

Acheter en ligne éco-responsable en Europe :

suivez le guide !



Action co-financée par



Vous êtes nombreux à acheter en ligne et à profiter d'un large choix de produits offert par les vendeurs en ligne européens. Prix attractifs, commande immédiate, livraison en un temps record, même depuis un autre pays, quatorze jours pour changer d'avis si le produit ne vous plait pas et une garantie en cas de produit défectueux. Autant d'avantages qui poussent les consommateurs à acheter de plus en plus en ligne partout en Europe !

Mais est-il possible de **concilier achat en ligne et protection de l'environnement** ? Quel est **l'impact environnemental de vos achats sur Internet** ? D'où viennent les produits que vous achetez ? Quel est le taux d'émissions de CO2 causées par les retours de produits ou les livraisons express ? Quelles solutions contre le suremballage des produits achetés en ligne qui représente près d'un tiers des déchets ménagers ? Que faire de ses objets dont on n'a plus l'utilité ?

Vous trouverez dans ce guide nos conseils pour repérer les produits éco-responsables sur Internet, limiter l'impact de leur livraison, éviter les retours de commande, réparer, recycler vos produits et ainsi devenir des e-consommateurs éco-responsables. Notre lexique anglais vous aidera également à acheter en ligne en Europe des produits durables et écologiques.

#1 Qu'est-ce qu'un produit éco-responsable ?	6
#2 Comment trouver un produit éco-responsable sur Internet ?	10
#3 Posez-vous les bonnes questions avant de cliquer !	20
#4 Choisissez un mode de livraison écologique !	27
#5 Les emballages éco-responsables ou réutilisables	32
#6 Réparation, recyclage : donnez une seconde vie à vos produits !	35
Lexique anglais	39

#1

**Qu'est-ce qu'un
produit
éco-responsable ?**

Consommer de façon éco-responsable suppose de comprendre ce qu'est un produit éco-responsable. Il s'agit d'un produit qui a moins d'impact sur l'environnement tout au long de son cycle de vie, c'est-à-dire de l'extraction de ses matières premières à sa conception, en passant par son transport, son usage et son recyclage.

Il n'y a pas de définition en Europe d'un produit éco-responsable. Vous trouverez ci-dessous des critères qui peuvent vous aider de les identifier. Si un produit rassemble plusieurs de ces critères, il aura indéniablement moins d'impact sur l'environnement. Il sera peut-être plus coûteux mais probablement plus durable vous permettant ainsi de faire des économies à long terme.

Un produit conçu à base de produits naturels

A l'inverse des produits constitués seulement de plastique ou d'autres matières purement synthétiques, un produit éco-responsable va être fabriqué à partir de **produits naturels, sans substances chimiques ou dangereuses**.

Exemples : jouet entièrement en bois, vêtements en lin, en chanvre, en laine etc.

Attention !

- Un produit peut être fabriqué à base de matières naturelles mais ces matières peuvent provenir de pays lointains, avoir été transportées depuis l'autre bout de la planète générant des émissions importantes de CO₂.
- Dans l'autre sens, un produit peut tout à fait être conçu à partir de matières synthétiques recyclées qui proviennent de France par exemple.



Un produit non énergivore

Un produit éco-responsable est un produit peu **gourmand en CO2** (principal gaz à effet de serre responsable du réchauffement climatique) ou dont la fabrication nécessite **moins d'eau et d'énergie**. Le coton, bien que naturel, demande par exemple plus d'eau et d'engrais pour sa transformation que d'autres matières végétales telles que le lin ou le chanvre.

Certains fabricants européens s'orientent de plus en plus vers des produits « low-tech », c'est-à-dire reposant sur des techniques sûres réduisant les ressources d'énergie. *Exemples : cuiseur solaire, four solaire.*

Un produit durable et facilement réparable

Un produit éco-responsable doit être **durable**, c'est-à-dire utilisable sur le long terme. *Exemples : batteries rechargeables, brosses à dents à tête interchangeable, lavettes microfibrés.*

Il doit être aussi **facilement réparable**. Les pièces de rechange doivent être facile à trouver par exemple. Pour savoir si votre appareil est réparable, la France est le premier pays européen à imposer un **indice de réparabilité**, limité pour le moment à certains produits électroménagers et électroniques, mais qui devrait s'étendre à de nombreux autres types de produits.

Un produit local

Pour réduire son empreinte écologique, mieux vaut privilégier l'achat d'un meuble ou d'un appareil fabriqué en France ou en Europe, ou à partir de matières provenant d'Europe. Le transport est le deuxième facteur majeur d'émission de gaz à effet de serre derrière la production d'énergie et d'électricité !

Attention aux affichages abusives des drapeaux français ou de l'Union européenne sur Internet ! Vérifiez l'origine réelle des produits avant de cliquer.



Un produit biologique, éthique ou équitable

Un produit issu de l'agriculture biologique garantit un haut niveau de biodiversité et des pratiques environnementales préservant les ressources naturelles et le bien-être animal.

Un produit issu du commerce équitable s'appuie notamment sur des chaînes de commerce plus courtes et transparentes, qui permettent aux producteurs de vivre décemment de leur travail. Le commerce équitable ne concerne pas que l'alimentation, comme le café et le chocolat, mais aussi les produits textiles, des meubles, des bijoux, des éléments de décoration par exemple.

Un produit éthique prend en compte les conditions de travail dans lesquelles le produit a été conçu et distribué.



#2

**Comment trouver
un produit
éco-responsable
sur Internet ?**

Utilisez un moteur de recherche solidaire !

Rechercher un produit éco-responsable sur un site alternatif, c'est possible ! Il existe de nombreux sites solidaires, engagés qui ne stockent pas des données personnelles, ne vous tracent pas ou s'engagent dans des actions humanitaires ou environnementales. En matière de référencement, ces moteurs sont en principe aussi efficaces que les moteurs les plus populaires et proposent des fonctions plus ou moins similaires. En les utilisant, vous donnez du sens à vos clics !

Attention ! Sauf dans certains cas précis, ces moteurs de recherche ne sont pas conçus pour trouver prioritairement des produits éco-responsables.

Ils se basent sur des moteurs de recherche populaires pour afficher les résultats de votre recherche. Mais vous soutenez par vos clics, des causes solidaires.

Exemple : un moteur de recherche allemand s'engage à financer des actions pour la planète (opérations de reboisement, investissements dans des systèmes d'agroforesterie etc.).

Certains moteurs de recherche vous offrent des unités suite aux recherches effectuées qui vous permettent de sélectionner, parmi des actions ou programmes proposés, ceux que vous souhaitez financer.

Attention ! Un moteur de recherche sérieux doit annoncer en toute transparence les pays dans lesquels ces actions ou programmes sont menés, les méthodes utilisées, les espèces protégées, les objectifs recherchés et surtout les noms des partenaires avec lesquels il coopère.



Intéressez-vous aux écolabels !

Les « écolabels » peuvent vous aider à identifier de façon fiable des produits respectueux de l'environnement. Pour vous y retrouver plus facilement, il existe **en Europe différents écolabels indépendants** fixant des critères de certification précis.

