

La non-conformité des marchandises fournies : un risque majeur à l'import

Force est de constater que la constance dans la qualité est une règle difficile à tenir par bon nombre de nos fournisseurs étrangers.

Si les premières livraisons sont généralement conformes à l'échantillon validé, les suivantes nous réservent parfois de bien mauvaises surprises !

Comment expliquer ceci ? Problème de communication ? Mauvaise organisation de la production ? Fournisseur peu sérieux ou malhonnête ? Ce dernier se dit-il que son client ne retournera pas quelques malheureuses pièces défectueuses à un fournisseur qui se trouve à 10 000 km ?

Cette inconstance dans la qualité peut remettre en cause le choix de l'international car elle surenchérit l'opération import et fragilise l'entreprise importatrice qui ne peut compter sur la fiabilité des livraisons. L'acheteur veillera à réduire ce risque et, le cas échéant, à le gérer.

Tout d'abord, ne pas s'engager avec un nouveau fournisseur sans l'avoir rencontré, visité, audité, testé... Si des marchandises standard, fabriquées en série par des fournisseurs connus et reconnus... peuvent se contenter de seuls échanges épistolaires, ce n'est pas le cas pour les commandes spécifiques. **L'acheteur doit se déplacer pour juger du sérieux du fournisseur potentiel ou bien confier un audit d'usine à une société de surveillance de type SGS, BIVAC (Veritas) par exemple ou à une SAI² (société d'accompagnement à l'international) représentée localement.** L'audit comprendra un bilan juridique et financier. Une fois le fournisseur pré-validé, établir un cahier des charges précis et dans un langage compréhensible par tous. Il traitera de toutes les exigences techniques et normatives.

Dans la mesure du possible, réaliser ou faire réaliser une inspection avant chaque expédition. Celle-ci, confiée à des sociétés de surveillance ou bien à des partenaires locaux, vise à vérifier la conformité des marchandises à la commande. Elle peut être réalisée en cours de fabrica-



A noter

Afin d'éviter de payer une deuxième fois les droits et taxes au retour des marchandises réparées, l'Administration des douanes propose le régime économique du « perfectionnement passif réparation » (www.douane.gouv.fr).

Tout particulièrement :

Certains produits sont soumis à directives communautaires édictant des exigences techniques de base et se traduisant généralement par un marquage CE, présomption de conformité à la directive concernée.

L'Afnor (www.afnor.org) liste ces produits, susceptibles d'être contrôlés par le service des Douanes à l'entrée en CE ou, a posteriori, par la DGCCRF¹.

L'importateur, responsable de la mise sur le marché des produits importés, se doit de transmettre ces exigences à son fournisseur et s'assurer du sérieux des éventuels certificats de conformité fournis.

Idéalement, l'entreprise soumettra des échantillons à un laboratoire d'essais français et maintiendra la pression sur son fournisseur en termes de conformité à la directive communautaire.

Il s'agit de la même démarche pour la conformité à des normes de fabrication.

tion, en bout de chaîne ou, plus fréquemment, au moment du chargement. Les critères de contrôle et d'acceptation du chargement doivent être définis avec le prestataire et détermineront bien entendu le coût de la prestation.

Insérer dans le contrat, ou à défaut dans les CGA (conditions générales d'achat) des clauses de résolution des litiges liées à la qualité. Elles préciseront,

en fonction de la nature des marchandises, les conditions de mise en service du matériel, l'étendue du service après-vente, la responsabilité en cas de produits non conformes aux exigences, la procédure de retour des défectueux pour échange ou réparation, aux frais du fournisseur (avec

Attention :

Payer par crédit documentaire ne préjugee n rien d'une conformité des marchandises à la commande !

Les banques s'engagent à payer le fournisseur sur la seule présentation des documents requis mais ne peuvent en aucun cas vérifier la réalité et la conformité du chargement !

