

RESULTATS DE L'ENQUETE MENEES PAR LA DGCCRF SUR L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS EN MATIERE DE GARANTIE ET DE DISPONIBILITE DES PIECES DETACHEES
--

I. Rappel du contexte

L'enquête menée en 2015-2016 avait pour objet de vérifier la mise en œuvre des dispositions du code de la consommation, telles que renforcées par la loi relative à la consommation, sur l'information des consommateurs sur les garanties d'une part et sur la disponibilité des pièces détachées d'autre part.

L'enquête a concerné en priorité les secteurs des produits électroniques grand public et de l'électroménager.

Elle fait suite à des investigations menées en 2012 et 2013 dans le secteur de la vente de matériels informatiques, sur le respect des obligations d'information sur les garanties légales préexistant à la loi de 2014 : ces enquêtes avaient déjà mis en évidence des manquements de la part des vendeurs professionnels. Fin 2014, une seconde enquête menée dans le cadre du réseau européen de coopération et de protection du consommateur (« Sweep days ») avait également révélé des insuffisances de l'information délivrée sur les garanties légales par une trentaine de sites de vente en ligne de produits électroniques.

II. Le champ de l'enquête

A- Les obligations contrôlées

Les contrôles ont ciblé particulièrement l'information précontractuelle donnée sur les garanties et sur la disponibilité des pièces détachées.

Garanties

Il s'agissait notamment de contrôler le respect de l'information précontractuelle donnée tant dans les magasins physiques que sur les sites de vente en ligne sur l'existence et les modalités d'exercice des garanties légales (de conformité et relative aux défauts de la chose vendue) et des garanties commerciales.¹

L'insuffisance d'information dans ce domaine peut conduire le consommateur à négliger ses droits et le cas échéant à souscrire des extensions de garantie qui lui sont proposées alors même qu'il n'a pas été en mesure d'apprécier l'opportunité d'une telle souscription par rapport aux droits qui lui sont conférés par le code de la consommation et par le code civil.

Il est à noter que l'information sur l'extension de la durée de la présomption d'antériorité du défaut de conformité (de 6 mois à 2 ans) concernant la garantie légale de conformité n'a pas été contrôlée (entrée en vigueur le 18 mars 2016).

Pièces détachées

L'enquête avait pour objet de contrôler le respect des dispositions de la loi consommation, imposant pour les points de vente physique² une information des consommateurs sur la période ou la date de disponibilité des pièces détachées que le fabricant ou l'importateur a décidé de mettre à disposition sur le marché³. Cette information doit être portée à la connaissance du consommateur par le vendeur, de

¹ Articles L. 111-1 du code de la consommation et L.133-3 relatif aux informations sur les garanties légales devant figurer dans les conditions générales de vente (CGV).

² L'obligation prévue par la loi nationale ne peut être imposés aux sites de vente en ligne, la directive 2011/83/UE étant d'harmonisation maximale.

³ Le dispositif a été conçu comme un outil de valorisation pour les fabricants assurant la disponibilité des pièces détachées. Le Gouvernement n'a pas souhaité imposer à ces derniers une obligation d'information négative.

manière visible et lisible, avant la conclusion de la vente, sur tout support adapté. Elle doit figurer également sur le bon de commande s'il existe, ou sur tout autre support durable constatant ou accompagnant la vente.

B- Les établissements contrôlés

L'enquête a été effectuée auprès de **397** établissements (y compris sites internet), dont :

- 118 grands magasins spécialisés (GMS) en électrodomestique,
- 75 grandes surfaces alimentaires (GSA),
- 68 commerces de détail spécialisés,
- 63 autres GMS non spécialisées dans les produits électroniques et/ou électroménagers,
- 20 sites vendant exclusivement en ligne (pure players),
- 9 magasins d'occasion,
- 44 autres établissements (dont RPMM).

III. Les résultats

Des anomalies ont été formellement constatées dans **248** établissements (**62,5%** des établissements visités présentent au moins une anomalie sur les différentes réglementations contrôlées).