Ces écolabels garantissent que les produits et services respectent des critères visant à réduire leur empreinte environnementale tout au long de leur cycle de vie, tout en restant performants. Pour être fiables, ils doivent être délivrés par un organisme indépendant. L'absence d'écolabel sur un produit ne signifie pas pour autant qu'il ne sera pas éco-responsable, dans la mesure où les certifications ne se font pas automatiquement mais sur demande. Mais un écolabel sur un produit peut être un réel gage de durabilité.

Ne pas confondre les écolabels qui prennent en compte tout le cycle de vie du produit avec les autres systèmes de notation comme les étiquettes énergétiques des équipements électroménagers prévues par la réglementation européenne. Ces étiquettes ne prennent en compte que la consommation d'énergie pendant la phase d'utilisation de l'équipement.





Les principaux labels présents dans toute l'Union européenne

L' Ecolabel européen

L'Ecolabel européen (ecolabel.eu) créé en 1992 par la Commission européenne, est le **seul label écologique officiel européen reconnu dans tous les pays membres de l'Union européenne**. En France, le déploiement de cet écolabel est assuré par l'Agence de la transition écologique (ADEME) et l'Association Française de Normalisation (AFNOR). En 2022, ce label couvre plus de 80 000 produits à travers 32 catégories et implique des [critères de certification propres à chaque catégorie](#). *Exemple : des peintures murales portant l'Ecolabel européen contiennent 10 fois moins de composés organiques volatiles néfastes pour l'environnement que les produits conventionnels.*



L' Ecolabel Nordique

L'Ecolabel Nordique (Nordic Ecolabelling), également connu sous le nom de Nordic Swan, est l'**écolabel officiel des pays nordiques** (Suède, Finlande, Islande, Danemark et Norvège). Il garantit notamment que les exigences climatiques sont prises en compte et les émissions de CO2 et gaz toxiques sont limitées tout au long du cycle de la vie.



L' Ange Bleu

L'Ange Bleu ([Blauer Engel](#)) est un **label créé par l'Agence fédérale de l'Environnement en Allemagne**. Il est décerné à différentes catégories de produits selon des critères de contrôle adaptés. Il permet de certifier des produits comme étant plus écologiques et respectueux de l'environnement que d'autres produits de la même catégorie.



De nombreux autres écolabels existent en Europe. Ils portent sur tout type de produit ou certains secteurs spécifiques, de l'alimentation aux produits d'hygiène en passant par l'informatique, le textile, le mobilier, les peintures, etc.

Exemples :

- *Une ONG allemande certifie pour des produits en bois et en papier que le bois utilisé provient de forêts ou plantations gérées de manière responsable, en prenant en compte les aspects sociaux, économiques, écologiques et culturels.*
- *En Italie, un écolabel fixe des normes spécifiques évaluant la durabilité globale de l'activité des entreprises du secteur viticole.*

En France, vous trouverez de nombreuses informations concernant les écolabels les plus importants sur le site de l'[Agence pour la transition énergétique \(ADEME\)](#). En Allemagne, la plateforme « Siegelklarheit » du Ministère fédéral allemand vise à rendre compréhensible les labels pour les consommateurs.



Sachez qu'au-delà des écolabels, vous pouvez également vous tourner vers **diverses associations ou applications** qui pourront vous guider sur votre empreinte écologique et vers des actions plus éco-responsables.

Exemple : une organisation publique aux Pays-Bas (« [Milieu Centraal](#) ») informe et conseille librement les citoyens afin de les diriger vers des choix de consommation plus durables.

Produits biologiques : deux labels à repérer

Si vous achetez en ligne des produits biologiques, faites attention à deux labels.

- le label [Agriculture Biologique](#). Il correspond au label français créé par le ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation. Il atteste qu'un produit contient au moins 95 % d'ingrédients agricoles certifiés bio. Notez que ce logo français AB est facultatif.
- le logo [Eurofeuille](#) dans les autres pays de l'UE. C'est le label européen qui caractérise les produits respectant le cahier des charges de l'agriculture biologique. Ce logo communautaire est obligatoire pour les produits biologiques. Il doit être accompagné d'une mention précisant l'origine des matières premières ainsi que du numéro de l'organisme certificateur.





Ne tombez pas dans le piège du greenwashing

Une publicité sur fond vert, de l'eau, des arbres, le message « 50% de réduction d'émissions de CO2 »... Pour certaines marques, tous les moyens sont bons pour vous convaincre du caractère éco-responsable de leurs produits !

L'écoblanchiment ou « greenwashing » en anglais est le fait pour un vendeur, un site, une marque, de donner une image responsable à l'égard de l'environnement, de **faire croire à tort ou d'exagérer sur le caractère éco-responsable d'un produit.**

Cette pratique **commerciale** est considérée comme **trompeuse** en France depuis l'entrée en vigueur de la loi Climat et Résilience et est encadrée par certaines autres législations en Europe, comme en Italie.

En janvier 2021, la [Commission européenne a constaté](#) qu'après avoir passé au crible 344 allégations environnementales de divers sites d'e-commerce européens, la moitié des allégations n'était pas étayée par des preuves et ne permettait pas aux consommateurs de juger de leur exactitude. Une proposition législative visant à protéger les consommateurs contre cette pratique serait en cours de préparation.



Méfiez-vous...

Des labels douteux

Certains vendeurs ou prestataires de service n'hésitent pas à avoir recours à des certifications peu fiables voire à utiliser des labels ou certificats de façon trompeuse. Consultez le site officiel du label ou de l'organe de certification. **Renseignez-vous si le vendeur ou prestataire est réellement certifié.** Prenez en compte uniquement les labels respectant la norme internationale [ISO 14024](#)

qui encadre les modalités de certification.

Des produits présentés comme « tout » écologiques

Vous vous intéressez à un produit spécifique car il est présenté comme étant totalement écologique ? Renseignez-vous bien car **un seul de ses composants peut l'être réellement.**

Le produit est censé n'avoir **aucun composant ou ingrédient polémique ou nocif** ? Cela ne signifie pas que le produit et sa formule sont naturels, notamment pour les produits cosmétiques ou d'hygiène. Prenez du recul sur ce type d'information et vérifiez les autres composants du produit.

Informez-vous sur la marque ou sur les différentes gammes de produits qu'elle propose ! Cela peut souvent vous en dire plus sur ses réels engagements pour la planète et vous éviter les pièges.

Des termes rassurants utilisés abusivement

- Beaucoup de vendeurs ou marques emploient les termes « **durable** » ou « **naturel** » pour vous rassurer. Ils avancent parfois des chiffres ou pourcentages sans pour autant pouvoir les expliquer ou les justifier.
- Certains vendeurs ou certaines marques mettent aussi en avant le caractère biodégradable du produit. Mais il est suremballé ou conditionné dans des matières polluantes et difficilement recyclables.
- **D'autres vendeurs abusent du terme d'« éco-conception »** dans leur présentation d'un appareil. Sachez qu'une directive européenne fixe déjà les **exigences d'éco-conception pour de nombreux produits électro-ménagers** (téléviseurs, lave-linges, lave-vaisselles, réfrigérateurs, moteurs électriques etc.). Ces appareils doivent être conçus en respectant plusieurs critères et sont par conséquent toujours « éco-conçus ». Selon la manière dont elle est utilisée, cette mention peut donc vous faire croire à tort que le produit repéré présente une performance environnementale plus intéressante qu'un autre produit de la même catégorie. Plus d'informations sur

l'éco-conception sur [le site de la Commission européenne](#).

