



MARTINE PINVILLE
SECRETAIRE D'ETAT CHARGÉE DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT, DE LA CONSOMMATION
ET DE L'ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE
AUPRES DU MINISTRE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES

Discours

Discours

Paris, le 8 septembre 2016

Intervention de Martine PINVILLE
Visite de l'atelier de réparation
des appareils électroménagers de la société DOM
Judi 8 septembre 2016

Bonjour à tous,

Je suis heureuse d'être parmi vous aujourd'hui pour constater ensemble les avancées réalisées en matière de protection des consommateurs français et les efforts qu'il reste à faire dans ce domaine.

La **crise de confiance** entre les professionnels et les consommateurs a trop longtemps pénalisé notre économie.

Il y a aussi la **crise environnementale**, qui nous a fait prendre conscience de l'impact de nos actes d'achat, de la nécessité de préserver notre environnement en même temps que notre porte-monnaie !

Ces défis, auquel le Président de la République est particulièrement sensible, nous avons souhaité y répondre à travers des mesures concrètes inscrites notamment dans la **loi Consommation de 2014**, qui viennent renforcer la protection des consommateurs.

Parmi celles-ci, **deux mesures nous intéressent plus particulièrement** aujourd'hui, je veux parler d'une part de l'extension de la période de la garantie légale de conformité de 6 mois à 2 ans. Depuis le 18 mars 2016, les produits quels qu'ils soient, une voiture, un meuble ou un produit d'électroménager, sont garantis par défaut pendant 2 ans.

D'autre part, la loi Conso a renforcé l'information des consommateurs en obligeant les fabricants et les vendeurs d'informer leurs clients des produits qui disposent de pièces détachées.

L'achat d'appareils ménagers s'inscrit parfaitement dans le cadre de ces deux nouvelles mesures. L'acquisition d'un réfrigérateur ou d'une machine à laver s'inscrit dans une démarche de long terme pour le consommateur. Il paraît donc important d'obtenir un certain nombre d'informations, de garanties voire même la possibilité de réparer un réfrigérateur ou une machine à laver dont la durée de vie peut parfois dépasser une décennie !

Afin de vérifier la mise en œuvre des nouvelles dispositions du code de la consommation, **la DGCCRF a procédé à une enquête** entre 2015 et 2016. Cette enquête a été menée auprès de 397 établissements et sites internet, en priorité dans les secteurs des produits électroniques grand public et de l'électroménager.



Seul le prononcé fait foi

Les contrôles ont ciblé en particulier l'information précontractuelle donnée sur les garanties légales et commerciales ainsi que la période ou la date de disponibilité des pièces détachées, dans les magasins physiques comme sur les sites de vente en ligne. Compte-tenu de son effectivité depuis mars 2016, l'extension de la période de la garantie légale de conformité de 6 mois à 2 ans n'a pas pu être contrôlée à ce stade.

Je me réjouis que, deux ans après l'entrée en vigueur de la loi Conso qui avait été défendue par Benoît Hamon, **cette enquête démontre une fois de plus tout l'intérêt de la loi et la nécessité d'agir en faveur de la protection des consommateurs et de la confiance envers les professionnels**. Les résultats de l'enquête ont en effet révélé que plus de 6 professionnels sur 10 présentaient des anomalies au regard de la loi, majoritairement les sites de vente en ligne.

Ces manquements ont été sanctionnés mais nous n'entendons pas, avec la DGCCRF, nous en tenir à ce bilan mitigé. Nos services repartiront donc sur le terrain ces prochains mois pour vérifier auprès de ces professionnels sanctionnés, si la situation a été régularisée et dans le cas contraire, nous renforcerons les sanctions jusqu'à l'application de la loi.

Mais une action d'une telle ampleur ne peut être efficace que si nous y gagnons collectivement, du côté des consommateurs comme des professionnels. Une meilleure information et l'extension de la durée de garantie sont autant de leviers qui doivent aussi permettre aux professionnels de se différencier pour gagner de nouveaux marchés sinon fidéliser leurs clients.

Alexander LOHNHERR, qui préside le GIFAM avec un professionnalisme et un dynamisme exemplaires, mesure pleinement la nécessité de saisir les opportunités du cadre légal mais aussi de le dépasser pour anticiper l'évolution des attentes des consommateurs.

C'est la raison de mon déplacement aujourd'hui dans l'atelier DOM de réparation avec le GIFAM.

La mise à disposition de conseils d'entretien des appareils et la sensibilisation du grand public à la durabilité des appareils électroménagers sont des outils développés aujourd'hui par le GIFAM et ses adhérents que je soutiens, car ils démontrent la capacité du secteur à se réinventer.

Au-delà de ces bonnes pratiques, le GIFAM a su également proposer une organisation efficace avec la création du réseau STAR et de la plateforme AGORA pour renforcer l'attractivité de la filière et assurer sa pérennité économique.

Contacts presse cabinet de Martine PINVILLE :

Cihem GHARBI et Sabine SASSI - 01 53 18 44 13 - sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr