



Enquête sur les pièces détachées et les garanties novembre 2016



Contenu

I)	Garanties et pièces détachées : présentation de l'enquête	3
A)	Les objectifs de l'enquête terrain	4
B)	Le protocole de l'enquête.....	5
C)	L'enquête en chiffres	6
	Les résultats de l'enquête	7
II)	L'affichage de la durée de disponibilité des pièces détachées et des garanties	7
A)	Un affichage inégal de la disponibilité des pièces détachées.....	7
B)	L'affichage négatif est rarement présent	9
C)	La mise à disposition des pièces détachées ne convainc pas tous les vendeurs.....	10
D)	Une information partielle sur la garantie	11
A)	Affichage de la garantie par enseigne	12
B)	Le type de garantie affichée	13
C)	Les garanties légales	14
D)	La durée de garantie du produit sélectionné par nos enquêteurs	15
III)	Des conseils en magasin peu objectifs ?	16
A)	L'extension de garantie, fortement recommandée par les vendeurs	16
B)	Les arguments des vendeurs pour l'extension de garantie	18
C)	Les prestations fournies par l'extension de garantie	19
D)	La survenue de la première panne	20
E)	Des produits de moins en moins fiables selon les vendeurs	21
IV)	Tableau récapitulatif de l'enquête par enseigne	24
V)	Les citations des vendeurs et expériences vécues par nos enquêteurs	28
A)	Les pièces détachées	28
B)	Les garanties et leurs extensions.....	29
C)	Autres.....	30
VI)	Sites internet des enseignes, une information très incomplète	31
A)	Contexte.....	31
B)	Les objectifs du test de service	31
C)	Disponibilité des pièces détachées : incohérences et « oublis » à foison	32
D)	Dans la jungle des garanties et de leurs extensions	33
	Annexes	38

Introduction

I) Garanties et pièces détachées : présentation de l'enquête

Aujourd'hui la question de la durabilité des biens est une problématique consumériste de premier ordre. Une partie du marché des équipements High Tech et électroménagers a atteint une relative maturité, et l'évolution de leurs caractéristiques techniques est maintenant moins rapide qu'il y a quelques années, retardant ainsi en théorie leur obsolescence. Plus généralement, des préoccupations environnementales et économiques nous incitent à choisir de préférence des équipements résistants à l'épreuve du temps. En effet, pour à la fois préserver la planète et notre porte-monnaie, il est plus intéressant de payer un produit plus cher, s'il dure nettement plus longtemps et qu'il a des caractéristiques supérieures à un autre modèle moins onéreux.

Conscient de ces enjeux, l'UFC Que-Choisir à souhaiter en savoir plus sur les pratiques des commerçants d'électroménager. Grâce au travail de nos enquêteurs bénévoles, **nous avons observé l'affichage de la disponibilité des pièces détachées et des garanties dans les magasins d'électroménager et les hypermarchés, et obtenu les informations communiquées par les vendeurs sur ces points.**

Rappelons que selon l'article 6 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, l'affichage de la disponibilité des pièces détachées est « obligatoire » depuis mars 2015, mais seulement pour les marques qui en proposent...

Cette loi ne prévoit dans les faits aucune sanction et n'impose pas l'affichage de l'absence de pièces détachées qu'avait proposé l'UFC-Que Choisir. Elle repose donc uniquement sur la bonne volonté des fabricants et des vendeurs. Malgré cette absence de sanctions prévues par les pouvoirs publics, il demeure intéressant de comparer les différentes enseignes pour déterminer lesquelles pratiquent un affichage précis et honnête de ces informations.

Dans un second temps, à l'occasion du passage à une durée de deux ans de la durée de présomption de conformité le 18 mars 2016 (contre 6 mois auparavant), **nous avons souhaité observer l'affichage des garanties et le degré de précisions fournies.** Il est en effet possible que le commerçant arbitre entre informer de manière précise et exacte le client sur les garanties qui le couvrent (légal et/ou commerciale) et vendre ses extensions de garanties, qui lui sont généralement très profitables. Nous nous sommes ensuite intéressés à la manière dont sont vendues ces dernières et aux informations fournies par les vendeurs à leur sujet.

En dernier lieu, cette enquête a été complétée par un test de service, réalisé en interne et approfondissant ceux que nous avons déjà effectués début 2016 (dont les résultats sont accessibles sur notre site internet, ainsi qu'une caméra cachée illustrant les méthodes de vente contestables des extensions de garantie), afin de **rendre compte d'éventuelles incohérences et différences de politique d'affichage sur les sites internet des enseignes, pour les pièces détachées, comme pour les garanties et leurs extensions.**

A) Les objectifs de l'enquête terrain

Les pièces détachées

- Savoir à quelle fréquence sont affichées les durées de disponibilité des pièces détachées sur 4 familles de produits : robots de cuisine, réfrigérateurs, lave-vaisselle et télévisions
- Observer si l'absence de pièces détachées est parfois clairement affichée ou si les enseignes indiquent à la place « disponibilité non communiquée »
- Connaître l'opinion des vendeurs sur l'utilité des pièces détachées

Les garanties et leurs extensions

- Observer si des informations sur les garanties sont fournies au client, et avec quel degré de précision
- Récolter les avis des vendeurs sur les extensions de garantie et connaître les arguments qu'ils utilisent pour les vendre
- Connaître les prestations proposées par les extensions de garantie

Comparer les enseignes entre elles

- Observer d'éventuelles différences entre les pratiques des hypermarchés et des grandes surfaces spécialisées

B) Le protocole de l'enquête

L'enquête s'est déroulée du 12 au 26 novembre 2016, dans **865 magasins** d'électroménager et hypermarchés disposant d'un rayon électroménager.

Toutes les principales enseignes à dimension nationale spécialisées dans l'électroménager et les produits bruns ont été enquêtées. En plus de ces enseignes, nous avons retenu pour notre enquête les hypermarchés d'une surface de vente supérieure à 8 000 M² disposant d'un rayon électroménager (ces derniers représentant 40% des parts de marché dans les ventes d'électroménager en France).

Dans le scénario défini, l'enquêteur jouait le rôle d'un client cherchant à équiper son nouveau logement (ou aider un de ses proches à emménager) avec des biens neufs.

L'enquêteur souhaitait par conséquent en savoir plus sur la disponibilité des pièces détachées et sur les garanties et leurs extensions proposées, car il voulait investir dans des biens durables et réparables.

Comme cité précédemment, l'enquête se déroulait en deux phases :

- Observation de l'affichage des informations sur les pièces détachées et les garanties pour les produits en rayon
- Entretien avec un vendeur pour obtenir des conseils, principalement sur les extensions de garantie

C) L'enquête en chiffres

123 associations locales ont participé à cette enquête, couvrant l'essentiel du territoire français (82 départements et l'ensemble des régions). Elles ont permis de réaliser **865 enquêtes**.

Au total, près de 15 000 kilomètres ont été parcourus par nos enquêteurs et plus de 6 000 € de frais ont été engagés.

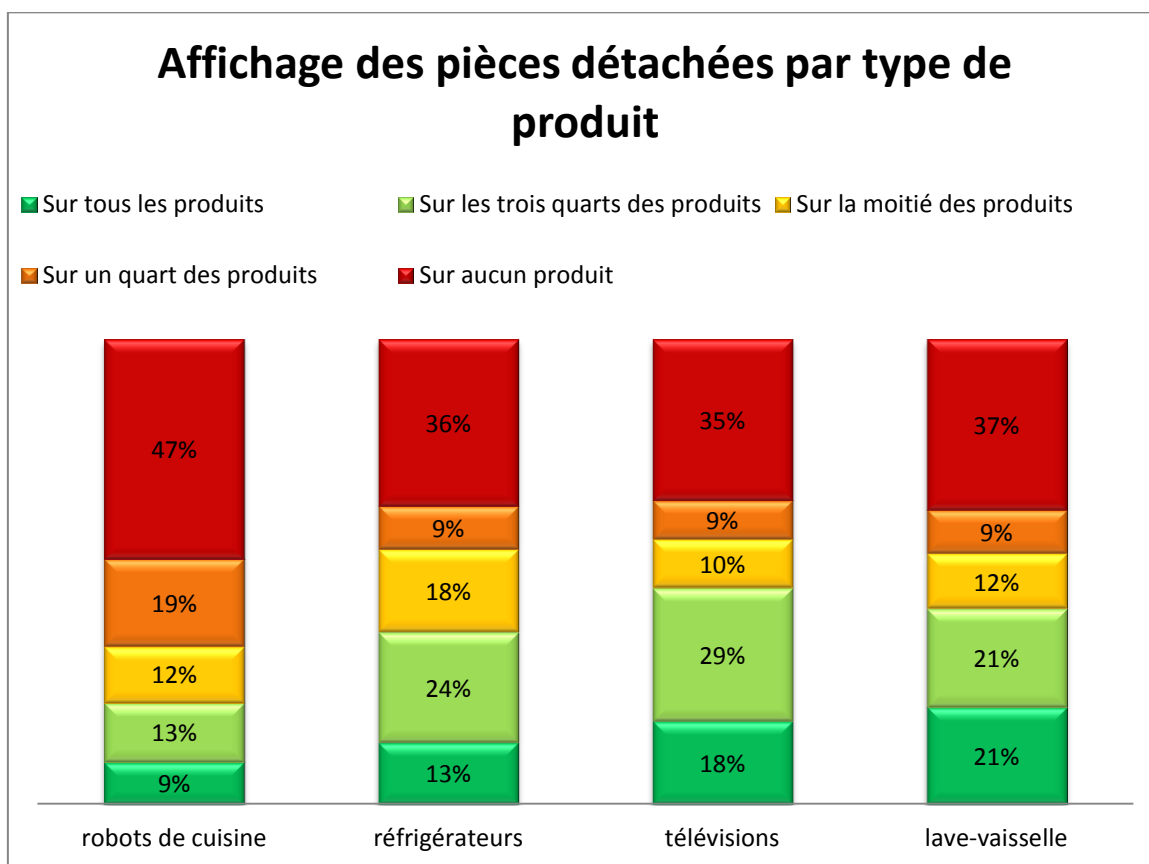
Parmi tous les magasins visités, **nous comptons 71 % de magasins spécialisés et 29 % d'hypermarchés**. En tout, nos enquêteurs se sont rendus dans 33 enseignes différentes. Voici en détails les enseignes que nous avons enquêtées :

Enseigne	Nombre de magasins enquêtés
Darty	153
Conforama	89
But	85
Carrefour	85
Boulangier	83
Auchan	62
Fnac	52
Gitem	52
E.Leclerc	48
Hyper U	29
Expert	28
Pro&Cie	24
Cora	17
Autres	14
Géant Casino	12
Espace U Electroménager	11
Group Digital	10
Pulsat	4
MDA Electroménager	3
Connexion	2
Distripro	2
Total général	865

Les résultats de l'enquête

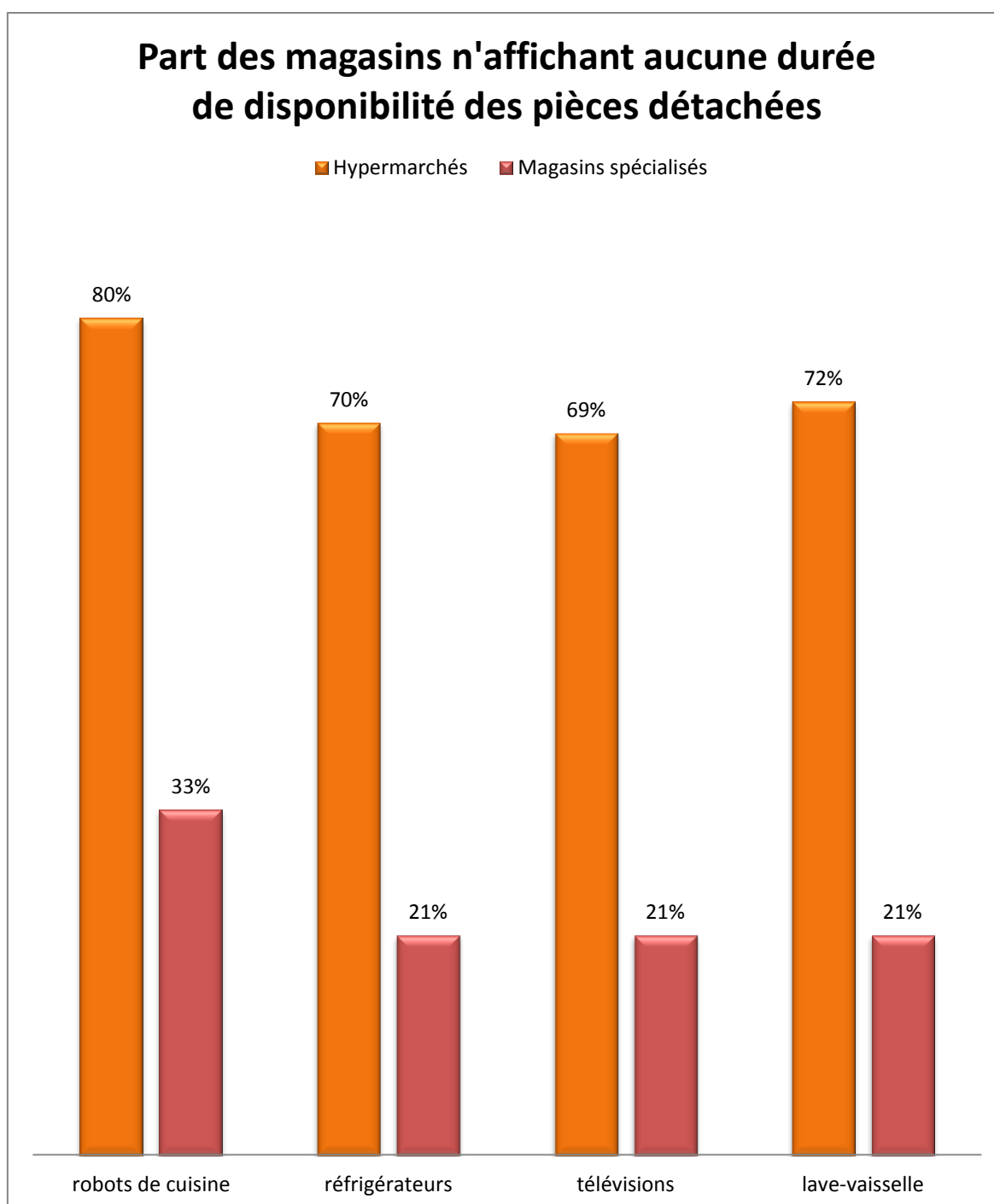
II) L'affichage de la durée de disponibilité des pièces détachées et des garanties

A) Un affichage inégal de la disponibilité des pièces détachées



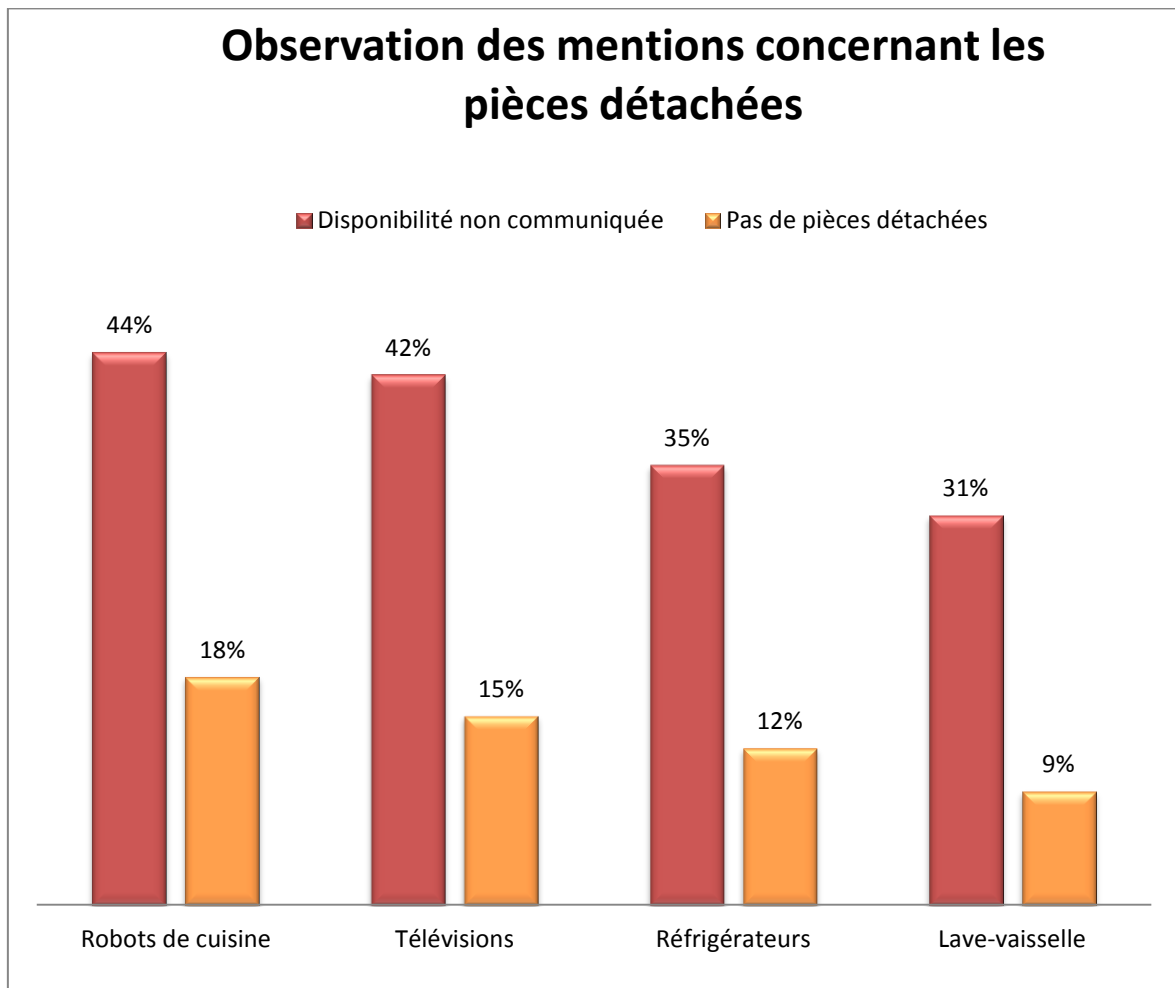
Au global, **entre un tiers et la moitié des magasins n'affichent aucune information sur les pièces détachées** des 4 produits étudiés dans cette enquête, et ce taux monte à près de la moitié pour les robots de cuisine. On prend ici conscience qu'il est facile pour les enseignes de s'exonérer d'une réglementation qui n'a pas de pouvoir coercitif.

Bien que le GIFAM (Groupement Interprofessionnel des Fabricants d'Appareils d'équipement Ménager) ait largement diffusé un tableau récapitulatif de la disponibilité des pièces détachées pour les produits blancs, on constate que **les télévisions (qui ne figurent donc pas dans ce tableau) ont un taux d'affichage un peu inférieur à celui des lave-vaisselle, et supérieur à celui des réfrigérateurs**. Les informations fournies par la GIFAM n'ont donc pas forcément entraîné un meilleur affichage en magasin pour les produits concernés.



Lorsque nous analysons les chiffres précédents par type d'enseigne, il apparaît que **les hypermarchés sont très loin derrière les grandes surfaces spécialisées en termes d'affichage de la disponibilité des pièces détachées**. En effet, près des deux tiers des hypermarchés n'affichent absolument aucune information sur les pièces détachées, tandis que ce n'est le cas que pour environ un tiers à un quart des enseignes spécialisées, selon le produit. Les hypermarchés ont pourtant accès aux informations communiquées par les fabricants, au même titre que les enseignes spécialisées. Nous pouvons donc supposer qu'il s'agit avant tout d'un manque de volonté.

B) L'affichage négatif est rarement présent



Nos enquêteurs ont observé si apparaissent au moins une fois en rayon, les mentions « disponibilité non communiquée » et/ou « pas de pièces détachées ».

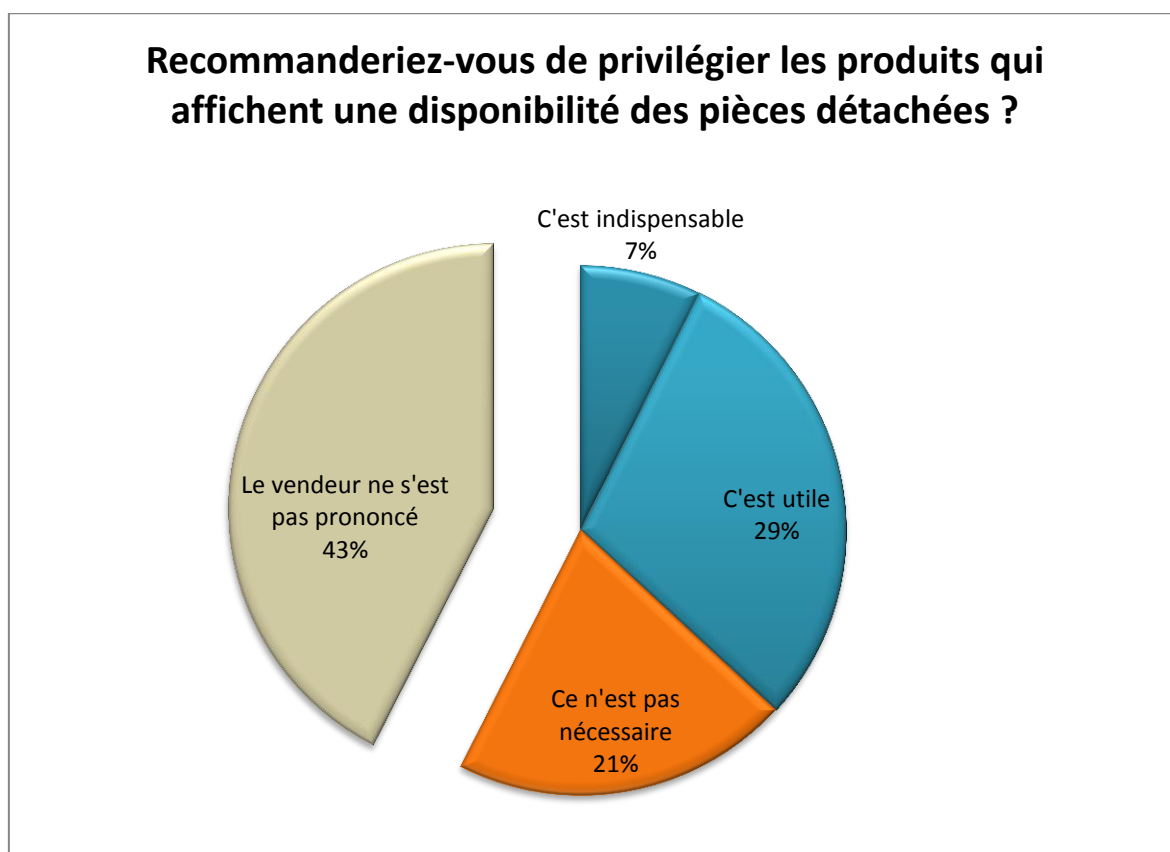
L'affichage du type « pas de pièces détachées disponibles », souhaité par l'UFC-Que Choisir, permet de savoir clairement qu'un produit n'aura pas de pièces détachées à l'avenir, plutôt que de laisser le consommateur dans le doute.