- De nombreuses enseignes sont friandes des termes « **neutralité carbone** », « **zéro émission nette** » ou « **bilan carbone négatif** ». La neutralité carbone signifie l'équilibre entre les émissions de CO2 causées tout au long du cycle de production du produit et l'absorption du CO2 par les puits de carbone (océans, forêts en formation par exemple). **Demandez-vous comment cet équilibre est calculé, comment l'entreprise peut quantifier l'absorption du CO2.** Pour être neutre en carbone, se contente-t-elle de financer des projets de compensation (plantation d'arbres par exemple) tout en continuant de polluer ?

De la couleur verte et des images de la nature utilisées sur le site

Si la couleur verte prédomine dans le design du site marchand ou si des images ou concepts renvoyant à l'idée de la nature et d'une planète propre (emballage vert, paysage de campagne...) sont utilisés, renseignez-vous sur la réelle démarche écologique du vendeur et le lien entre le visuel et le réel caractère éco-responsable du produit.

Cela peut être qu'une technique marketing pour vous influencer dans votre achat.

Attention à certains sites de dropshipping !

Plusieurs sites de [dropshipping](#) se sont « spécialisés » dans les produits prétendument éco-responsables en mettant en avant le caractère exceptionnellement durable de leurs produits. Méfiez-vous !

Le dropshipping réserve parfois de mauvaises surprises : produit de mauvaise qualité, contrefait, frais de douane car le produit est expédié depuis un pays tiers. Avant de commander, demandez la preuve au vendeur que le produit est bien durable et de qualité !

L'hébergement éco-responsable du site marchand

Derrière chaque site Internet se cachent des serveurs, qui nécessitent énormément d'électricité, de place et de climatisation pour stocker les données (textes, images, vidéos). Autant de consommation d'énergie qui pourrait être optimisée, lorsqu'on sait qu'en 2019, le numérique aurait consommé 10 à 15% de l'électricité mondiale. Selon certains chercheurs, la consommation électrique du web pourrait atteindre en 2030 la consommation mondiale de 2008 tous secteurs confondus !

Il existe donc des hébergeurs verts, qui cherchent à alimenter à 100% leurs data centers par des énergies renouvelables. Ils les localisent parfois dans les pays nordiques afin de réduire massivement l'utilisation de la climatisation ou réutilisent la chaleur émise en redirigeant les flux d'air ou les circuits d'eau. La chaleur est ainsi redistribuée à des bâtiments voisins du data center.

D'autres hébergeurs se disent « green » car promettent de compenser leur empreinte carbone en réinvestissant l'équivalent de l'énergie consommée dans des programmes écologiques (plantations d'arbres...). Attention au risque de greenwashing !

S'il n'est pas facile de savoir si le vendeur en ligne a fait appel à un hébergeur « green », il devrait cependant ne pas manquer de le souligner sur son site. C'est une première intention éco-responsable qui peut valoir le coup de s'intéresser aux produits vendus et aux options de livraison proposées.



#3

**Posez-vous les
bonnes questions
avant de cliquer !**



Il est de plus en plus facile d'acheter en ligne mais pour ne pas surconsommer, il est important de réfléchir avant de cliquer. Avez-vous vraiment besoin de ce produit ? Faut-il absolument profiter des promotions et des opérations commerciales ? Connaissez-vous bien les caractéristiques, la taille du produit pour éviter de devoir le renvoyer s'il ne vous plaît pas ? Pour être un e-consommateur éco-responsable, voici les questions à se poser avant d'acheter en ligne en Europe.

Ai-je vraiment besoin de ce produit ?

Toute l'année ou à l'occasion d'opérations commerciales comme le Black Friday, le Cyber Monday etc., **difficile de ne pas être tenté par un produit vendu à un prix promotionnel intéressant**. Surtout quand la publicité est accompagnée de techniques de vente efficaces (affichage du nombre de « personnes intéressées par le même produit », du délai pour « profiter de cette offre »...). Faut-il pour autant sortir sa carte bancaire immédiatement ? Non !

Si le produit vous intéresse, posez-vous ces questions :

- répond-il réellement à mes besoins actuellement ?
- Ce produit était-il bien **éco-responsable** ? N'hésitez pas à le **comparer** à d'autres produits offrant les mêmes fonctions, au même prix mais répondant davantage à des critères de durabilité.

Ne tombez pas dans le piège des « dark patterns » !

Les « dark patterns » sont des techniques de marketing digital manipulatrices visant généralement à orienter vos choix d'achats. La Commission européenne a annoncé en 2020 qu'elle ferait de la lutte contre ces pratiques une de ses priorités dans le cadre de son programme d'action 2020-2025 ([Nouvel Agenda du Consommateur](#)).



Parmi les « dark patterns », on peut citer le « **confirmshaming** ». Le « confirmshaming » est l'acte de culpabiliser l'acheteur pour qu'il accepte quelque chose. L'option de refus est formulée de manière à faire honte à l'acheteur pour qu'il cède. Ne vous laissez pas emporter par ces techniques de marketing émotionnel qui sont prêtes à tout pour vous faire craquer et acheter le produit le plus rapidement possible.

Ce type de technique va indéniablement à l'encontre d'un marketing éco-responsable, en vous incitant à surconsommer.

Exemples : Au moment où vous cliquez pour refuser la proposition d'un produit similaire à prix cassé ou de communiquer votre adresse e-mail pour recevoir des promotions, un message apparaît qui interprète votre réponse « non merci, je déteste économiser de l'argent » ou « non merci, je déteste recevoir des bons plans, je préfère payer plein pot ».

Acheter d'occasion ou reconditionné : pourquoi pas ?

Le marché de la seconde main est une mine d'or pour de nombreux objets : livres, jouets, jeux de société, meubles, matériel de sport, prêt à porter, vêtements d'enfants...

Pour trouver l'objet dont on a besoin en occasion et à prix cassés, il existe de nombreuses plateformes en ligne ou sites vendant de l'occasion en Europe. Les plateformes de vente d'occasion dans d'autres pays européens sont notamment très pratiques si vous cherchez des produits culturels comme des livres d'occasion en langue originale par exemple.

Acheter un produit reconditionné (« refurbished » en anglais) est aussi une solution pour acheter de la seconde main. Mais il n'y a pas encore de définition au niveau européen d'un produit reconditionné. Dans certains pays, un

produit reconditionné peut aussi être un produit neuf (ex : remise en vente d'un appareil jamais utilisé, seul le colis avait été endommagé), dans d'autres, c'est forcément un produit d'occasion (réparé avec des pièces détachées). En France, un produit reconditionné est toujours d'occasion. C'est un produit qui a subi des tests pour répondre aux obligations légales de sécurité et à l'usage du consommateur. Ses fonctionnalités doivent avoir été testées puis réparées si nécessaire et toutes les données enregistrées ou conservées de l'ancien utilisateur doivent avoir été supprimées.

