation mondiale. Les organismes nationaux membres de l'ISO ou de la CEI participent au développement de Normes internationales par l'intermédiaire des comités techniques créés par l'organisation concernée afin de s'occuper des domaines particuliers de l'activité technique. Les comités techniques de l'ISO et de la CEI collaborent dans des domaines d'intérêt commun. D'autres organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO et la CEI participent également aux travaux.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

Les projets de Guides adoptés par le comité ou le groupe responsable sont soumis aux organismes nationaux pour vote. Leur publication comme Guides requiert l'approbation de 75 % au moins des organismes nationaux votants.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO et la CEI ne sauraient être tenues pour responsables de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

Le Guide ISO/CEI 14 a été élaboré par le Comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation (COPOLCO).

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (Guide ISO/CEI 14:1977), qui a fait l'objet d'une révision technique.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/IEC Guide 14:2003
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/97c01475-6a42-4a4e-84c6-cab7bb054b16/iso-iec-guide-14-2003>

Introduction

Le présent Guide s'inscrit dans une série traitant de différents aspects de l'information destinée au consommateur. La finalité première de ce document est de fournir aux rédacteurs de normes des indications sur les besoins et exigences en matière d'information du consommateur, en sa qualité d'acheteur potentiel de biens et services. Ce Guide pourra également s'avérer utile aux rédacteurs de l'information d'achat et aux administrations d'exécution.

Le présent Guide est applicable à toutes les méthodes selon lesquelles des biens et des services sont proposées aux consommateurs, y compris la vente à distance et la vente par voie électronique.

L'information destinée aux consommateurs constitue un élément essentiel de tout produit ou service. Une amélioration de la qualité de l'information accroît l'aptitude du consommateur à opérer un choix raisonné sur le lieu de l'achat. Elle contribue à limiter les risques d'achats incorrects ou inappropriés, ou d'engagement dans des contrats ou accords inopportuns. Elle permet de réduire les incertitudes du consommateur et d'accroître sa satisfaction. Le fournisseur qui procure au consommateur une information de qualité accroît sa réputation commerciale et peut escompter des gains de temps et d'argent consécutifs à la réduction du nombre de demandes de renseignements et de réclamations.

Le présent Guide s'applique aux cas où l'information est globalement fondée sur des normes approuvées ou reconnues par l'ISO, par la CEI, ou par des organismes nationaux ou régionaux de normalisation.

Un important travail de normalisation reste à faire dans le domaine de l'information pour les consommateurs, à l'échelle des produits et services individuels, et plus encore à celle des groupes de produits et services. Les indications contenues dans l'Annexe A montrent comment des normes individuelles et verticales sont susceptibles de s'articuler de façon cohérente et systématique avec des normes horizontales relatives à des groupes de produits et services, lorsque ces deux types de normes appliquent les principes du présent Guide.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC Guide 14:2003

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/97c01475-6a42-4a4e-84c6-cab7bb054b16/iso-iec-guide-14-2003>

Information, à l'intention des consommateurs, sur l'achat de marchandises et de services

1 Domaine d'application

Le présent Guide traite de la fourniture d'informations concernant les produits et services avant l'achat. Il décrit des principes généraux et énonce des recommandations concernant le contenu, les méthodes, les modes de présentation et les principes de conception des informations à fournir pour que le consommateur puisse comparer et opérer un choix informé. En outre, le présent Guide recommande des règles générales pour la création et la mise en place de systèmes et d'organismes d'information d'achat.

Le présent Guide est destiné

- aux comités préparant des normes relatives aux produits de consommation et services;
- aux concepteurs de produits, fabricants, rédacteurs techniques ou autres engagés dans des activités de conception et de rédaction d'information de cette nature et, en particulier, aux membres d'organismes d'information d'achat;
- aux autres organismes, tels qu'administrations chargées de la mise en application des règlements ou médiateurs pour la défense des consommateurs.

Le présent Guide ne traite pas d'évaluation de la conformité ou d'instructions d'emploi. Il ne donne pas de lignes directrices détaillées sur l'information fournie verbalement ou sous forme électronique.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/97c01475-6a42-4a4e-84c6-cab7bb054b16/iso-iec-guide-14-2003>

2 Termes et définitions

Pour les besoins du présent Guide, les termes et définitions suivants s'appliquent.