Comme nous l'avons vu précédemment, cet affichage n'est pas contraint et cela se ressent car cette mention est relativement rare : elle est présente dans un magasin sur 5 ou sur 10 selon le type de produit, alors qu'on peut supposer que quasiment tous les magasins proposent au moins un produit sans pièces détachées par rayon.

Bien souvent, les fabricants préfèrent afficher la mention « disponibilité non communiquée », qui est près de trois fois plus visible... **Probablement pour éviter de mettre en lumière que certains fabricants ne produisent tout simplement pas de pièces détachées.**

C) La mise à disposition des pièces détachées ne convainc pas tous les vendeurs

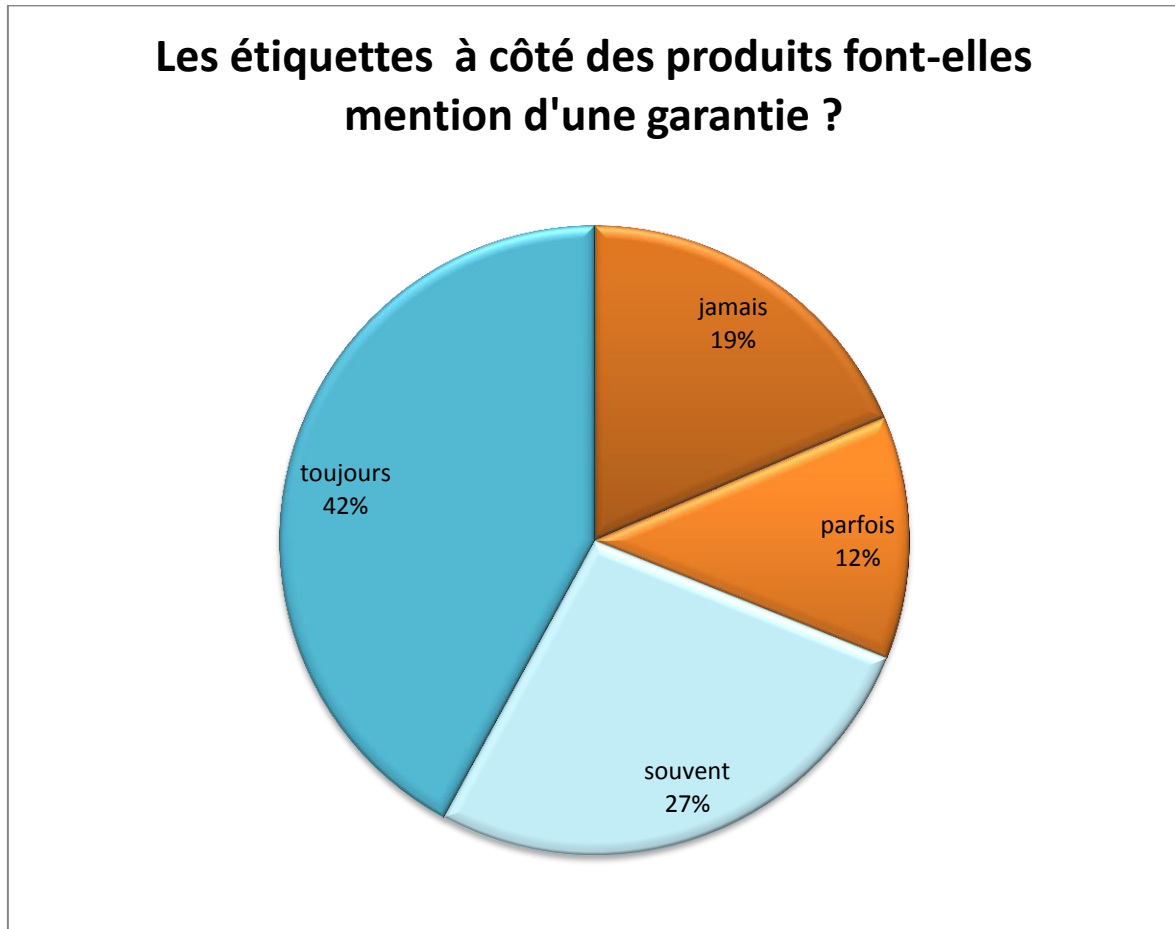
A noter que si un nombre significatif de nos enquêteurs a dû attendre avant de pouvoir s'entretenir avec un vendeur, 6 % n'ont jamais pu trouver un employé du magasin disponible pour répondre à leurs questions.



Près de la moitié des vendeurs n'a pas d'avis sur l'utilité des pièces détachées et préfère ne pas se prononcer. **La disponibilité des pièces détachées n'est un argument de vente valable que pour 36% des vendeurs.** On peut supposer qu'il est difficile de recommander ce qu'on oublie souvent d'afficher.

A noter également que les vendeurs de grandes surfaces spécialisées (qui, nous l'avons vu, affichent bien plus souvent la durée de disponibilité des pièces détachées) ont tendance à la fois à se prononcer plus sur le sujet (63 % ont un avis sur la question contre 42 % en hypermarchés) et à recommander bien plus souvent les marques fournissant des pièces détachées (41 % trouvent cela indispensable ou utile, contre seulement 25 % pour les hypermarchés).

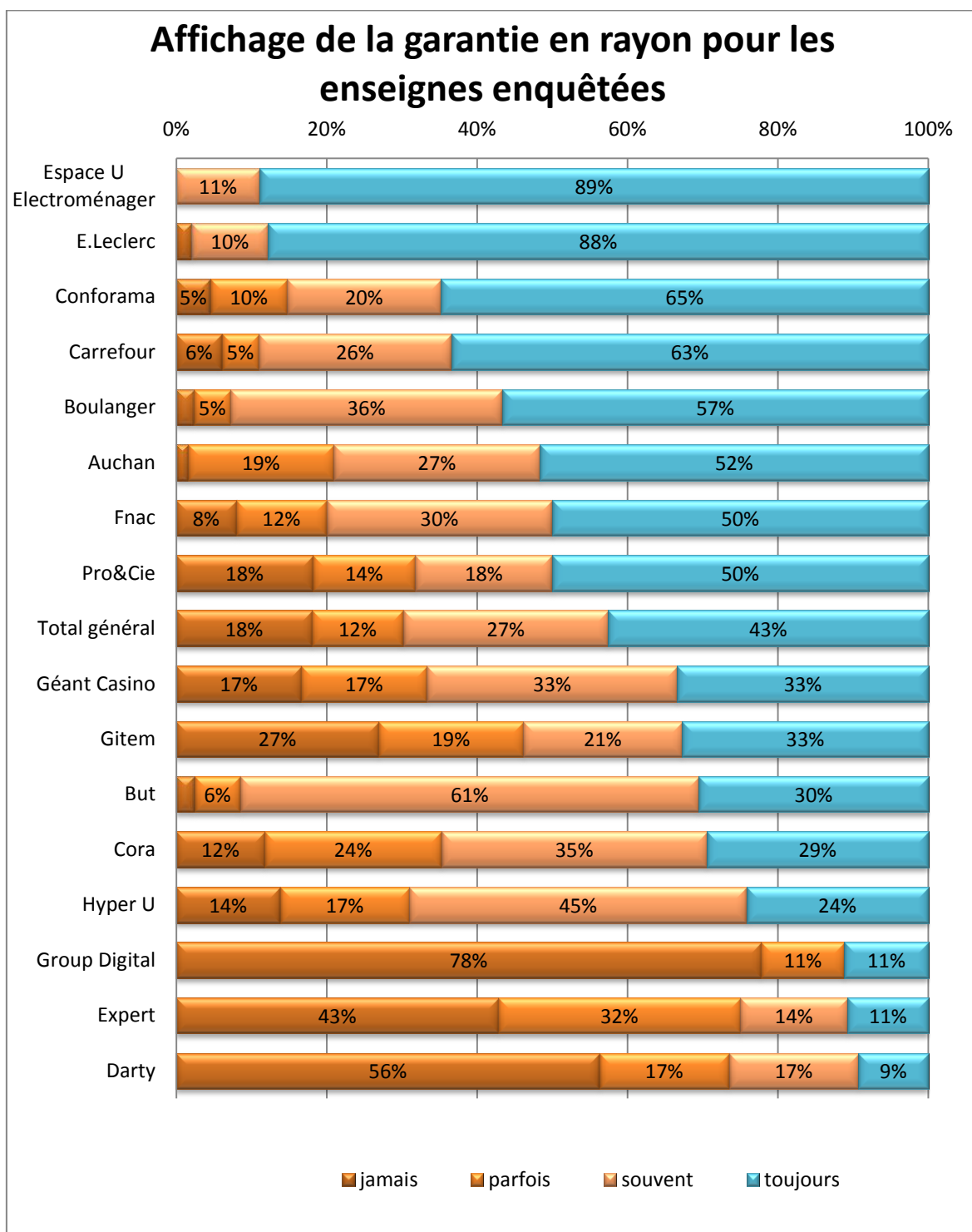
D) Une information partielle sur la garantie



Nos bénévoles ont observé si les fiches et étiquettes placées à côté des 4 familles de produits observées comportaient une quelconque information sur les garanties qui s'appliquent au produit. **Il s'avère que seuls 42 % des magasins affichent une garantie sur l'intégralité de leurs produits, tandis que 19 % ne la mentionnent jamais.** Or, avant la conclusion du contrat, selon l'article L. 111-1 du Code de la consommation, le professionnel a l'obligation d'informer le consommateur de l'existence et des modalités d'exercice des garanties légales (de conformité et des vices cachés), à minima.