Bon à savoir : les produits d'occasion ou reconditionné achetés auprès d'un vendeur professionnel sont couverts en Europe par la **garantie légale de conformité**. Attention il y a toutefois des différences avec la garantie des produits neufs. Plus d'informations sur notre site www.europe-consommateurs.eu

Ai-je toutes les informations sur le produit ?

Vous avez repéré un pantalon sur un site espagnol et vous vous demandez comment il est taillé ? Le meuble qui vous intéresse en Italie n'est illustré que par deux photos pris sous un angle similaire ? **Vous n'êtes pas sûr de votre choix mais le vendeur vous propose la livraison et le retour gratuits en cas de changement d'avis ?**

Informez-vous sur le produit avant de l'acheter ! Vous bénéficiez dans l'Union européenne du [droit de rétractation de 14 jours](#) pour de nombreux produits mais **retourner un produit doit rester exceptionnel !**

Changer d'avis et se rétracter de sa commande vous coûtera **les frais de retour** (sauf si le vendeur s'engage à les prendre en charge). Mais surtout, le retour du produit au vendeur impliquera un **transport de marchandises et donc l'émission de CO2**. Sans compter le fait que certains vendeurs ne remettront pas forcément le produit retourné dans le circuit de vente. Le taux de retour des commandes serait de 10 à 40% selon les secteurs voire davantage dans le secteur de la mode et des chaussures.

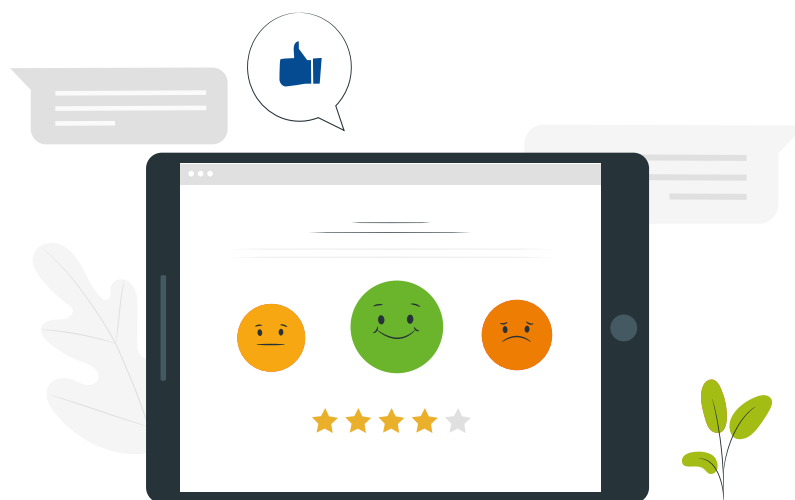
Bon à savoir : le droit de rétractation implique en principe que vous ayez reçu votre commande. Le but est en effet de vous donner la possibilité de tester votre produit comme vous l'auriez fait en magasin. Si vous constatez qu'il ne vous convient pas, vous pouvez alors le retourner. Evitez donc les achats impulsifs que vous regrettez rapidement !

Conseils pour limiter les retours de commande

- **Privilégiez les vendeurs qui détaillent leurs produits avec des photos et des descriptions précises.** Regardez sur d'autres sites pour trouver davantage d'informations ou photos du produit. Evitez de commander plusieurs tailles d'un vêtement et de renvoyer les articles qui ne vous vont pas. Sur les sites de prêt-à-porter, vous pouvez parfois visualiser le rendu des vêtements et accessoires sur un mannequin. D'autres vous informent du tour de taille, tour de poitrine des vêtements ou de comment taillent certaines gammes de vêtements ou de chaussures. Renseignez-vous !
- N'hésitez pas à lire [les avis en ligne](#) des consommateurs ou à regarder des vidéos d'unboxing (déballage du colis et premier test du produit). Méfiez-vous toutefois des [faux avis](#) positifs comme négatifs !

- Consultez des **sites comparatifs** et les réseaux sociaux des clients d'une marque. Ils peuvent parfois vous aider à faire le bon choix.
- Vous avez encore des doutes ? **Contactez le vendeur directement si des questions subsistent.** Exigez de la transparence de sa part !

Si vous avez quand même reçu un produit qui ne vous convient pas, **réutilisez l'emballage d'origine pour le retour au vendeur** et choisissez un transporteur respectueux de l'environnement.





Que m'apporte un abonnement « avantage » ?

Vous avez repéré un livre, un vêtement ou des produits cosmétiques sur un site européen et au moment de passer commande, il vous propose de souscrire un [abonnement « prime » ou « premium » voire « VIP »](#). Cette option vous permet souvent d'être livré plus rapidement mais de bénéficier de prix plus avantageux sur des nouveaux produits qui vous seront envoyés tous les mois par exemple. Une façon de vous pousser à la surconsommation !

Ai-je vraiment besoin de recevoir des publicités ou une newsletter ?

Au moment de passer commande, le vendeur vous propose de recevoir des **publicités** ou des **offres commerciales de ses partenaires** voire une newsletter ? **N'acceptez que si d'autres produits ou services vous intéressent.** En effet, **l'envoi de newsletter et autres e-mails commerciaux coûte beaucoup d'énergie.** N'hésitez pas non plus à vous **désabonner des newsletters** que vous recevez sans en avoir l'utilité.

Le désabonnement est en principe simple et accessible via un lien en fin d'e-mail. Certains logiciels gratuits, parfois disponibles sur mobile, vous permettent de vous désabonner de plusieurs newsletters en un très court laps de temps. Il existe également des logiciels ou plugins pour **bloquer les publicités** et ainsi limiter les effets incitateurs du marketing ciblé.

Bon à savoir : [la loi du 15 novembre 2021 visant à réduire l'empreinte environnementale du numérique en France](#) entend responsabiliser les consommateurs en les formant dès le plus jeune âge à la **sobriété numérique**. Il s'agit de leur apprendre à acheter en ligne et à utiliser le numérique de façon responsable.

#4

**Choisissez un mode de
livraison écologique !**

Livraison express, groupée, en point relais... Lorsque vous achetez en ligne, vous avez parfois le choix du mode de livraison. Mieux vaut alors se renseigner sur les transporteurs choisis par le vendeur pour opter pour un mode de livraison écologique et limiter ainsi son impact sur l'environnement.

Evitez les livraisons express !

Livraison express, en 24 h, le soir même... Nous attendons tous avec impatience l'arrivée du livreur après un achat en ligne. Il peut alors être tentant de sélectionner le mode de livraison le plus rapide proposé par le vendeur. Mais derrière les promesses de livraisons rapides se cache en réalité un surplus de pollution considérable ! En choisissant une livraison express, le transporteur va forcément être contraint d'envoyer des conteneurs rapidement, qui ne seront pas nécessairement remplis à 100% de leur capacité. Le World Economic Forum a estimé en 2020 que les émissions de CO2 liées à la livraison pourraient augmenter de 30% d'ici 2030, soit 6 millions de tonnes de CO2 additionnelles ! De quoi nous faire réfléchir et revenir à des modes de livraison moins rapides.