2.1

produit

article manufacturé destiné à un client

2.2

service

résultat d'une activité faisant intervenir un fournisseur et un client, et activités menées par le fournisseur en interne pour répondre aux exigences du client

2.3

information d'achat

information destinée à permettre un choix informé avant l'achat d'un produit ou service

2.4

marquage

signes, symboles, mises en garde, pictogrammes ou inscriptions figurant sur le produit afin d'en identifier le type et pouvant inclure de brefs messages textuels

2.5

système d'information d'achat

système conçu pour informer les consommateurs concernant des produits ou services

2.6
programme d'information d'achat
règles ou autres dispositions formelles prévues dans le cadre d'un système d'information d'achat

2.7
organisme d'information d'achat
organisme dûment constitué, chargé de surveiller et gérer un système d'information d'achat conformément aux règles du système en question

2.8
instructions d'emploi
informations fournies à l'utilisateur par celui qui produit un bien ou un service, comprenant toutes les indications nécessaires pour préciser les dispositions à prendre pour permettre une utilisation sûre et efficace du produit ou service

2.9
étiquette
élément attaché à un produit sur lequel figurent des informations relatives à l'une ou plusieurs des caractéristiques du produit

2.10
document d'information
document fourni afin de transmettre des informations aux acheteurs potentiels d'un bien ou d'un service

2.11
préjudice
blessure ou dommage infligés à la santé d'une personne ou dommage infligé à la propriété ou à l'environnement

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[Guide ISO/CEI 51:1999]

[ISO/IEC Guide 14:2003](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/97c01475-6a42-4a4e-84c6-cab7bb054b16/iso-iec-guide-14-2003)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/97c01475-6a42-4a4e-84c6-cab7bb054b16/iso-iec-guide-14-2003>

2.12
danger
source potentielle de préjudice

[Guide ISO/CEI 51:1999]

NOTE La notion de danger peut être qualifiée afin de préciser son origine ou la nature du préjudice causé (par exemple danger d'électrocution, danger d'écrasement, danger de coupure, danger toxique, danger d'incendie, danger de noyade).

2.13
risque
combinaison de la probabilité de l'occurrence d'un **préjudice** et de la gravité du **préjudice** en question

[Guide ISO/CEI 51:1999]

2.14
risque résiduel
risque qui demeure après que des mesures de protection ont été mises en œuvre

2.15
mesure de protection
moyens mis en œuvre pour réduire le risque

EXEMPLE Réduction du risque procurée par la sécurité intrinsèque, dispositifs de protection, instruction personnelle (par exemple informations concernant l'emploi et l'installation), et formation.

2.16**fournisseur**

personne ou organisme fournissant un produit ou un service

3 Principes régissant la communication de l'information**3.1 Généralités**

Le présent Guide ne donne qu'une brève description des trois méthodes les plus courantes d'information des consommateurs au moment de l'achat: information écrite ou imprimée, information électronique, et information verbale. Il existe, toutefois, un certain nombre de principes communs à toutes les méthodes de communication de l'information:

- il convient que l'information soit simple, précise, à jour et compréhensible;
- il convient de toujours présenter l'information au consommateur dans une langue qu'il comprend;
- il convient d'expliquer la terminologie spécifique au produit ou au service;
- il convient que la terminologie employée et le libellé de l'information soient dépourvus d'ambiguïté;
- les images, diagrammes, symboles, échelles et tableaux peuvent être un moyen efficace de communiquer des informations aux consommateurs, mais il convient que le message communiqué soit dépourvu d'ambiguïté (voir 5.3);
- il convient que l'information destinée au consommateur se distingue aisément de celle visant à promouvoir le produit.

Selon les caractéristiques du produit, l'information destinée au consommateur peut figurer sur le produit lui-même, sur son emballage, sur des éléments annexes ou dans une combinaison quelconque de ces différents supports.

Pour les consommateurs qui souhaiteraient davantage d'information sur le produit ou le service concerné avant de décider d'un achat ou de la conclusion d'un contrat, il convient d'indiquer clairement les moyens permettant d'obtenir une telle information.

3.2 Information écrite ou imprimée

L'utilisation de typographies particulières et de couleurs peut être un moyen efficace de distinguer l'information destinée aux consommateurs de la documentation promotionnelle. Il convient que les caractères soient d'une taille aisément lisible au moment de l'achat et soient conformes aux spécifications de la Norme nationale ou internationale appropriée.

Les systèmes d'information d'achat existants font souvent appel simultanément à deux méthodes de communication de l'information: tout d'abord en joignant au produit un récapitulatif succinct des points essentiels et, deuxièmement, en accompagnant le produit d'une information plus exhaustive sous la forme de catalogues, dépliants ou autres documents d'information. Une information complète des consommateurs dépend de leur capacité à recevoir et à utiliser ces deux types d'information. Il s'ensuit que chaque élément doit être pertinent en lui-même et pouvoir être mis en corrélation avec l'autre.

Il convient que l'emplacement, la nature et le contenu de l'information fournie au consommateur soient clairement indiqués à la première page de tout document accompagnant le produit ou le service. Au besoin, il convient qu'une illustration du produit soit mise à disposition.

Il convient d'incorporer dans tout contrat d'achat des informations spécifiques concernant les réclamations et la réparation. Il convient en outre de préciser dans quel règlement, le cas échéant, figurent les indications concernant les réclamations et la réparation.

3.3 Information électronique

Lorsqu'il s'agit d'information d'achat électronique, il convient que cette information figure en première page.