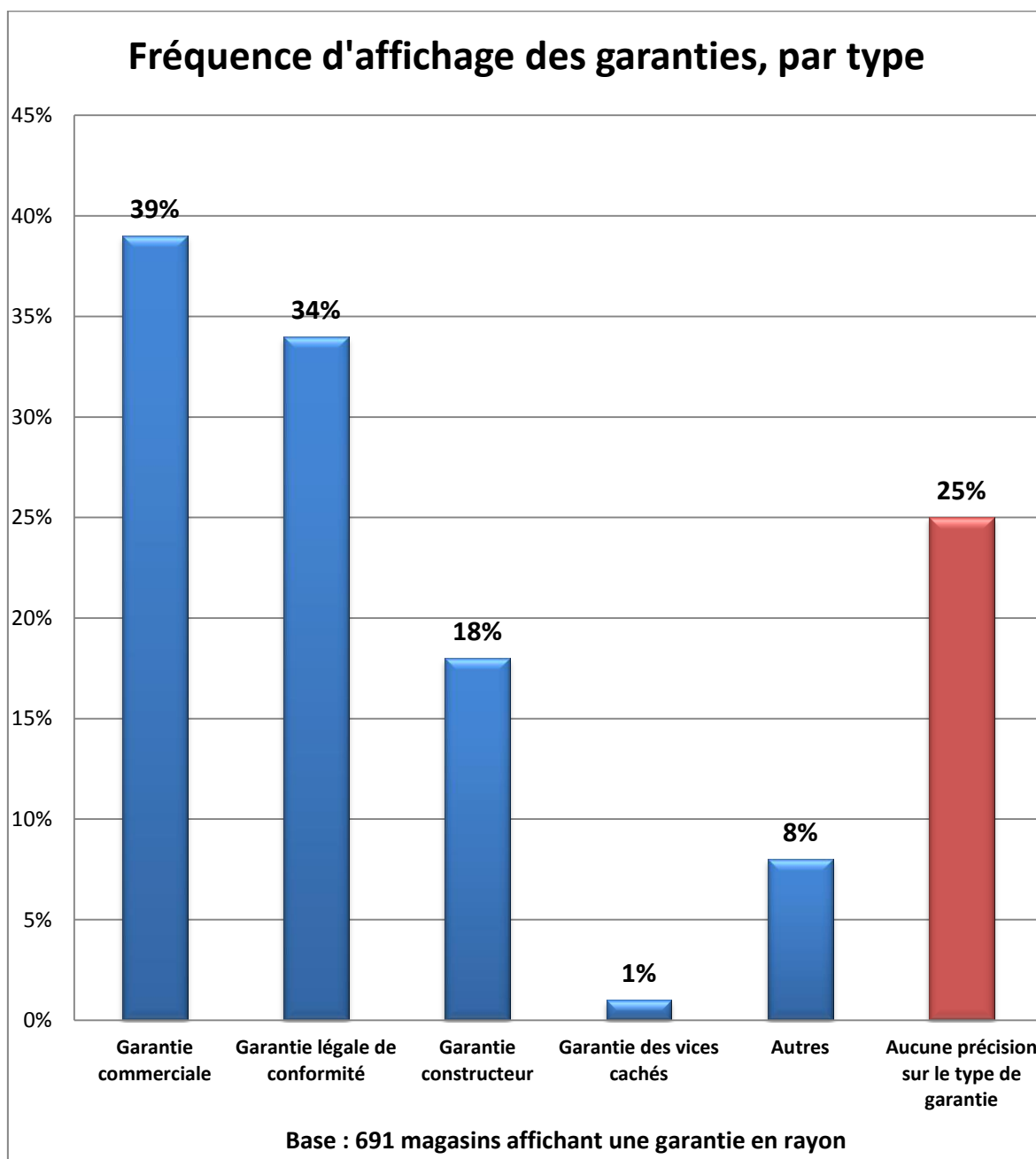
Nos enquêteurs ne pouvant pas aller jusqu'au bout de l'acte d'achat, il est impossible de savoir si les magasins évoquent ces garanties lors de la signature, ou s'ils les omettent et en profitent pour argumenter en faveur d'une extension. **Cette fois-ci, nous constatons que ce sont les hypermarchés qui sont les plus fiables, avec 57 % qui affichent systématiquement les garanties à côté des produits, contre 36 % pour les magasins spécialisés.**

A) Affichage de la garantie par enseigne



Nous constatons ici d'énormes disparités entre les enseignes, entre celles qui affichent quasi systématiquement une information sur les garanties et celles qui ne le font que très rarement, avec tout de même un écart de 80 points entre le premier et le dernier du classement.

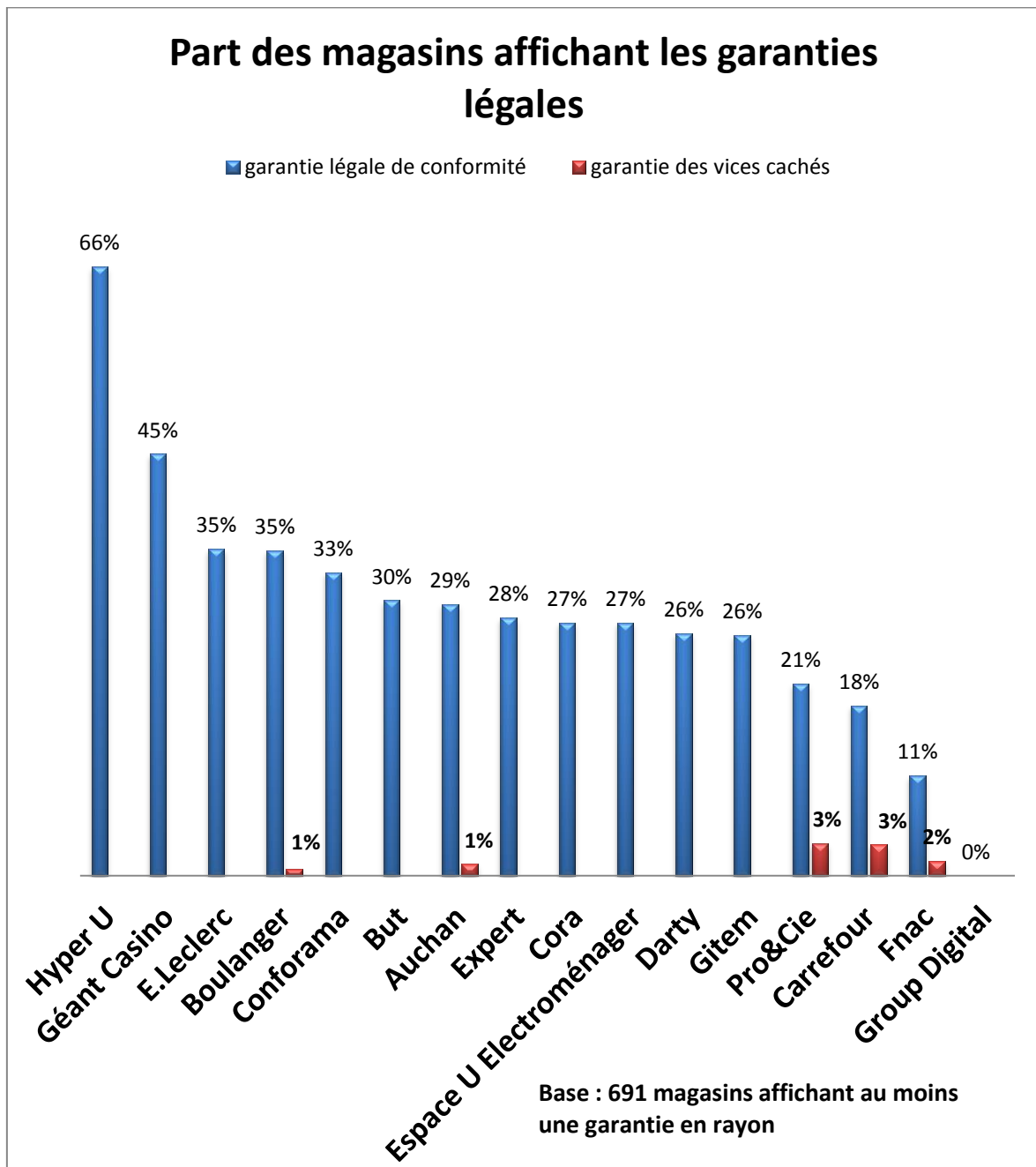
B) Le type de garantie affichée



Parmi les 81% de magasins affichant une garantie sur au moins une partie de leurs produits, 25% ne précisent pas le type de garantie. Dans ce cas le consommateur ne peut savoir par lui-même s'il s'agit de la garantie du fabricant, de la garantie légale ou de la garantie du vendeur. En revanche, lorsqu'une garantie était mentionnée, la garantie commerciale était la plus citée devant la garantie légale de conformité. La garantie des vices cachés est quant à elle quasiment introuvable.

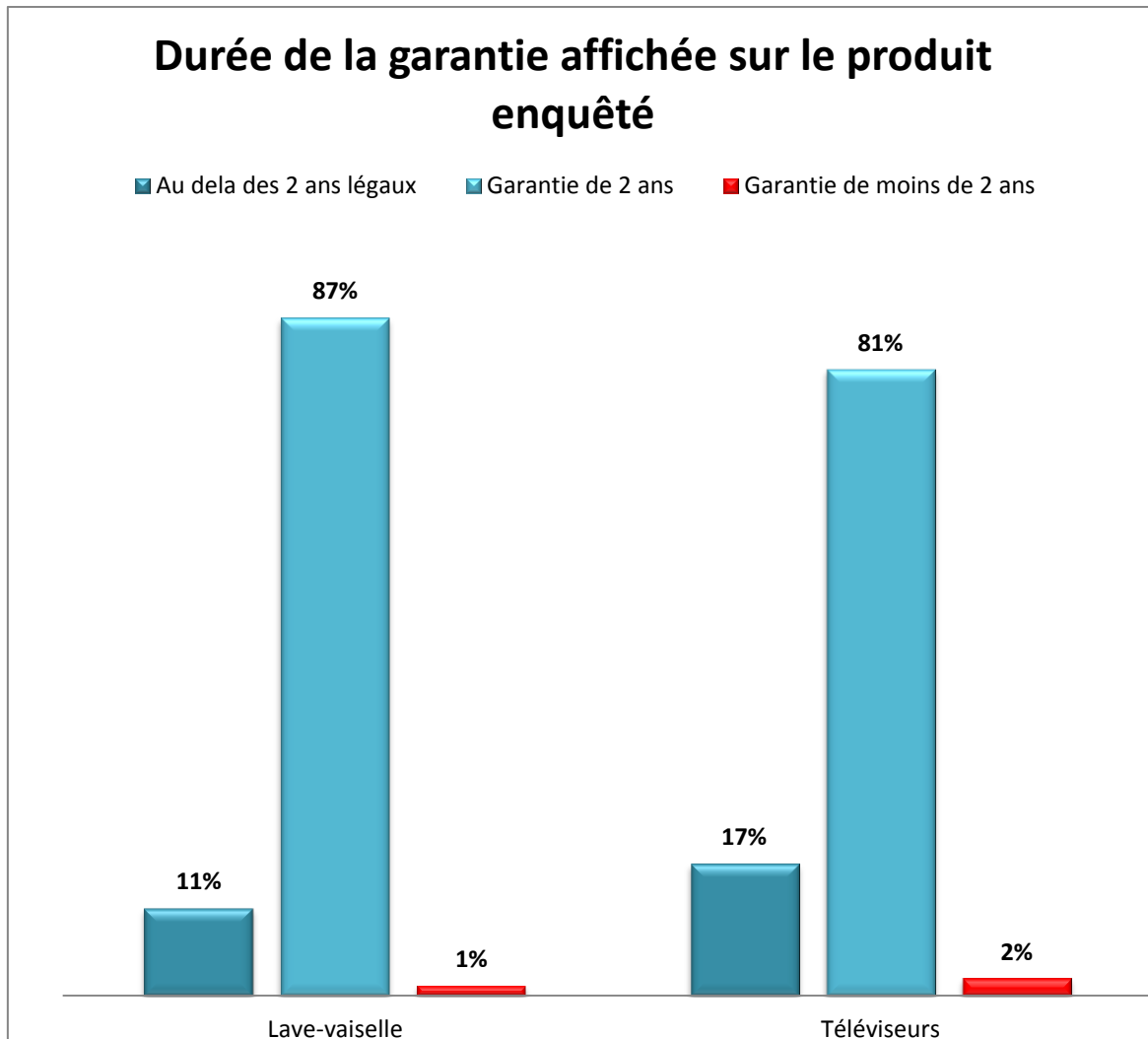
Cette fois, la comparaison entre hypermarchés et magasins spécialisés n'a pas donné d'écarts significatifs.

C) Les garanties légales



L'affichage de la garantie légale de conformité reste globalement minoritaire, seul Hyper U se distingue nettement de ses concurrents sur ce point. En revanche, presque aucun magasin n'évoque la garantie de vices cachés, plus difficile à faire jouer pour le consommateur il est vrai. Il n'en reste pas moins que cette garantie existe et peut être importante dans certains cas.