En matière de qualité, loin de nous l'idée de faire un procès d'intention à l'ensemble de nos fournisseurs étrangers... mais l'expérience nous conduit à maintenir la pression et à verrouiller, en amont de la démarche d'achat international, le risque de non conformité des marchandises livrées.

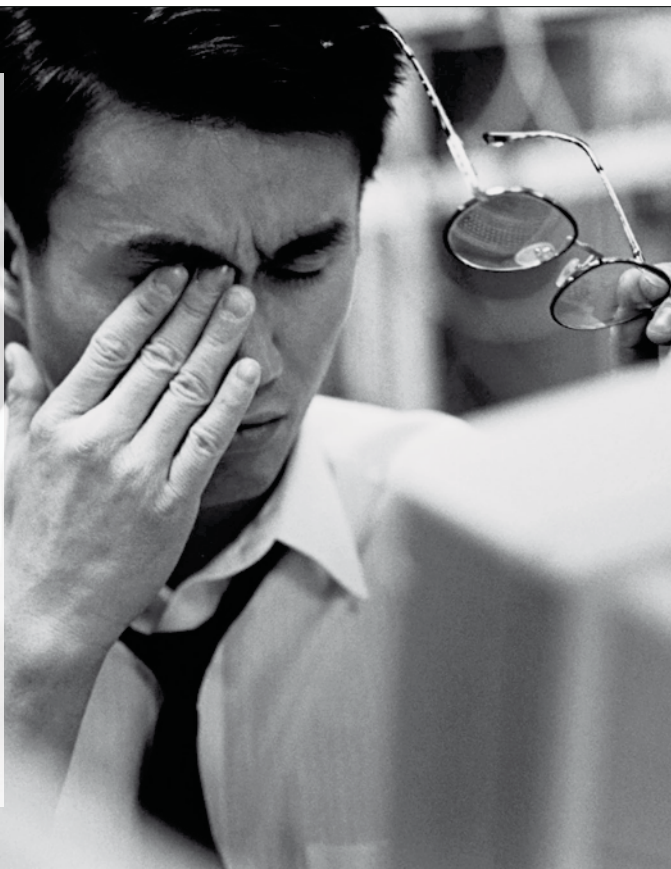


Photo: B&B

certes le risque de les retrouver sur un autre marché...). Pour les marchandises ne pouvant pas s'offrir un retour pour réparation ou échange, négocier pour les petites pièces une remise correspondant au taux moyen de marchandises défectueuses, ou bien exiger de recevoir à chaque commande une quantité de marchandises et emballages gratuits afin d'assurer localement le SAV. Pour les biens d'équipement, prévoir une réparation sur place aux frais du fournisseur (effectuée par son personnel ou celui du client). Enfin, ultime solution : la destruction des défectueux, accompagnée d'un remboursement ou d'un avoir.

Parallèlement, l'importateur peut demander un remboursement des droits de douane payés à l'entrée des marchandises en CE qui n'ont pas été mises à la consommation mais finalement renvoyées ou détruites pour non conformité. L'entreprise dispose de 12 mois pour établir sa demande en douane (formulaire sur www.douane.gouv.fr). En terme de paiement, l'idéal évidemment est de payer son fournisseur

après la livraison afin de pouvoir retenir, le cas échéant, le règlement jusqu'à résolution du litige. Si le paiement d'avance, partiel ou total, est imposé, l'acheteur peut négocier une garantie bancaire de restitution d'acompte en cas de défaillance du fournisseur ou une garantie bancaire de bonne exécution du contrat, essentiellement pratiqués, il est vrai, pour les biens d'équipement.

Madeleine Nguyen-The,
consultante-formatrice en commerce international
auteur de « Importer »
Editions d'Organisation – 3^e édition
www.international-pratique.com



(1) DGCCRF : Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes.

(2) Voir le syndicat professionnel des SAI www.cgi-tradexperts.com ou le "Guide des compétences privées à l'international" www.classe-export.com ou www.eraf.org