Dans certains secteurs, des **solutions de livraison express existent** et elles ne sont pas toujours synonyme de pollution.

Exemple :

- En **Belgique**, une enseigne de la grande distribution propose d'obtenir une livraison de ses courses en 90 minutes par un coursier **en vélo électrique**, à condition de résider dans un certain périmètre autour du magasin concerné.

Si les livraisons express sont polluantes, **commander un produit en dernière minute**, comme un cadeau à la veille d'un anniversaire, **est toujours risqué**. Si la commande ne vous parvient pas à temps, vous ne pourrez pas forcément

Choisissez un mode de livraison écologique !

l'annuler tout de suite. En Europe, vous devez d'abord mettre en demeure le vendeur de vous livrer dans un nouveau délai avant de pouvoir annuler votre commande, sauf si le vendeur vous garantit un remboursement automatique ou si vous lui aviez explicitement indiqué que le délai de livraison était essentiel.

Pensez à regrouper les commandes si vous êtes plusieurs à vouloir acheter sur un même site. Cela limitera les transports et les emballages !





Privilégiez les points relais !

Optez pour une livraison en point relais limite les transports de marchandise et donc les émissions de CO₂. Dans un cas sur trois, lorsque le livreur se présente au domicile de l'acheteur, il n'est pas présent. Le colis repart alors en entrepôt avant une nouvelle tentative de livraison.

Si le colis arrive en point relais, il ne fera plus l'objet de trajets inutiles. Les points relais ont aussi l'avantage d'être la plupart du temps **implantés dans des commerces aux plages horaires étendues**. Ils sont proposés tant par les vendeurs en ligne français qu'étrangers. Et comme ils sont nombreux, vous pouvez même privilégier un point relais sur votre trajet domicile-travail ou domicile-école pour éviter les trajets inutiles ! Autre avantage : **la livraison en point relais est très souvent gratuite !**

Et si le point relais est proche de chez vous et que le colis n'est ni lourd ni volumineux, vous pourrez même aller le chercher à pied ou à vélo. Encore un geste pour la planète et votre santé !

Comment réduire l'impact du « dernier kilomètre » ?

Le « **dernier kilomètre** » est la dernière étape de la livraison jusqu'à votre domicile. Il représenterait 40% du CO₂ généré par le transport routier d'après l'ADEME. Cette logistique sur une courte distance est encore plus synonyme de pollution en région urbaine.

Afin de **limiter l'impact du « dernier kilomètre »**, certains vendeurs s'associent à des transporteurs proposant des **solutions alternatives**. **Renseignez-vous !**

Exemples : coursiers à vélo pour les livraisons peu volumineuses, livraisons en cargo-cycle pour les colis volumineux, cyclo-containérisation dans les zone urbaine (des containers sont placés sur des triporteurs à assistance électrique), la livraison de colis par voie fluviale (par exemple en péniche), géolocalisation

Choisissez un mode de livraison écologique !



du colis en temps réel pour prévenir de l'arrivée imminente du livreur à domicile, livraison à domicile à un horaire précis.

Attention ! Si vous acceptez que le livreur remette le colis à votre voisin, le vendeur ne sera plus responsable de l'état du colis. [Pour plus d'informations, consultez notre article sur la livraison en Europe sur www.europe-consommateurs.eu](#)

Depuis [l'interdiction du géoblocage dans l'Union européenne](#), un vendeur européen ne peut pas refuser de vous vendre un produit en raison de votre lieu de résidence, votre nationalité, votre domiciliation bancaire etc. Mais **vendre ne veut pas dire livrer partout en Europe**. Vous pourrez donc être **contraints d'organiser vous-même la livraison de votre achat**. Choisissez alors un **mode de transport respectueux de l'environnement**.

#5

**Les emballages
éco-responsables ou
réutilisables**



Acheter un produit conçu et livré de façon éco-responsable, c'est bien, mais si ce produit est conditionné et emballé dans le respect de l'environnement, c'est encore mieux ! Voici des informations sur les emballages éco-responsables et les bonnes pratiques de nos voisins européens pour réutiliser vos cartons.

Les emballages en matière naturelle

Cela peut être un **emballage biosourcé**, c'est-à-dire fabriqué à partir de matière naturelle. *Exemples : cartons fabriqués à base de particules de maïs, du papier kraft, du papier nid d'abeille, du papier à base d'herbe, un coussin d'air compostable, films bulles recyclés...*

Cela peut être aussi un **emballage recyclable** car fabriqué dans une matière essentiellement **recyclée** et sans assemblage de nombreuses matières différentes.

Lutter contre les cartons vides

Qui n'a pas déjà reçu un produit dans un carton trois fois trop grand ? **Selon une étude réalisée en 2018, près d'un quart (24%) du volume des cartons serait vide** ! Les vendeurs en ligne ne tiennent en effet pas toujours compte de la taille des colis et multiplient même parfois les envois alors que tout aurait pu être livré en une fois. S'il est possible de réduire la quantité de matière nécessaire pour fabriquer le carton, il est aussi possible de **réduire le vide dans les colis, la place prise inutilement dans les conteneurs des transporteurs**, et par conséquent de réduire les émissions de CO2. Sans compter que plus le produit a de place dans le colis, plus il y a de risque de chocs à l'intérieur pendant le transport. Ou alors le professionnel va caler le produit dans le carton avec d'autres matériaux inutiles.