D) La durée de garantie du produit sélectionné par nos enquêteurs



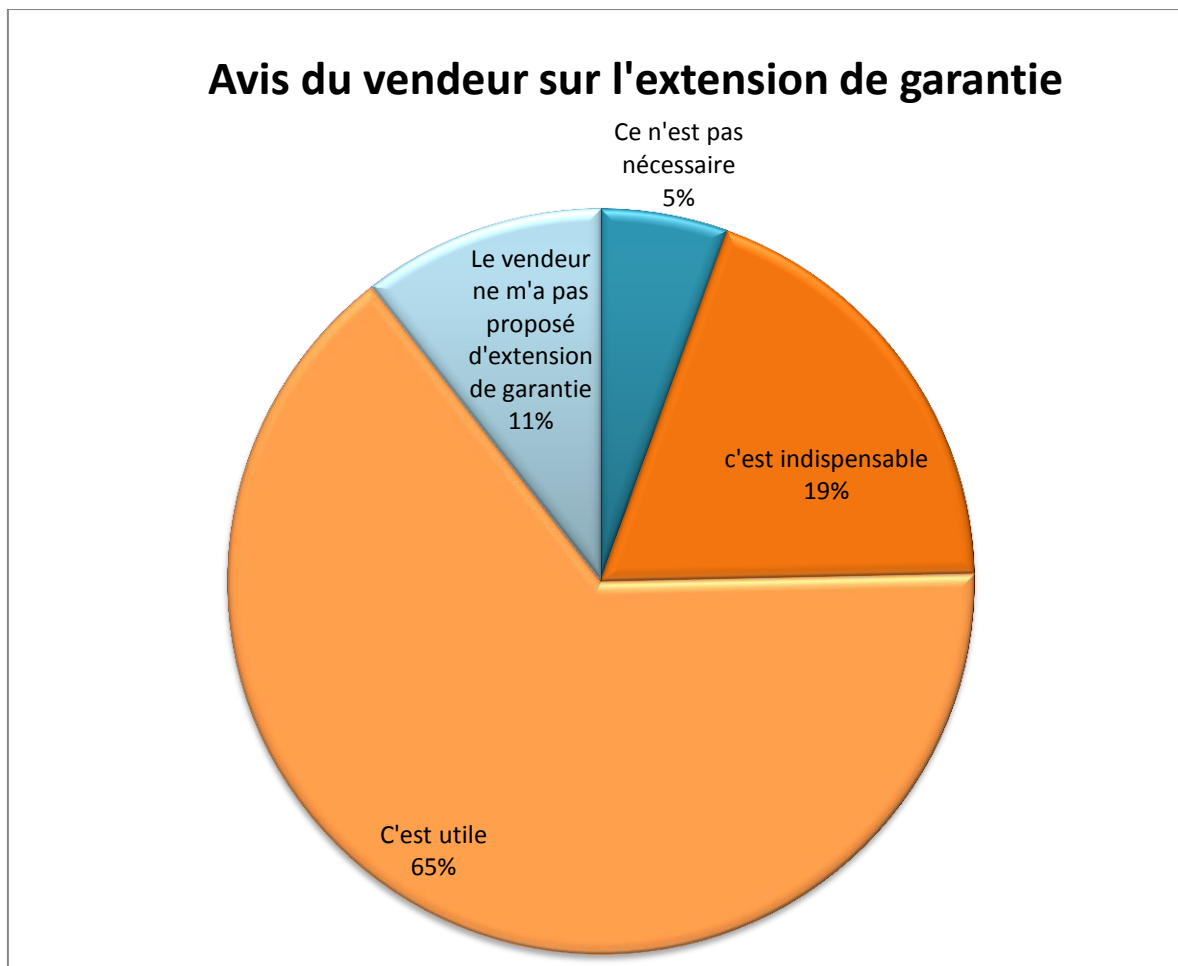
Globalement, pour 83 % des produits sélectionnés par nos enquêteurs (au choix : une télévision ou un lave-vaisselle d'une valeur de plus de 500 €), la durée de garantie indiquée est de 2 ans.

Les fabricants de téléviseurs ont tendance à s'engager sur une plus longue durée de garantie (17% proposent des garanties de plus de 2 ans contre 11% pour les fabricants de lave-vaisselle). Il est intéressant de noter que ce type de produits connaît moins de pannes que les lave-vaisselle qui subissent une triple contrainte mécanique, thermique et hydraulique et qu'il est donc probablement superflu de souscrire à une extension de garantie pour une télévision.

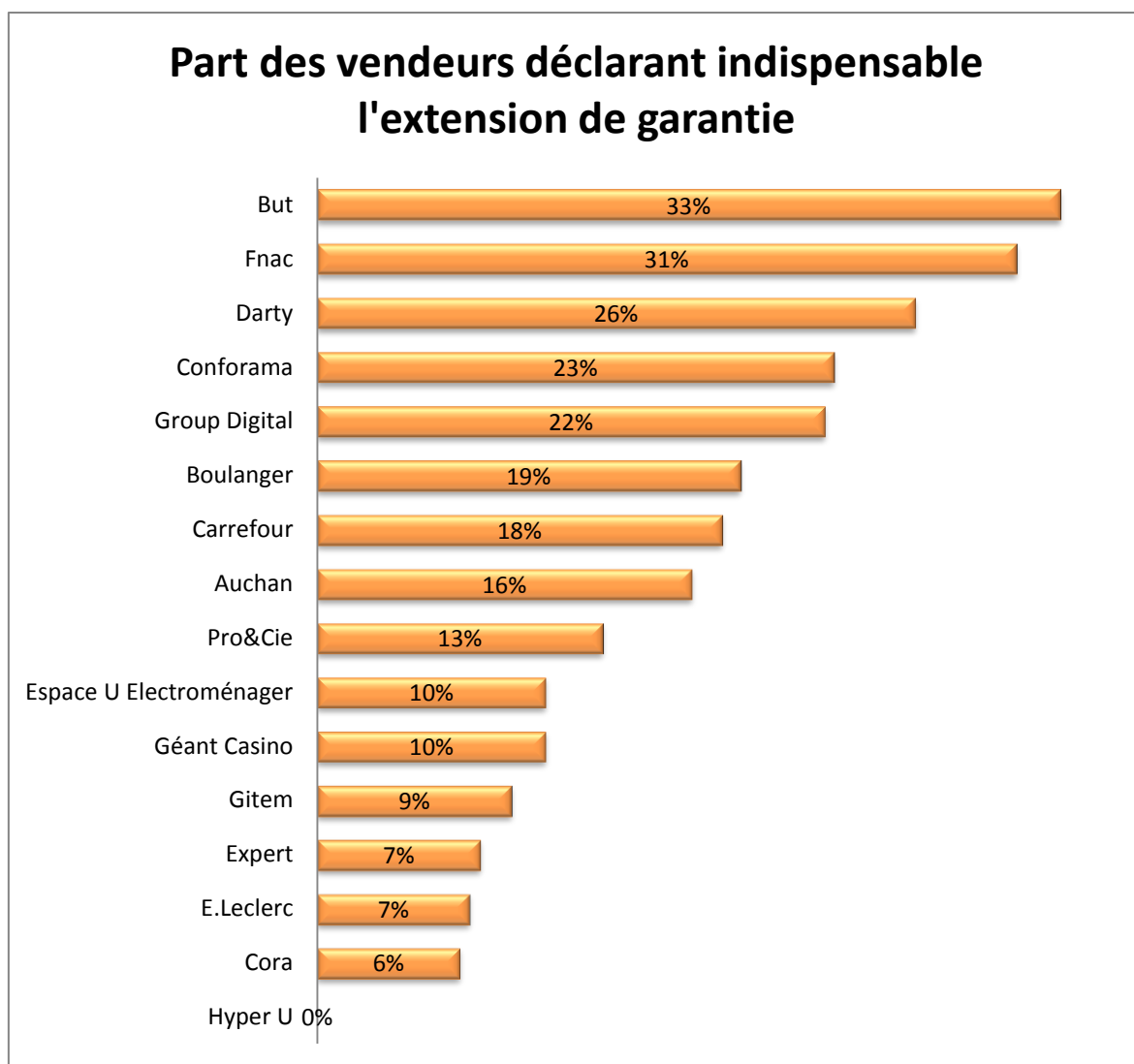
Quelques **magasins (moins de 2%) ne respectent pas la loi en affichant une garantie d'un an**, induisant en erreur le consommateur et rendant ainsi plus attractives les lucratives extensions de garantie.

III) Des conseils en magasin peu objectifs ?

A) L'extension de garantie, fortement recommandée par les vendeurs

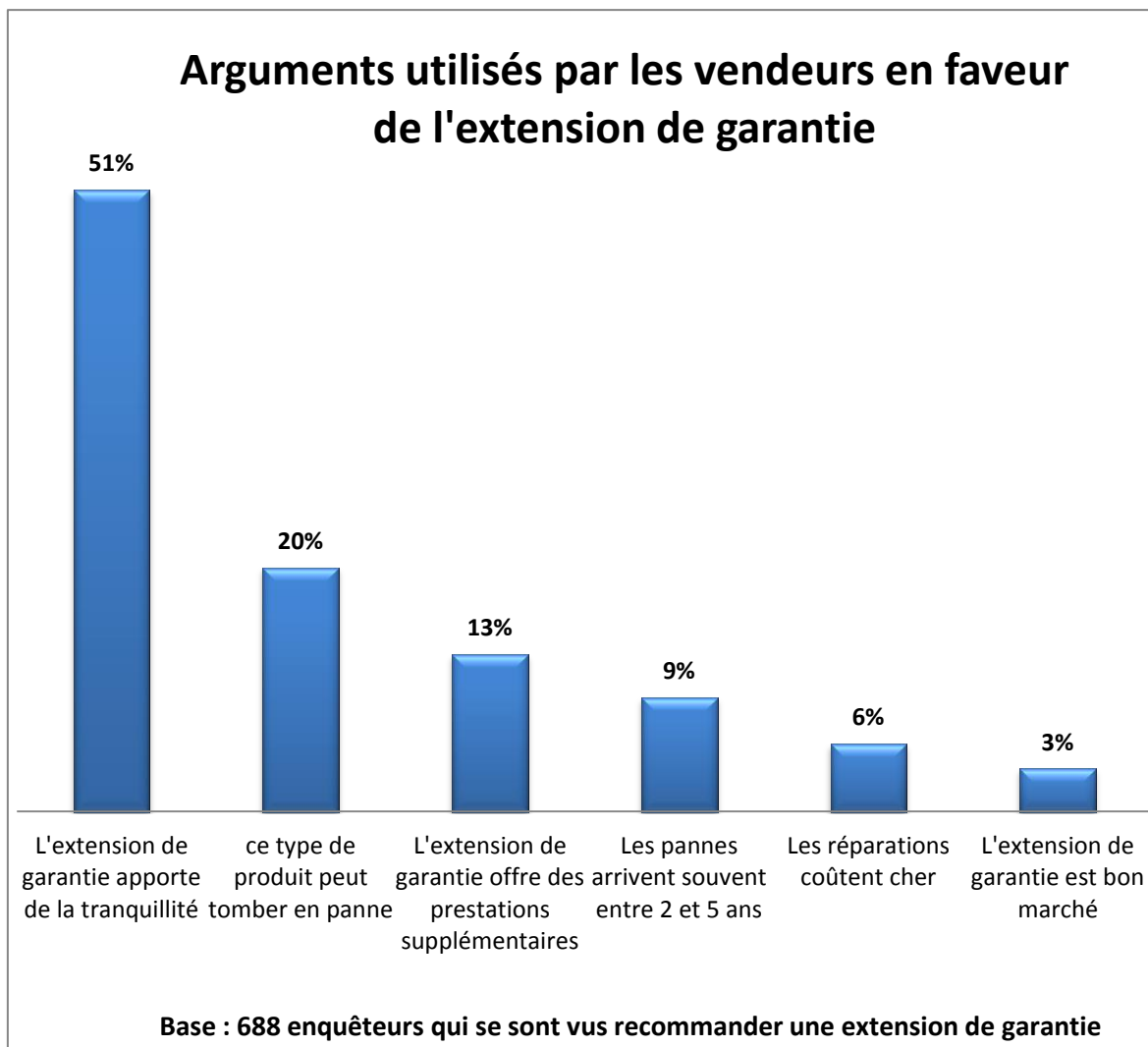


Une très large majorité des vendeurs (84 %) recommande de souscrire à leur extension de garantie, et **dans seul un cas sur 10, le vendeur n'a pas proposé d'extension de garantie (ou a omis de le faire)**, tandis que dans 5% des cas, le vendeur jugeait cette extension de garantie inutile.



