

## ALERTER

▶ L'obligation d'affichage de disponibilité des pièces détachées dans l'électroménager n'est toujours pas respectée par de nombreuses enseignes. Notre enquête montre aussi que les vendeurs délivrent souvent une information incomplète sur les garanties.

IMARZI : ALIOSHIN/FOTOLIA

## ÉLECTROMÉNAGER : PIÈCES DÉTACHÉES, GARANTIES

# L'information fait défaut



MORGAN BOURVEN, AVEC ROMAIN GRÉGOIRE

C'était une mesure phare de la loi consommation, qui devait tordre le cou aux rumeurs « d'obsolescence programmée » et inciter à la réparation des produits en panne. Depuis mars 2015, le client doit être informé, à l'achat d'un produit, de la durée pendant laquelle les pièces détachées sont disponibles. Mais deux ans après ce décret, les distributeurs traînent toujours des pieds. Les bénévoles des associations locales de l'UFC-Que Choisir se sont

rendus dans 865 hypermarchés et magasins spécialisés et ont relevé les informations délivrées pour quatre familles de produits : robots de cuisine, réfrigérateurs, téléviseurs, lave-vaisselle. Résultat ? Entre un tiers et la moitié des magasins n'affichent aucune information sur la disponibilité des pièces détachées. Pis, derrière cette moyenne se cache une véritable démission des hypermarchés, dont les trois quarts n'affichent jamais cette information. Les chiffres sont meilleurs dans les enseignes spécialisées, dont « seulement » un quart à un tiers, en fonction des produits, n'affichent aucune information. Or, les deux types de magasins ont accès aux mêmes données délivrées par les fabricants... « Il est plus compliqué pour les hypermarchés de rendre visible cette information, car ils doivent gérer de nombreuses familles de produits, note Camille Beurdeley, déléguée générale du Gifam, la fédération des fabricants d'électroménager (lire encadré, p. 53). À l'arrivée de l'étiquette énergie ou de l'écoparticipation, nous avons été confrontés au même problème : il faut du temps pour que toute la chaîne de vente affiche l'information. »

Après un an de patience, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a sévi en 2016. Ses enquêteurs ont observé en magasin que « lorsque l'information est donnée, généralement pour une partie seulement des produits, celle-ci n'est pas toujours conforme ». Ils ont dressé 154 avertissements >>>

### GARANTIES LÉGALES CONNAISSEZ VOS DROITS

**Lors de l'achat d'un produit ou service, le consommateur bénéficie de 2 garanties légales, en plus de la garantie commerciale de l'enseigne.**

#### LA GARANTIE DE CONFORMITÉ

Elle s'applique au vendeur, lequel ne peut pas se défaire sur le fabricant. Elle permet d'obtenir la réparation ou le remplacement d'un

produit défectueux, à condition que le défaut ait été présent le jour de l'acquisition de l'article. Elle dure 2 ans. Si le défaut d'un produit neuf apparaît pendant ce délai, il est possible de se retourner contre le vendeur, sans avoir à prouver que le défaut existait au moment de la vente. C'est à lui de prouver l'inverse s'il refuse d'appliquer la garantie.

#### LA GARANTIE LÉGALE DES VICES CACHÉS

Elle s'applique aux défauts non apparents lors de l'achat, qui rendent le bien impropre ou diminuent fortement son utilisation. Contrairement à la garantie de conformité, elle contraint l'acheteur à prouver l'existence du vice caché. Le délai pour agir est de 2 ans à compter de sa découverte.

## ALERTER

ÉLECTROMÉNAGER : PIÈCES DÉTACHÉES, GARANTIES



Dossier complet sur la garantie des produits sur <http://ufcq.link/garantie557>

réglementaires, 93 injonctions de correction, ainsi que 6 procès-verbaux d'infraction et 16 procès-verbaux d'amendes administratives.

### L'absence d'affichage n'est pas sanctionnée

Si le consommateur est en droit d'attendre une information complète pour se tourner vers des appareils réparables (voir fiche pratique p. 61), les enseignes profitent d'un cadre réglementaire flou. La loi réprime l'affichage non conforme mais ne prévoit aucune sanction en l'absence d'affichage. De plus, un fabricant qui ne propose pas de pièces détachées n'a pas l'obligation d'en informer le consommateur. Depuis la promulgation du décret, l'UFC-Que Choisir demande sa modification en élargissant l'obligation d'information à tous les fabricants, y compris ceux qui ne proposent pas de pièces détachées. En septembre, lors de la visite d'un atelier de réparation, la secrétaire d'État chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire, Martine Pinville, a confirmé à *Que Choisir* que cet « affichage négatif » n'était « pas prévu », car « le but est d'informer et de sensibiliser le consommateur » sur la disponibilité des pièces. Mais en l'absence d'information, le client doit-il en conclure que les pièces ne sont pas disponibles ? Nos enquêteurs ont observé la fréquence d'apparition en rayon des mentions « disponibilité non communiquée » et/ou « pas de pièces détachées ». Cette dernière, qui ne laisse pas de place au doute, est rare : elle apparaît dans 9 à 18 % des rayons, en fonction des produits. La mention « disponibilité non communiquée » est, elle, trois fois plus visible : dans 31 à 44 % des rayons. De là à conclure que les distributeurs cachent l'information pour ne pas desservir certains produits, il n'y a qu'un pas... Et puisqu'il est difficile de recommander ce que l'on oublie d'afficher, nos enquêteurs ont noté qu'en hypermarché, seuls 25 % des vendeurs pensent que la disponibilité des pièces détachées est « utile » ou « indispensable ». En enseigne spécialisée, le pourcentage monte à 41 %. « Les fabricants, eux, veulent que ça soit un vrai élément de choix pour les consommateurs », souligne Camille Beurdeley, qui se félicite de la concurrence qui se crée entre fabricants sur la question de la réparabilité des produits. Les commerçants ont décidément des difficultés avec l'affichage des informations utiles au consommateur. Outre la question des pièces détachées, nos bénévoles ont relevé que seulement 42 % des magasins affichent une garantie sur l'intégralité