Sur l'ensemble des points contrôlés, les taux d'anomalies les plus élevés concernent les sites internet (52%) et les commerces de détail spécialisés (31%). Les GMS en électrodomestique ont un taux d'anomalie plus faible (21%) suivis par les autres GMS (25%) et les GSA (26%).

A- Les anomalies relatives à l'information précontractuelle sur les garanties

Des anomalies ont été formellement constatées dans 140 établissements concernant le non-respect de l'article L.111-1 du code de la consommation relatif à l'information précontractuelle sur l'existence des garanties légales (35% des établissements visités).⁴

L'information était soit absente soit insuffisante. Les vendeurs des différents magasins visités ne sont généralement pas en mesure de renseigner les consommateurs. Ils ne mentionnent pas les garanties légales et ont parfois du mal à présenter la garantie commerciale. Lorsque les garanties légales sont évoquées, c'est de manière très confuse.

Le plus souvent, la seule information que reçoit le consommateur porte sur les garanties commerciales. Il a été relevé que non seulement le personnel de vente, mais également des responsables de magasins ou de service après-vente de grandes enseignes de la distribution méconnaissaient la réglementation. Les comptes rendus de certaines directions régionales indiquent que cette méconnaissance est généralisée dans les entreprises de taille locale.

Dans les grandes enseignes GMS en électrodomestique, il a été constaté une prise d'initiatives visant à assurer une information précontractuelle. Néanmoins les enquêteurs ont relevé que les modalités d'information retenues n'étaient souvent pas satisfaisantes : information via les CGV en format A4, exposées hors des espaces de passage ou figurant simplement au recto des documents contractuels (bons de commande, facture ou contrat de garantie commerciale éventuel), indication renvoyant au site Internet...

B- Les anomalies relatives à l'information sur la disponibilité des pièces détachées

126 établissements (soit près de 32% des établissements contrôlés) présentaient des anomalies sur ce sujet. Les actions de contrôle ont débouché au total pour l'ensemble des anomalies sur 154 avertissements réglementaires. Des mesures correctives ont également été prises avec 93 injonctions envoyées aux établissements visés, ainsi que des mesures répressives avec 6 procès-verbaux d'infraction et 16 procès-verbaux d'amendes administratives.

⁴ Les anomalies constatées dans les établissements relevant de grandes enseignes n'ont pas toutes donné lieu à des suites formelles, du fait dans un certain nombre de cas de la transmission des signalements effectués par la DDPP de constatation aux DDPP des sièges des entreprises concernées.

Comme pour les garanties commerciales, les vendeurs ignorent souvent les obligations légales dans ce domaine et l'information est alors manquante. Lorsque l'information est donnée, généralement pour une partie seulement des produits, celle-ci n'est pas toujours conforme (ex. information en magasin renvoyant au site internet de l'enseigne, information figurant seulement sur le bon de commande).

Le contenu de l'information est également variable, surtout en ce qui concerne le point de départ de la période de disponibilité et/ou la durée (date butoir, durée à partir de la date d'achat, durée alignée sur la garantie « fabricant »). Dans certains cas, le consommateur ne peut apprécier la durée de la garantie (ex. indication d'une durée sans point de départ), ce qui est contraire à la loi. Enfin certains distributeurs ne disposant pas de l'information de la part de leurs fournisseurs mentionnent que l'information est « non communiquée » ou « non disponible ».

Les distributeurs ont fréquemment indiqué qu'ils ne disposaient pas de l'information de la part de leurs fournisseurs ou de manière inexploitable (durée de disponibilité partant de la date de « fabrication » du produit ou de la « première mise sur le marché » ou de l'« arrêt de la production » (sans précision de la date)). Les distributeurs sont dans ce domaine, tributaires de la politique de leurs fournisseurs en matière de mise à disposition des pièces sur le marché et du respect par ces derniers de l'obligation d'informer leurs clients distributeurs.