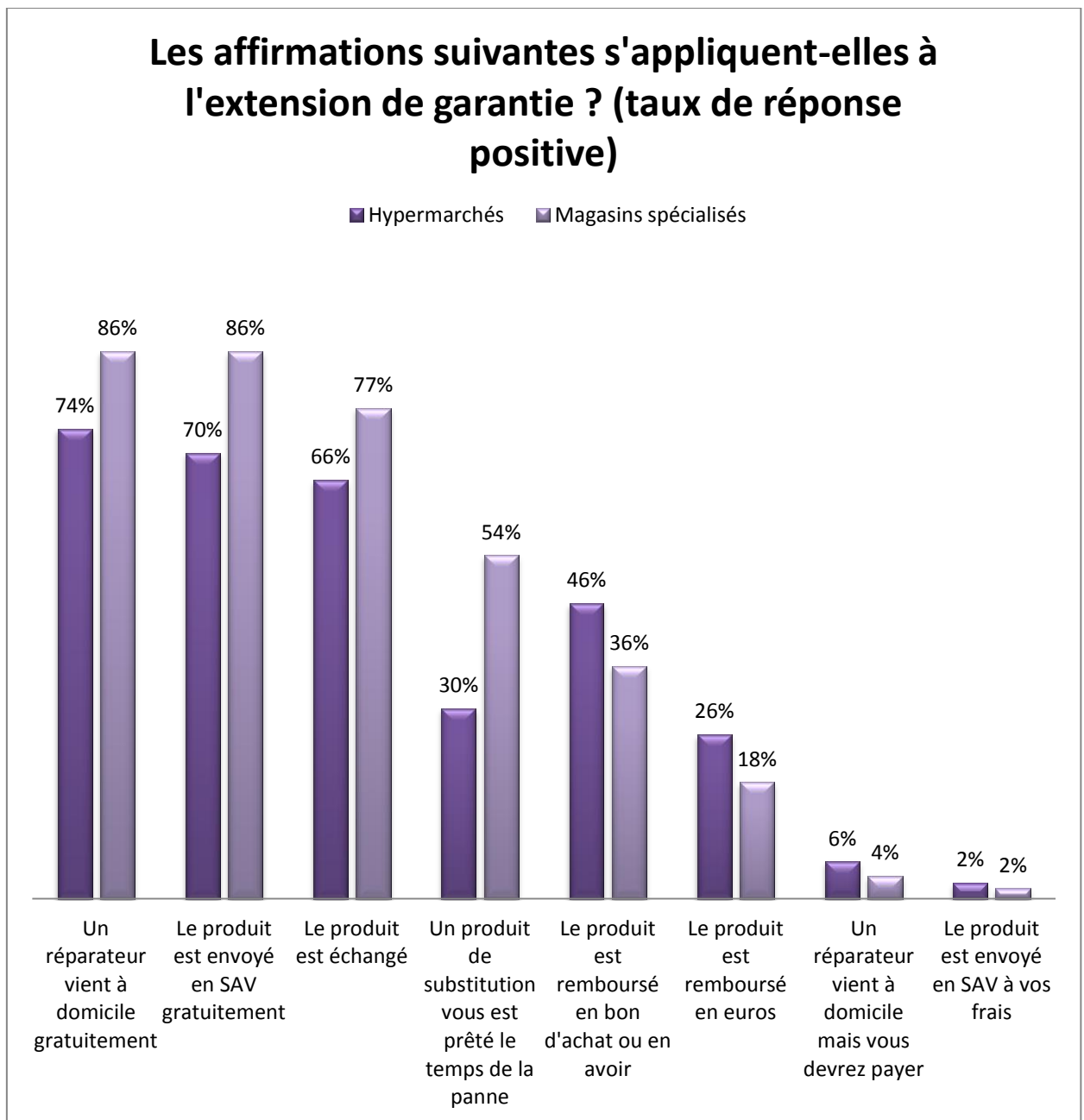
La position de l'UFC-Que Choisir est claire, l'extension de garantie ne revêt jamais un caractère indispensable, la présenter comme tel n'a d'autre but que de vendre une extension et ainsi augmenter sa commission. On s'aperçoit ici que les vendeurs des magasins spécialisés sont plus insistants que ceux des hypermarchés pour que leur client souscrive à leurs extensions de garantie.

B) Les arguments des vendeurs pour l'extension de garantie



Les arguments des vendeurs sont à la fois variés et en nombre important. Outre les prestations supplémentaires fournies par l'extension de garantie (remplacement à neuf, déplacement gratuit), les vendeurs n'hésitent pas à jouer sur le levier de la peur pour placer leurs extensions : « vous serez plus tranquille », « ce type de produits tombent souvent en panne », « les réparations coûtent cher », « les pannes surviennent après la garantie légales » ! N'hésitant pas ainsi à dénigrer le produit dont ils sont censés faire l'article. La quasi absence de différence entre les deux produits enquêtés nous laisse supposer qu'il s'agit là d'un discours standardisé.

C) Les prestations fournies par l'extension de garantie



Globalement, pour l'extension de garantie GSS et GSA annoncent proposer des prestations comparables. Néanmoins, on note de légères différences : Les hypermarchés ont d'avantage tendance à rembourser le produit en bon d'achat ou en euros quand les magasins spécialisés sont plus nombreux à proposer un produit de remplacement le temps de la panne, ce qui peut s'avérer très pratique dans le cas d'un produit d'utilisation courante.

A noter que dans 2% des cas, le produit est envoyé à vos frais en atelier de réparation. Dans le cas de produits pondéreux, le surcoût peut être élevé, voire dissuasif. Attention également : dans près de 5 % des cas, le déplacement du réparateur vous sera facturé.

D) La survenue de la première panne

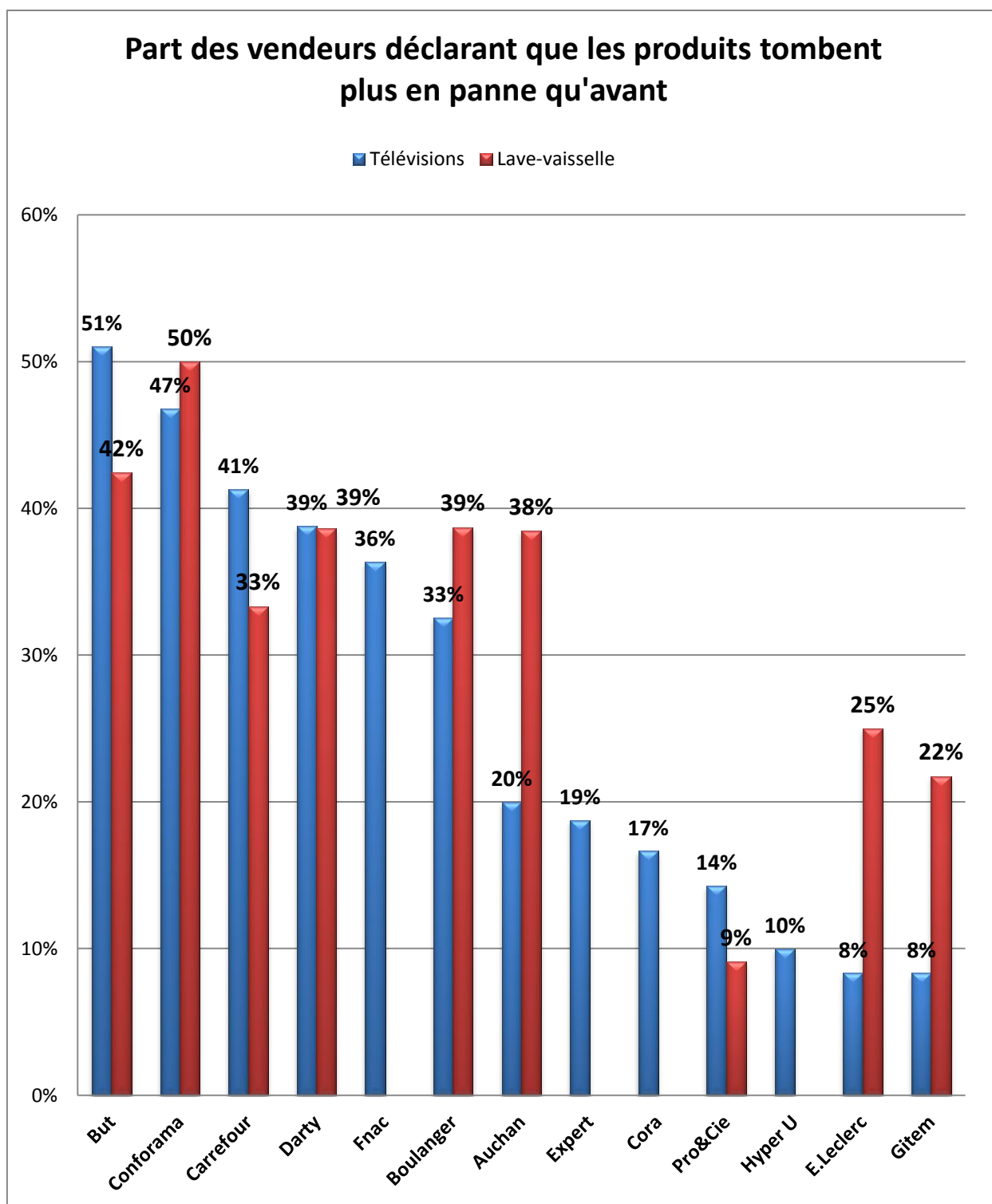


Plus de la moitié des vendeurs n'hésitent pas à annoncer que leurs produits tombent le plus souvent en panne durant la période couverte par l'extension de garantie vendue, soit entre 2 et 5 ans. Ainsi, seuls 36 % ont déclaré que les produits qu'ils commercialisent ne tombent généralement en panne qu'après 5 ans, durée de vie qu'on est en droit d'attendre pour des produits de plus de 500 €.