## NOTRE ENQUÊTE



### 10 ENSEIGNES SPÉCIALISÉES

Enseigne	Note	Disponibilité	Garanties	Extensions	Conseils	Clarté
1 Boulanger	11,9	★	★	★★★	★★★	★★
2 But	11,9	★	★★	★	★★	★★
3 Pro&Cie	11,1	★	★	★★★	★★	★★
4 Fnac	10,7	★	★	★	★★	★★
5 Conforama	10,3	★	■	★	★★★	★★
6 Darty	9,9	★	★★	★★	■	★★
7 Espace U*	8,9	★	■	★★	★★★	★
8 Gitem	8,7	★	■	★★	★	★★
9 Expert	8,2	★	■	★★	■	★★
10 Group Digital	6,3	■	■	★	■	★

### 6 HYPERMARCHÉS

Enseigne	Note	Disponibilité	Garanties	Extensions	Conseils	Clarté
1 Cora	10	★	★	★★	★★	★★
2 E.Leclerc	9,4	★	■	★★	★★★	★
3 Carrefour	8,5	★	■	★	★★★	★★
4 Auchan	8,3	★	■	★★	★★	★★
5 Hyper U	7,7	■	■	★	★	★★
6 Géant Casino	7,5	■	■	■	★★	■

\* Électroménager

### COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Les bénévoles de 123 associations locales de l'UFC-Que Choisir se sont rendus, entre le 12 et le 26 novembre 2016, dans 865 magasins d'électroménager et hypermarchés disposant d'un rayon électroménager. Les enquêteurs jouaient le rôle d'un client cherchant à équiper son nouveau logement (ou à aider un proche à déménager) avec des biens neufs. L'enquête se déroulait en deux phases : observation de l'affichage des informations sur les pièces détachées et des garanties pour les produits en rayon, puis entretien avec un vendeur pour obtenir des conseils, principalement sur les extensions de garantie. En complément de cette enquête de terrain, nous avons réalisé un test sur plusieurs sites Internet en décembre dernier. Nous avons sélectionné 5 téléviseurs, 5 lave-linge, 5 lave-vaisselle, 5 réfrigérateurs et 4 robots de cuisine, et avons vérifié les informations affichées sur les pièces détachées et les garanties.

★★★ TRÈS BON  
★★ BON  
★ MOYEN  
■ MÉDIocre  
■ MAUVAIS

de leurs produits, tandis que 19 % ne la mentionnent jamais. Cette fois-ci, les hypermarchés se montrent meilleurs élèves, avec 57 % qui affichent systématiquement une garantie, contre 36 % des magasins spécialisés. Sur ce point, la disparité entre les enseignes est importante : alors que la quasi-totalité des Espace U Électroménager et E.Leclerc indiquent l'existence d'une garantie sur tous les articles observés, ce n'est le cas que d'une minorité des magasins Darty, Expert ou Group Digital. La moitié des Fnac, Auchan et Pro&Cie délivrent cette information.

### Manque de clarté sur les garanties

Cependant, parmi les 81 % de magasins affichant une garantie sur au moins une partie de leurs produits, 25 % ne spécifient pas son type. Lorsque la précision existe, la garantie commerciale de l'enseigne est la plus citée (39 %) devant la garantie légale de conformité (34 %). Et sans surprise, les enseignes spécialisées, qui mettent le moins en avant les garanties légales, sont celles dont les vendeurs recommandent le plus souvent de souscrire à une extension de garantie payante. Près d'un tiers des vendeurs de But et de la Fnac estiment même ce contrat « indispensable ». Or, la position de *Que Choisir* est claire : derrière les promesses, leurs nombreuses exclusions et la relative fiabilité des appareils en font un service à l'intérêt très limité (QC n° 553). ♦

## SUR INTERNET

# Incohérences et oublis à foison

Les sites Internet ont aussi bien du mal à informer correctement leurs clients. Un tiers ne donne absolument aucune information sur les garanties et seule une minorité affiche des informations sur la disponibilité des pièces détachées.