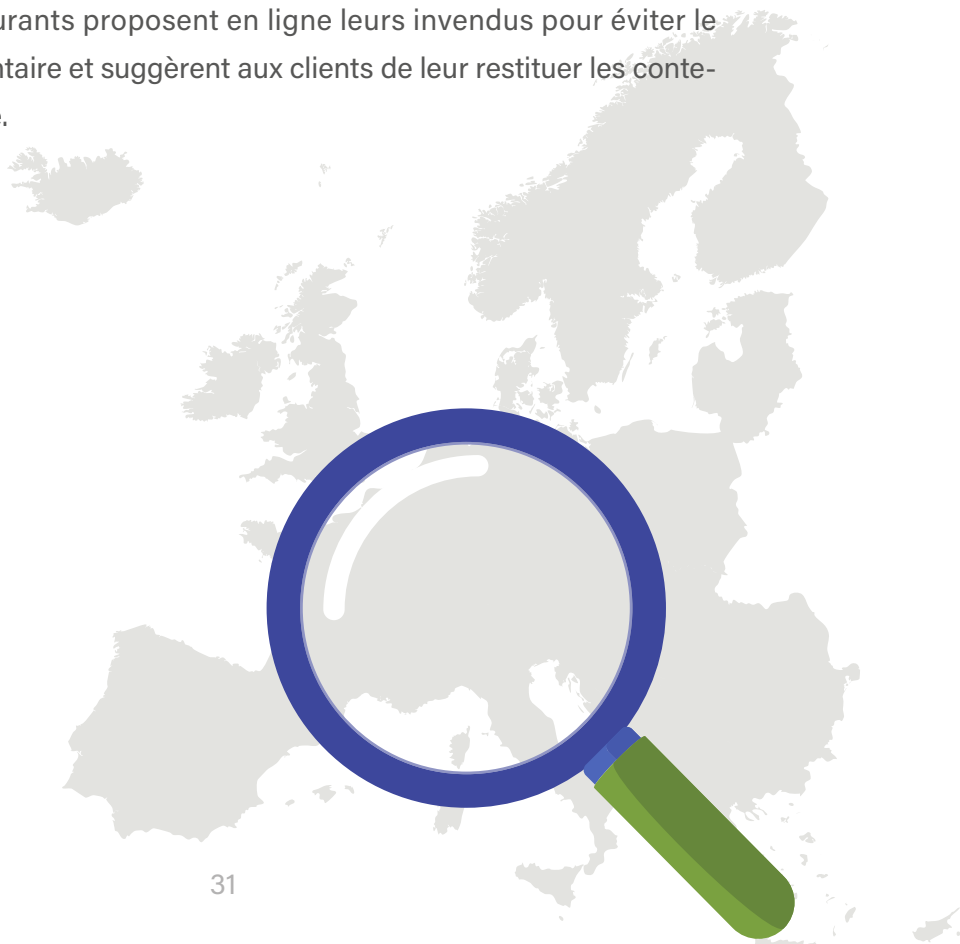
Si vous constatez qu'un vendeur expédie votre commande dans des colis bien trop volumineux ou fait usage de suremballages ou de matériaux de callage non naturels, n'hésitez pas à lui faire part de ce constat et même à laisser un [avis en ligne](#) en ce sens. Cela pourrait aider d'autres consommateurs à faire leur choix.



Les bonnes pratiques de nos voisins européens pour réutiliser les emballages

L'emballage est en bon état et vous trouvez dommage de le jeter ? Voici quelques solutions qui nous viennent de nos voisins européens.

- **En Finlande et en Allemagne, une application vous aide à trouver**, dans un rayon proche de chez vous grâce à la géolocalisation, **des professionnels ayant besoin de cartons et d'emballages**. Ces applications permettent aussi de connaître les e-commerçants utilisant les emballages de seconde main.
- Plusieurs vendeurs en Europe vous permettent de **leur retourner l'emballage** une fois la commande reçue, afin qu'ils puissent le réutiliser, grâce à des enveloppes dotées d'une étiquette de retour. C'est le cas par exemple en Slovénie. Un vendeur propose sur son site des produits d'hygiène et des détergents dans des cartons consignés qui peuvent lui être renvoyés.
- Plusieurs vendeurs en Europe proposent des **réductions de prix à partir d'un certain nombre d'emballages renvoyés**. De la même manière, de nombreux restaurants proposent en ligne leurs invendus pour éviter le gaspillage alimentaire et suggèrent aux clients de leur restituer les contenants par la suite.



#6

**Réparation, recyclage :
donnez une seconde vie
à vos produits !**

Appareil en panne, vêtements usés... Que faire de tous ces produits dont vous n'avez plus l'utilité ? Au lieu de les jeter, nous vous proposons quelques solutions alternatives pour redonner une seconde vie à vos achats.

Appareil sous garantie, privilégiez la réparation !

Si votre **appareil acheté il y a moins de deux ans à un professionnel européen** tombe en panne, faites jouer la [garantie légale de conformité](#) et demandez la réparation. Un produit réparé, c'est un produit en moins à recycler et donc moins de pollution !

En cas de défaut sur le produit, vous bénéficiez en effet d'une garantie légale de minimum 2 ans, peu importe si votre vendeur est en France ou dans un autre pays de l'UE. Cette garantie vous permet de demander au vendeur la réparation ou le remplacement du produit défectueux.

Privilégiez la réparation car :

- **En France comme dans 10 pays européens** (Belgique, Bulgarie, Irlande, Italie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Norvège et Roumanie), la garantie est suspendue pendant la réparation du produit.
- **Si vous demandez la réparation du produit**, la France comme l'Autriche, la Croatie, la Grèce et l'Islande prévoit même **une extension de garantie**. Si vous résidez en France et achetez sur un site européen qui dirige ses activités vers la France (après le 1er janvier 2022), votre garantie sera prolongée de 6 mois en cas de réparation. Si vous avez des doutes sur le droit applicable à votre achat, n'hésitez pas à contacter le CEC France.
- Si le **vendeur remplace le produit défectueux alors que vous aviez demandé la réparation**, vous bénéficiez en France d'une nouvelle garantie de deux ans sur le produit remplacé.

Bon à savoir : si la garantie légale de conformité est expirée, vous bénéficiez peut-être d'une garantie commerciale consentie par le vendeur. Lisez les conditions de cette garantie. Une réparation gratuite peut être prévue. En France, toute période d'immobilisation de l'appareil suspend la garantie jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Votre produit n'est plus sous garantie ? Demandez des pièces de rechange !

Depuis 2021, de nouvelles règles s'imposent aux fabricants qui vendent dans l'Union européenne :

- Ils doivent garantir pendant 7 ans après l'achat la disponibilité des pièces détachées pour les appareils de réfrigération (réfrigérateur, congélateur, cave à vin...).
- Ces pièces de rechange doivent être disponibles pendant 10 ans pour les lave-linges, les sèche-linges et les lave-vaisselles.
- Les fabricants doivent livrer les pièces de rechange dans un délai de 15 jours.
- Ils ont l'obligation d'expliquer clairement les défauts susceptibles de se produire, comment effectuer les réparations et doivent garantir que les pièces peuvent être remplacées avec des outils classiques.
- Ils doivent fournir une liste des pièces détachées disponibles sur Internet.

Pour plus d'informations sur les mesures pour encourager les réparations dans les pays européens, consultez notre site www.europe-consommateurs.eu.