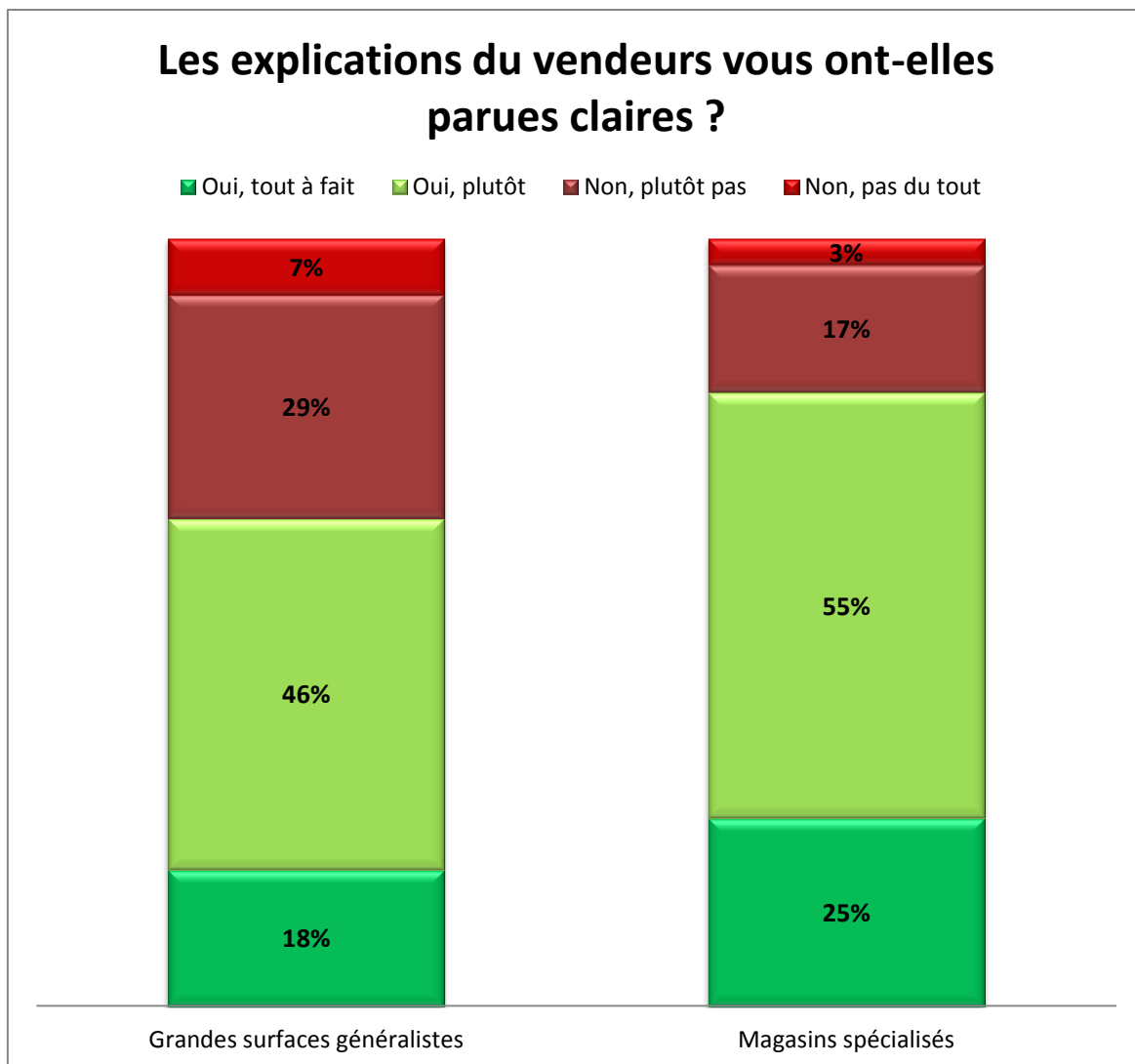
E) Des produits de moins en moins fiables selon les vendeurs



Dans 39% des cas, les vendeurs ne se prononcent pas sur ce point. Toutefois, quand ils s'expriment, la majorité d'entre eux dit constater des pannes de plus en plus fréquentes. Une assertion pratique pour vendre des garanties mais qui ne transparait pas clairement dans les enquêtes de fiabilité. Nous constatons également que les chiffres ne varient pratiquement pas entre nos deux familles de produits.



Les énormes disparités entre les enseignes nous apprennent au moins que les vendeurs se contredisent et ne sont pas réellement au courant de l'évolution des taux de pannes. Aucun consensus n'émerge sur ce sujet.



Nos enquêteurs ont été mieux informés dans les magasins spécialisés, dont c'est le cœur de métier, que dans les grandes surfaces généralistes (80 % d'avis positifs contre 64 %).

IV) Tableau récapitulatif de l'enquête par enseigne

Nous avons sélectionné les 5 critères suivants pour attribuer une note globale aux enseignes testées :

I) L'affichage de la disponibilité des pièces détachées

Quand nos enquêteurs ont observés les quatre rayons concernés par l'enquête ils ont noté à quelle fréquence étaient affichées les informations sur les pièces détachées. Nous avons quatre modalités qui ont été converties en score :

Toujours = 100 %

Sur les trois quarts des produits = 75 %

Sur la moitié des produits = 50 %

Sur un quart des produits = 25 %

Jamais = 0%

Le résultat figurant ci-après dans la colonne « affichage des pièces détachées » est la moyenne des 4 rayons (ou moins si le magasin ne vendait pas tous les produits, comme la FNAC par exemple)

II) Avis sur l'utilité des pièces détachées

Conformément aux positions de l'UFC-Que Choisir, nous avons choisi d'attribuer les scores suivants pour chacune des réponses :

C'est indispensable : ★★★

C'est utile : ★

Le vendeur ne s'est pas prononcé : ■

Ce n'est pas nécessaire : ■■

III) L'affichage des garanties

La même méthode que pour l'affichage des pièces détachées a été appliquée pour la notation de l'affichage des garanties.

Toujours = 100%

Souvent = 66 %

Parfois = 33 %

Jamais = 0 %

La mention des garanties légales obligatoire fait-elle aussi l'objet d'une notation.

IV) Discours du vendeur sur les extensions de garanties

Conformément aux positions de l'UFC-Que Choisir, nous avons choisi d'attribuer les scores suivants pour chacune des réponses :

C'est indispensable : ■■

C'est utile : ■

Ce n'est pas nécessaire : ★★★

Le vendeur ne m'a pas proposé d'extension de garantie : ★

V) Clarté des explications fournies par le vendeur

Oui, tout à fait = ★★★

Oui, plutôt = ★

Non, plutôt pas = ■

Non, pas du tout = ■

Les grandes surfaces spécialisées

			Les pièces détachées		Les garanties et leurs extensions			
Enseigne	Note globale		Affichage des pièces détachées	Informations du vendeur sur les pièces détachées	Affichage des garanties	Mention des garanties légales	Informations du vendeur sur les garanties	Clarté des conseils
Boulangier	11,9	★★	★	★★★★	★★★★	■	■■■	★★
But	11,9	★	★★	★	★★	■	■	★★
Pro&Cie	11,1	★	★	★★★★	★★	■	■■■	★★
Fnac	10,7	★	★	★	★★	■■■	■	★★
Conforama	10,3	★	■	★	★★★★	■	■	★★
Darty	9,9	■	★★	★★	■	■	■	★★
Espace U Electroménager	8,9	■	■■■	★★	★★★★	■	■■■	★
Gitem	8,7	■	■	★★	★	■	■■■	★★
Expert	8,2	■	■	★★	■	■	■■■	★★
Group Digital	6,3	■■■	■	★	■■■	■■■	■	★

Légende : ★★★ = très bon, ★★ = bon, ★ = moyen, ■ = médiocre, ■■■ = mauvais.

Ici les résultats des grandes surfaces spécialisées sont tout juste correct. Globalement l'affichage de la disponibilité des pièces détachées et des garanties y est relativement bon, mais ces enseignes ont tendance à être pénalisées par l'empressement de leurs vendeurs à proposer des extensions de garanties discutables à leurs clients. Parmi ces dernières se distinguent trois enseignes avec des résultats sensiblement au-dessus de la moyenne, Boulangier, But et Pro&Cie. Darty est en retrait à cause d'un mauvais affichage des garanties, et Group Digital se classe bon dernier à cause d'un affichage quasi inexistant des informations de manière générale.

Notons aussi que les résultats sur les garanties sont généralement très mauvais, surtout pour la mention des garanties légales et les informations fournies par les vendeurs

Les hypermarchés

			Les pièces détachées		Les garanties et leurs extensions			
Enseigne	Note globale		Affichage des pièces détachées	Informations du vendeur sur les pièces détachées	Affichage des garanties	Mention des garanties légales	Informations du vendeur sur les garanties	Clarté des conseils
Cora	10,0	■	★	★★	★★	■	■■	★★
E.Leclerc	9,4	■	■■	★★	★★★	■	■■	★
Carrefour	8,5	■	■■	★	★★★	■■	■■	★★
Auchan	8,3	■	■■	★★	★★	■	■■	★★
Hyper U	7,7	■■	■	★	★	★★	■■	★
Géant Casino	7,5	■■	■	■	★★	★	■■	■

Légende : ★★★ = très bon, ★★ = bon, ★ = moyen, ■ = médiocre, ■■ = mauvais.

Les hypermarchés reçoivent en moyenne des notes un peu plus basses que les grandes surfaces spécialisées, principalement à cause de manquements concernant l'affichage de la disponibilité des pièces détachées, les conseils délivrés en magasin y sont également peu pertinents.

V) Les citations des vendeurs et expériences vécues par nos enquêteurs

A) Les pièces détachées

- En réaction à l'étonnement de notre enquêteur de ne voir aucune mention des pièces détachées « *L'affichage n'est pas obligatoire* »
- Une borne en magasin permet d'accéder aux informations sur le produit. Problème : La borne ne fonctionne pas !
- La disponibilité des pièces détachées est indiquée sur une tablette, ainsi que toutes les informations complémentaires sur le produit
- Le vendeur renvoie vers le site internet pour la disponibilité des pièces détachées (plusieurs cas)
- Le vendeur a expliqué qu'une disponibilité de 8 ans des pièces détachées n'avait « *aucun sens puisqu'aucune machine ne dure jamais aussi longtemps* » (à propos d'une marque haut de gamme réputée pour sa solidité)
- Un autre vendeur estime que l'information sur les pièces détachées est « *inutile, car de toute façon les produits sont échangés* ».
- Les informations sur les pièces détachées sont indiquées en caractères minuscules, difficiles à lire
- Vendeur : « *Les pièces détachées c'est du pipeau* »
- Le vendeur précise « *qu'aucune indication n'est fournie sur les pièces détachées car les pièces de tous les produits ont une disponibilité de 10 ans* »
- Vendeur : « *Les pièces détachées ne servent à rien, car trop coûteuses* »
- La disponibilité des pièces détachées est indiquée... sur la facture (plusieurs cas)
- Le magasin précise pour chaque produit à partir de quel moment débute la durée de disponibilité des pièces détachées (date de dernière fabrication, date d'achat du consommateur, etc...)

- Vendeur : « *La durée de disponibilité des pièces détachées ? Ca dépend des ventes du produit* »
- Un écriteau annonçait une disponibilité de 3 mois des pièces détachées pour l'ensemble du rayon
- Vendeuse : « *On ne nous avait encore jamais demandé le livret d'information sur les pièces détachées* »

B) Les garanties et leurs extensions

- Vendeur : « *Plus besoin d'indiquer la garantie car c'est 2 ans maintenant, c'est la loi* »
- Le vendeur indique une garantie d'un an pour le produit et essaye de vendre à notre enquêteur une garantie premium de deux ans
- Deux produits similaires de la même marque avaient des durées de garanties différentes : il s'agissait d'une erreur
- Le vendeur ne préconise pas de prendre une extension qui « *n'a d'autre but que de rapporter de l'argent aux vendeurs et aux assureurs* »
- Un autre employé estime également que l'extension de garantie « *sert à enrichir le vendeur et comporte beaucoup de clauses d'exclusion* »
- Le vendeur déclare que « *l'extension de garantie c'est de l'arnaque, on ne fait pas. On préfère sélectionner les bons produits* » Il informe par ailleurs sur les garanties fournies par certaines carte bancaires
- Vendeur : « *Ceux qui proposent des extensions de garantie c'est pour augmenter leurs marges, s'il doit y avoir une panne c'est souvent la première année. C'est très cher et vraiment inutile* »
- Vendeur : « *Mieux vaut mettre 100 € de plus à l'achat pour une bonne marque que 100 € dans une extension de garantie* »
- Dans un magasin, Il était affiché une garantie d'un an sur tous les produits
- Vendeur : « *l'extension de garantie ne couvre pas les déplacements du technicien* »
- Vendeur : « *L'extension de garantie est indispensable du fait de l'électronique dans les appareils* »

C) Autres

- Selon un vendeur l'obsolescence programmée c'est de l'histoire ancienne car « *la commission européenne est passée par là* »
- Le vendeur a conseillé Que Choisir pour s'informer au sujet des pannes (vu à plusieurs reprises)
- Le vendeur a montré un article Que Choisir sur son smartphone
- Vendeur : « *Les dalles LED sont impossibles à réparer* »

VI) Sites internet des enseignes, une information très incomplète

A) Contexte

En complément de l'enquête menée par les associations locales nous avons souhaité vérifier si les sites de vente en ligne jouaient également le jeu de l'affichage des informations sur les pièces détachées, les garanties et leurs extensions. Nous souhaitions aussi observer si des progrès ont été réalisés depuis nos précédents tests il y a un an.