Tout comme en magasin, l'information laisse à désirer sur Internet. Nous avons observé 16 sites de vente en ligne, et seule une minorité fait mention de la disponibilité des pièces détachées. La plupart des vendeurs éludent la question en n'évoquant tout simplement pas ce point sur la page du produit, que le fabricant en propose ou non. Parmi les mauvais élèves, citons les marketplaces (espaces réservés par les sites à des vendeurs indépendants), dont aucune n'annonce une quelconque disponibilité. Quand l'information existe, les incohérences étonnent : sur un quart des produits observés, les vendeurs qui affichaient une durée de mise à disposition n'étaient pas d'accord. Par exemple, une des télévisions sélectionnées avait une durée de disponibilité allant de 2 à 7 ans selon le site. Parallèlement, et cela vaut aussi pour les achats en magasin, le client devrait disposer d'une seconde information tout aussi essentielle : quand démarre cette durée ? Le décret régissant ce sujet ne le précise pas. Sur nos 202 observations, un seul site a fourni ce renseignement en indiquant que la disponibilité démarrait à la date de la première commercialisation. La recommandation adressée par le Gifam à ses adhérents, après « un débat interne », est de faire démarrer la disponibilité à partir de l'achat, seule date connue par le client. Du côté des garanties (légalles ou commerciales), plus de 30% des sites ne donnent aucune information et laissent le consommateur dans le flou total. Étourderie ou choix délibéré pour mieux vendre des extensions de garantie payantes ? Le doute est

permis. Même parmi ceux qui affichent une information, 11 vendeurs indiquent une garantie d'un an, bien qu'elle soit légalement de 2 ans. Là encore, erreur ou tentative de tromperie ? Un des sites indiquant 1 an de garantie vend en parallèle des garanties commerciales de 2 ans... D'autres sites se contentent de mentionner une garantie sans fournir plus de détails sur sa durée ou son type. Impossible, dans ce cas, de différencier garantie légale et garantie commerciale.

## Des garanties taillées sur mesure pour... les vendeurs

C'est pourtant important, car si la garantie commerciale peut proposer des services supplémentaires, la garantie légale de conformité offre le plus de flexibilité dans les modes de dédommagement du consommateur. Certains vendeurs choisissent aussi d'afficher la garantie qui leur convient le plus. Ainsi, pour un lave-linge observé, la seule information mise à disposition est une garantie de 10 ans pour le moteur. Tant pis si ce sont les autres pièces qui cèdent en premier. Nous avons aussi souhaité en savoir plus pour un des produits garanti 5 ans par son fabricant, à savoir l'aspirateur balai Dyson DC 62. Surprise : sur 9 sites vendant ce produit, seuls 4 indiquent bien une garantie de 5 ans (dont un qui a décidé de porter sa propre garantie commerciale à 5 ans), un autre n'indique aucune garantie et les 4 restants mentionnent 1 ou 2 ans de garantie, en ajoutant leurs extensions pour une durée totale de 5 ans. Un consommateur qui n'est pas vigilant (voire méfiant) ne se rendra compte de rien. ♦

APPRECIATION GLOBALE

AFFICHAGE DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES

INFORMATIONS SUR LES GARANTIES

NOTE SUR 20

## 16 SITES INTERNET

Rang	Site	Note	Garantie	Disponibilité	Info
1	Mister good deal	18,7	★★★	★★★	★★★
2	Darty	18,3	★★★	★★★	★★★
3	Boulangier	18,2	★★★	★★★	★★★
4	But	16,3	★★★	★★★	★★★
5	Pulsat	16,2	★★★	★★	★★★
6	Webdistrib	15	★★	★★★	★★
7	Dimipro	13,3	★★	★★★	■
8	Auchan	11,1	★	■	★★★
9	Ubaldi	10	★	■	★★★
10	Fnac	7,9	■	■	★
11	Connexion	7	■	★★	■
12	Rue du commerce	5,7	■	■	★
13	La Redoute	3,8	■	■	■
14	Amazon	3,3	■	■	■
15	Cdiscount	2,5	■	■	■
16	Pro&Cie	1,3	■	■	■

## DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES

## Les fabricants s'engagent

Le Groupement interprofessionnel des fabricants d'appareils d'équipement ménager (Gifam), a publié, en septembre dernier, deux tableaux présentant la durée de disponibilité des pièces détachées de la plupart des marques qui en sont membres<sup>(1)</sup>. L'objectif : que l'information soit facilement accessible au consommateur dans le cas où elle ne le serait pas en magasin. Des discussions sont par ailleurs en cours entre

les fabricants et la distribution pour améliorer la transmission de l'information (elle peut aujourd'hui être envoyée par courrier, sur les fiches produits, l'emballage...) et harmoniser l'affichage de la disponibilité des pièces. Ces discussions doivent aboutir à une charte de bonnes pratiques dans les prochaines semaines. Les distributeurs n'auront ainsi plus d'excuse pour ne pas afficher la disponibilité des pièces.

FOTOLIA



(1) www.gifam.fr, rubrique « L'info presse », puis « Communiqués et flash presse ».