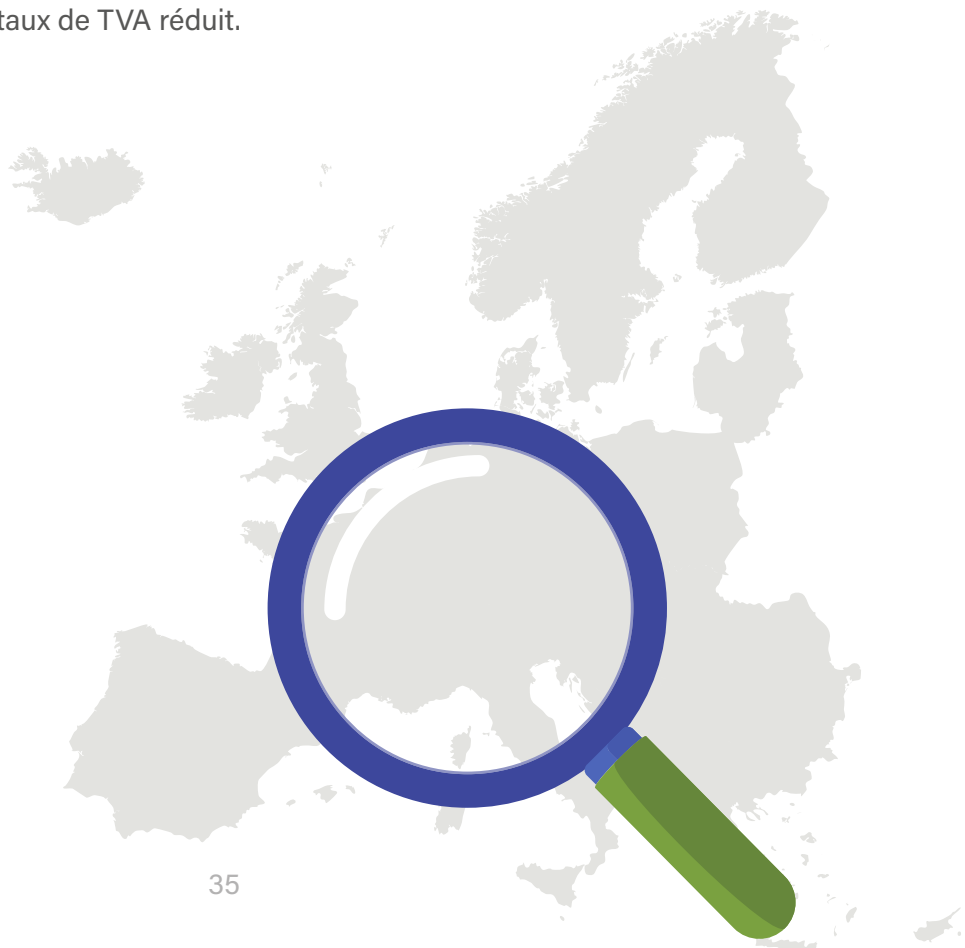
Bon à savoir : s'il vous est strictement impossible de réparer votre produit ou encore de vous procurer des pièces détachées, pensez aux ateliers de co-réparation organisés partout en



France et en Europe. Vous y trouverez peut-être les pièces ou de l'aide pour remettre votre téléviseur ou votre machine à café en marche et lui donner une seconde vie !

Les bonnes pratiques de nos voisins européens

- **En Grèce, en Roumanie ainsi qu'au Portugal**, vous avez le droit à une assistance/service après-vente, et notamment la fourniture de pièces détachées pendant la durée de vie moyenne estimée des produits.
- **En Slovénie**, le fabricant doit, contre paiement, réparer les produits et fournir les pièces détachées pendant au moins 3 ans après l'expiration de la période de garantie.
- **En Belgique, au Luxembourg et aux Pays-Bas**, les petites réparations sur les bicyclettes, chaussures, articles en cuir, vêtements et linge de maison bénéficient d'un taux de TVA réduit.





Don, troc, transformation... Recyclez vos appareils ou vos vêtements !

Vous accumulez des sacs de vêtements délavés ou usés ? Votre téléviseur est hors d'usage sans possibilité de le réparer ? Pensez à les recycler pour leur donner une seconde vie !

- Pour les vêtements, **déposez-les dans les bornes de collectes** présentes un peu partout en France. Des systèmes similaires existent partout en Europe.
- Si vous n'arrivez pas à vous débarrasser d'un vêtement fétiche, il existe **des couturiers ou artistes capables de donner une seconde vie** (cousin, décoration...) à un vêtement. Pour leur envoyer votre vêtement adoré, privilégiez des modes de transport écologiques.
- Pour les appareils électroniques ou électro-ménagers, prenez contact avec les **associations ou organismes qui proposent de récupérer, réparer et revendre** ce type d'appareil. Certaines enseignes récupèrent aussi les **pièces usagées sans obligation d'achat**. Renseignez-vous sur les offres de reprises des magasins ou sur les solutions de recyclage ou de transformation qu'ils proposent afin de vous assurer qu'il ne s'agit pas seulement de [greenwashing](#).
- Pour vos meubles ou autres appareils, vous pouvez vous rendre dans un **dépôt-vente** (il existe aussi des dépôts vente en ligne) ou faire un don à une association ou à un brocanteur.
- En France comme dans les autres pays européens, des sites permettent de publier des annonces pour donner vos produits.
- Pensez aussi au troc en ligne. Plusieurs sites et réseaux sociaux permettent de trouver d'autres produits à échanger.

Bon à savoir : pour limiter l'impact des déchets sur l'environnement, l'Union européenne a défini dans une [directive](#) le cadre à respecter par les Etats membres en matière de gestion des déchets, de leur valorisation et de leur élimination.

Attention aux sites de ventes de pièces automobiles !

Certains sites de vente de **pièces automobiles**, en Allemagne notamment, vous proposent des **prix réduits** sur votre commande **contre l'envoi d'une pièce usagée de même nature** (exemple : achat d'un filtre à particule neuf et envoi de votre ancien filtre usagé).

Leur but : recycler ou reconditionner la pièce usagée pour pouvoir la revendre par la suite. Cela peut être un moyen intéressant de permettre un recyclage intelligent de la pièce en question et d'agir pour une économie circulaire et durable.

Problème : pour s'assurer qu'ils recevront bien la pièce usagée, certains de ces sites vous font payer un dépôt de garantie remboursable à réception de la pièce en question, pouvant s'élever à 200 voire plus de 300 €.

Conseils : assurez-vous de **pouvoir envoyer la pièce usagée dans son intégralité**. En pratique, ces sites refusent parfois de rembourser le dépôt de garantie si la pièce reçue n'est pas complète. Il s'avère en plus difficile d'obtenir par la suite le retour de la pièce usagée incomplète et le remboursement du dépôt de garantie.



Donnez une utilité supérieure à vos objets usés : upcyclez !

L'**upcycling** ou **surcyclage** en français ou encore upcyclage, signifie littéralement "recycler par le haut". C'est l'action de récupérer des matériaux ou des produits dont on n'a plus l'usage afin de les transformer en produits de qualité ou d'utilité supérieure. Le produit est totalement réutilisé pour être revalorisé, qu'il s'agisse d'un objet de décoration, d'un meuble, d'un vêtement, d'un emballage etc.

Exemples : transformation d'une bouteille en vase ou en luminaire, cartons devenus boîtes de rangement, short conçu à partir d'un jeans, vêtements cousus à partir de tissus déclassés ou oubliés dans les stocks d'un fabricant...

Ces pratiques en faveur de l'économie circulaire prennent de plus en plus de sens et d'ampleur : **de plus en plus de sites de vente de produits upcyclés** apparaissent en Europe. Si vous souhaitez vous lancer dans le surcyclage, il existe de nombreux tutoriels, de sites d'astuces et de bricolage sur le net.



Lexique anglais
pour acheter en ligne
éco-responsable en
Europe

Bio-based or organic product

Produit bio, c'est-à-dire issu de l'agriculture biologique. Sa production exclut l'usage des produits chimiques de synthèse, des OGM et limite l'emploi d'intrants (engrais, insecticides...).