Il convient d'être particulièrement attentif à la mise à disposition d'informations en ligne sur les produits et les services. Ce moyen de transmettre l'information permet à l'acheteur d'accéder facilement à une importante quantité de données. Il peut comprendre une information interactive, ainsi que des solutions combinant l'information de l'acheteur et des modes de paiement électronique. Une forme plus efficace et avancée de cet instrument permet de fournir les informations d'achat à l'aide de listes types que le client ou le consultant peut utiliser pour s'orienter.

3.4 Information verbale

En principe, l'information verbale sert d'appui dans les rapports entre le vendeur et l'acheteur de biens et de services. Elle permet au consommateur de mieux appréhender ce qui est offert à l'achat. S'il y a lieu de donner des informations verbalement, il convient qu'elles le soient dans un langage compréhensible à l'acheteur et d'une manière respectueuse de l'intimité du consommateur.

Des listes récapitulant les types d'informations à fournir lors des échanges d'information verbaux peuvent se révéler précieuses pour les deux parties.

4 Principes régissant la mise à disposition de l'information d'achat

4.1 Généralités

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Il convient qu'une information objective soit mise à disposition avant de prendre la décision d'acheter ou de passer un contrat. Il convient que cette information soit compréhensible au consommateur. Cette information est destinée à permettre aux consommateurs d'évaluer l'ensemble d'un produit ou d'un service en fonction de ses besoins individuels.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/97c01475-6a42-4a4e-84c6-cab7bb054b16/iso-iec-guide-14-2003>

L'information sur le fabricant et/ou le fournisseur d'un produit ou d'un service particulier est fondamentale pour les acheteurs qui peuvent ultérieurement souhaiter savoir d'où celui-ci provient en vue d'obtenir des informations complémentaires, une assistance ou des mesures de réparation.

Le degré d'intérêt des acheteurs potentiels sera variable; il pourra donc parfois être utile que des systèmes d'information d'achat encouragent la fourniture d'informations à plusieurs niveaux.

Le premier niveau d'information, dont le contenu minimal est présenté ci-dessous, est destiné aux personnes souhaitant obtenir un nombre minimal de données sur les caractéristiques essentielles du produit ou du service. Le deuxième niveau concerne les personnes souhaitant par exemple en savoir plus sur des questions d'ordre technique relatives au contenu minimal (voir premier niveau), à la fonction spécifique ou aux limitations du produit ou du service.

4.2 Contenu minimal

Normalement, il convient que le contenu minimal de l'information d'achat représente la quantité d'informations indispensable pour décrire les caractéristiques essentielles d'un produit ou d'un service. Il convient de rédiger l'information d'achat dans la (les) langue(s) officielles du pays dans lequel les produits ou les services sont destinés à la vente.

S'il y a lieu, il convient de faire figurer les informations suivantes:

- l'identification du produit ou du service;
- le ou les pays où le produit a été fabriqué ou assemblé;
- le nom et l'adresse complète du fabricant ou du fournisseur;

- les conditions et, le cas échéant, les limitations d'emploi;
- les caractéristiques essentielles d'aptitude à l'emploi;
- les caractéristiques du produit telles que contenu, aptitude à l'emploi, matières premières ou dimensions;
- indications concernant l'entretien et le nettoyage;
- les pièces détachées ou les pièces de rechange, ainsi que la façon de les obtenir;
- les pièces supplémentaires disponibles pour certains environnements, par exemple les dispositifs de sécurité;
- les considérations de sécurité, y compris les risques et dangers connus;
- les garanties du fabricant et du vendeur;
- les procédures de traitement des réclamations;
- les risques résiduels;
- la nécessité d'un montage particulier (professionnel);
- le prix total du produit, y compris les coûts annexes tels qu'émoluments périodiques, coûts d'entretien, abonnements, coûts de raccordement, taxes, etc.;
- la consommation des ressources, par exemple l'énergie requise pour l'utilisation;
- les aspects liés à l'environnement (voir Guide CEI 109 et Guide ISO 64).

4.3 Présentation

ISO/IEC Guide 14:2003
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/97c01475-6a42-4a4e-84c6-cab7bb054b16/iso-iec-guide-14-2003>

Il convient que l'information soit

- complète;
- pertinente par rapport au produit ou au service concerné;
- précise, à jour et vérifiable conformément à des données objectives et à des exigences normatives;
- clairement distincte du matériel de promotion ou de publicité;
- d'un contenu minimal complet et catégorisé en fonction du degré d'importance 1.

Il convient de citer en référence toute documentation d'orientation supplémentaire appropriée.

Il convient que l'information d'achat

- ne prête pas à confusion;
- ne soit pas susceptible d'induire en erreur.

4.4 Contrats

Dans les contrats en bonne et due forme, il convient que toutes les conditions, y compris celles de début ou de fin de contrat, soient indiquées et que la législation ou la réglementation nationale pertinente relative à la protection des consommateurs soit citée en référence.

Cela est d'une importance particulière si un consommateur demande réparation ou si les annulations de contrats entraînent des coûts supplémentaires et/ou une perte financière.