Carbon footprint

Empreinte carbone. Indicateur qui mesure la quantité de CO₂, gaz à effet de serre relâchée dans l'atmosphère par une activité.

Certified organic

Se dit d'un produit certifié comme étant issu de l'agriculture biologique.

Climate positive or carbone negative

Se dit d'un bilan carbone négatif. Un tel objectif peut être atteint par une entreprise qui réduit ses émissions de carbone et compense davantage de carbone qu'elle n'en émet.

Cruelty-Free

Ce terme est censé garantir au consommateur que le produit fini ou ingrédient qui le compose ne doit avoir été testé sur les animaux. Il est souvent associé aux produits « vegan ».

DIY

Abbréviation de « Do it yourself » qui signifie « faites-le vous-même » en référence au bricolage, au recyclage et à la revalorisation.

Energy efficient

Se dit d'un produit à faible consommation d'énergie.

Ethical fashion (ou slow fashion)

En opposition à la « fast fashion ». La mode éthique privilégie la qualité, la durabilité des vêtements plutôt que la quantité et respecte les normes sociales (conditions de travail des employés de la chaîne de fabrication etc). Attention au greenwashing de certains grands groupes de prêt-à-porter, qui s'engouffrent dans des campagnes d'« ethical fashion » sans que ce soit réellement vérifiable pour un consommateur.

Ethical washing (ou social washing)

Stratégie de communication et de marketing visant à faire croire que l'entreprise a une politique éthique, prenant notamment en compte les conditions sociales dans lesquelles le produit a été fabriqué.

Fair trade

Commerce équitable

Fast fashion

Industrie de la mode instaurant un rythme élevé de remplacement des produits, des collections en boutique et sur internet. Les produits des anciennes collections sont présentés comme obsolètes incitant ainsi les clients à en acheter des nouveaux.

Global warming

Réchauffement climatique

Green living

Mode de vie écoresponsable

Greenwashing

Comme pour l' « ethical washing », stratégie de communication et de marketing visant à faire croire que l'entreprise a une politique éco-responsable.

Refurbished

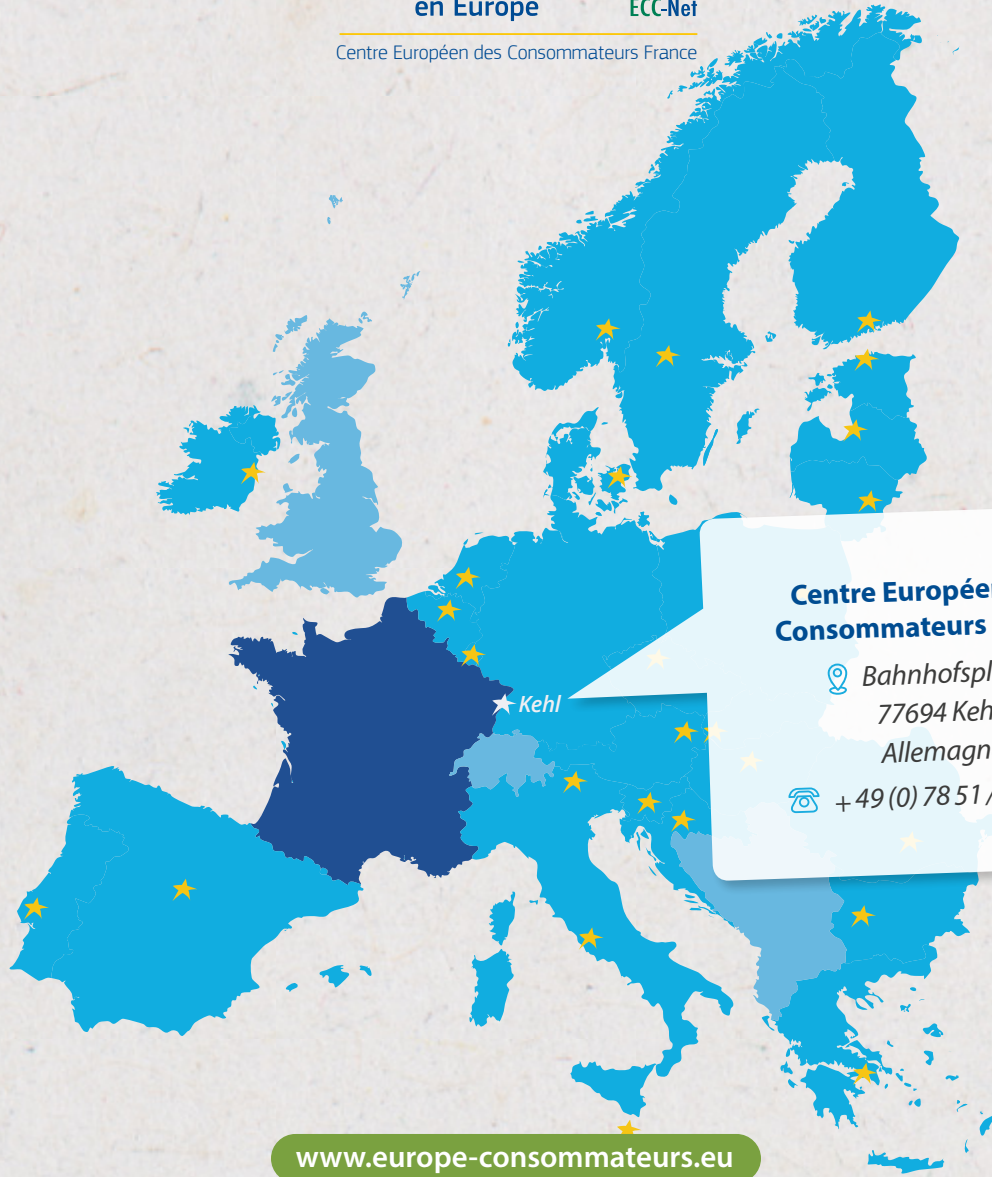
Reconditionné. En France, un produit reconditionné doit avoir subi des tests pour répondre aux obligations légales de sécurité et à l'usage du consommateur. Ses fonctionnalités doivent avoir été testées et réparées si nécessaire. Il doit avoir été vidé de toutes les données enregistrées ou conservées de l'ancien utilisateur.

Second-hand

Produit d'occasion, qui n'est donc plus vendu neuf.

Sustainable

Durable.



This report was funded by the European Union.

The content of this report represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency (EISMEA) or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Crédits vecteurs : **page 1** vecteur créé par rawpixel.com - fr.freepik.com | **page 6** vecteurs vecteurs créés par freepik et pch.vector - fr.freepik.com | **page 9** vecteur créé par pch.vector - fr.freepik.com | **page 16** Affaires vecteur créé par pikisuperstar - fr.freepik.com | **page 22** Illustration vecteur créé par storyset - fr.freepik.com | **page 26** Affaires vecteur créé par vectorjuice - fr.freepik.com | **pages 31 et 35** loupe Affaires vecteur créé par pikisuperstar - fr.freepik.com | **page 38** freepik.com

Action co-financée par