Ce test de service a été réalisé au cours de la deuxième partie du mois de décembre 2016. Nous avons sélectionné 5 références de télévisions, 5 de lave-linge, 5 de lave-vaisselle, 5 de réfrigérateurs et 4 robots de cuisine présents sur un grand nombre de sites internet concurrents (près de 10 sites en moyenne), pour un total de 202 observations.

Concernant la partie sur les extensions de garantie, afin que nos comparaisons soient pertinentes nous n'avons retenu et comparé entre elles que les extensions de garantie apportant une couverture supplémentaire de 3 ans, en plus des 2 ans de garantie commerciale ou légale généralement constatée.

B) Les objectifs du test de service

Les pièces détachées

- Vérifier quelles informations étaient affichées sur les sites des vendeurs au sujet de la disponibilité des pièces détachées
- Vérifier la cohérence des informations fournies par ces sites en les comparant

Les garanties et leurs extensions

- Vérifier si une garantie est bien affichée en ligne pour les produits observés
- Le cas échéant, vérifier si le type de garantie est précisé
- Comparer le prix des extensions entre elles, à durée égale
- Recueillir et analyser les contrats d'extension de garanties, afin de pouvoir étudier les différences en termes de coût, de prestations, et de clauses d'exclusion

C) Disponibilité des pièces détachées : incohérences et « oublis » à foison

Une majorité de sites ignore les pièces détachées

Parmi les sites observés, seule une minorité affiche des informations sur la disponibilité des pièces détachées. A minima quand le fabricant n'en propose pas, il conviendrait d'indiquer que cette durée n'est pas communiquée, **or seuls moins de 44 % des sites de vente en ligne présentaient une mention « non communiquée » ou annonçaient une durée de disponibilité, tandis que pour les 56 % restants aucune information n'était communiquée.** La plupart des vendeurs décident d'éluder la question en n'évoquant tout simplement pas l'existence de ces pièces détachées sur la page de présentation du produit.

Parmi les plus mauvais élèves, citons les Marketplace (sites profitant de leur visibilité sur internet pour servir d'intermédiaire entre le client et un vendeur moins connu) puisqu'aucun de ces sites n'annonce une quelconque disponibilité (ou absence de celle-ci). Il est pourtant possible, et même courant de commander directement sur les Marketplace sans jamais passer par le site du vendeur. Et donc de ne jamais disposer de cette information... si tant est qu'elle soit affichée sur le site du vendeur.

Une durée de disponibilité à géométrie variable

On peut observer que **les sites ont bien du mal à s'accorder sur la durée réelle de disponibilité des pièces détachées : sur 6 des produits observés, les vendeurs lorsqu'ils affichaient une durée de disponibilité, n'indiquaient pas la même.** Ainsi, cette durée s'étendait presque du simple au quadruple (entre 2 et 7 ans) pour un des téléviseurs sélectionnés ! Nous avons donc une information à la fois trop rarement délivrée et peu fiable lorsqu'elle l'est.

Pour l'anecdote, nous avons également pu trouver un champion des pièces détachées puisque le site, un brin optimiste, indiquait une durée de... 999 ans ! De quoi voir venir en effet.

Une durée de disponibilité parfois indiquée, mais pas sa date de commencement

Parallèlement à la durée de disponibilité, pour faire son choix, le consommateur devrait disposer d'une seconde information tout aussi essentielle : à partir de quand démarre cette durée de disponibilité ?

Malheureusement nous avons été sur ce point fortement déçus : Sur nos 202 observations, un seul site a fourni cette information en indiquant que la disponibilité démarrait à la date de la première commercialisation.... mais cette date de première commercialisation n'était indiquée

nulle part. Aucun effort des fabricants ou des vendeurs sur ce point donc, alors que ce petit « détail » peut faire toute la différence sur un modèle daté d'un an ou plus.

D) Dans la jungle des garanties et de leurs extensions

Garanties, un flou savamment orchestré ?

Plus de 30 % des sites ne donnent absolument aucune information sur les garanties (légales ou commerciales) laissant le consommateur dans le flou total. Etourderie ou rétention d'informations pour mieux vendre des extensions de garantie, le doute est permis.

Nous avons également remarqué une mention de garantie « gratuite » sans plus de précisions présentée comme s'il s'agissait d'un avantage offert au consommateur, alors qu'il s'agit d'une obligation légale... Quand bien même il s'agirait de la garantie du vendeur, elle est incluse d'une manière ou d'une autre dans le prix de vente.

Parmi les presque 70 % de « bons élèves », 11 vendeurs indiquaient une garantie d'un 1 an quand leurs concurrents indiquaient 2 ans. Là encore, erreur ou tentative de tromper le consommateur ? Surtout lorsqu'on vend en parallèle des garanties commerciales de deux ans comme c'était le cas sur un des sites indiquant un an de garantie...

D'autres sites encore se contentent de mentionner une garantie sans fournir plus de détails, et de simplement signaler son existence sans toutefois évoquer la durée ou le type de garantie. Par exemple, certaines garanties comprennent le déplacement du technicien et d'autres non alors que ce dernier peut se révéler très onéreux. Impossible aussi dans ce cas de différencier garantie légale et garantie commerciale. C'est 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 qui peut se voir proposer par le vendeur une réparation, un remplacement, une réduction du prix ou bien un remboursement intégral du bien. Il faut donc veiller à choisir la plus intéressante en fonction de la situation.

Attention également à la valeur de remboursement : certains indemnisent sur la valeur d'achat quand d'autres indemnisent sur la valeur du produit au moment où survient la panne, ou à défaut que ce produit soit encore disponible, sur la valeur d'un produit équivalent.

Certains vendeurs choisissent également d'afficher la garantie qui leur convient le plus. Ainsi, dans le cas d'un lave-linge, la seule information mise à disposition est une garantie de 10 ans pour le moteur. Tant pis pour le consommateur si ce sont les autres pièces qui cèdent en premier.

Les grands écarts de prix des extensions

Une fois le consommateur plus ou moins bien informé sur les garanties légales et commerciales, il s'agit de lui vendre des extensions.

Cette fois ci, **les vendeurs retrouvent la mémoire et proposent quasi systématiquement une extension de garantie** (à près de 90 %), et ce, même si le vendeur n'a qu'un rôle de Marketplace. Signe sans doute que ces extensions sont pour eux une source non négligeable de revenus.

Au final, il y a un double intérêt à comparer les prix si vous souhaitez souscrire à une extension : les vendeurs indexent la plupart du temps le prix de l'extension de garantie de 3 ans sur celui du produit, en moyenne autour de 25 % du prix affiché. **Et leur prix varie souvent du simple au double, parfois du simple au triple.** Ainsi dans un cas, l'extension de 3 ans pour un même téléviseur peut coûter 65 € chez un vendeur et 165 € chez un autre, un écart qui ne saurait être justifié par quelques différences mineures en termes de couverture. L'opacité de cette tarification et des contrats d'extension ne joue certainement pas en faveur du consommateur.

Des prestations différentes et des exclusions aberrantes

Remboursement uniquement en avoir ou bons d'achat à utiliser dans un délai d'un an, listes de clauses d'exclusion à rallonge ou décote pour accessoire manquant... Il faut vraiment vouloir trouver les documents et fouiller les sites des vendeurs pour s'en apercevoir mais les extensions de garantie sont loin de couvrir tous les problèmes susceptibles de survenir à votre produit. Pire encore, sur le site d'un vendeur, un bug (persistant, nous avons essayé à plusieurs reprises) empêchait d'obtenir une quelconque information détaillée sur l'extension de garantie.

Par ailleurs, il convient de noter que certaines extensions ne proposent aucun remboursement ou seulement après trois pannes consécutives...

Nous avons répertorié jusqu'à 31 motifs d'exclusion sur un seul et même contrat, de la courante exclusion d'indemnisation en cas de catastrophe naturelle à la très mystérieuse exclusion des « conséquences de la désintégration du noyau de l'atome » (destinée à dédouaner les assureurs en cas d'accident nucléaire). Vous pourrez bien plus probablement être exclu de tout dédommagement car vous ne disposerez plus 5 ans après, de votre justificatif d'achat. Attention à bien le conserver donc.

Une partie des contrats d'extensions de garantie indiquent une date limite pour tout remplacement ou remboursement. Par exemple, RueduCommerce limite cette garantie à 60 mois, soit 5 ans. Cela ne change rien pour le client si la garantie commerciale est de 2 ans, mais si elle est de 5 ans l'extension de garantie de 3 ans ne proposera qu'une couverture éventuellement améliorée dans ses prestations... mais pas dans sa durée.

Nous avons donc souhaité en savoir plus pour un des produits garanti 5 ans par son fabricant, à savoir l'aspirateur balai Dyson DC 62 et nous avons été surpris : sur 9 sites vendant ce produit seuls 4 indiquent bien une garantie de 5 ans (dont un qui a choisi de porter sa propre garantie commerciale à 5 ans), un site n'indique aucune garantie et les 4 restants indiquent soit 2 ans de

garantie... soit 1 an, en n'omettant pas de vendre leur extensions de garantie pour une durée totale de 5 ans. Un consommateur qui n'est pas vigilant (voir même méfiant) ne se rendra compte de rien. D'autres extensions, à privilégier dans ce type de cas, démarrent au moment de l'extinction de la garantie constructeur.

En outre, La plupart des extensions ne couvrent pas les accessoires ou « consommables » (excluant donc les fragiles batteries au lithium), alors que ces derniers peuvent coûter très cher. Nombre d'entre elles ne dédommagent pas non plus de l'apparition de petits défauts gênants, tels que les pixels morts sur les télévisions.

Sachez également que **vous êtes parfois déjà couverts par votre assurance habitation**, et ce cas est pris en compte dans les contrats d'extension de garantie. En effet, ces derniers stipulent parfois qu'ils ne verseront que l'éventuelle différence entre le montant versé par votre assurance habitation et ce qui était prévu par votre contrat. **Rappelons également que les garanties de certaines cartes bancaires couvrent les appareils électroménagers.**

Si vous souhaitez absolument souscrire une extension de garantie, vous pourriez peut être en prendre une auprès d'un tiers ou même directement auprès du fabricant pour moins cher. Prenez par ailleurs en compte l'intensité de l'utilisation de votre futur bien, il est évidemment moins intéressant pour un célibataire que pour une famille nombreuse de souscrire à une extension de garantie pour une machine à laver.

Tableau récapitulatif des informations délivrées

Nous avons attribué une note pour l’affichage des pièces détachées sur leur site internet et une autre pour l’affichage d’au moins une garantie s’appliquant au produit pour chaque enseigne ayant été visitée au moins à 5 reprises par nos enquêteurs

Les deux taux présentés sont les taux d’affichage des informations pour l’ensemble d’une enseigne, par exemple pour Darty : sur les 18 observations, 15 produits affichaient une durée de disponibilité des pièces détachées, soit un taux de 83 % et donc un score de trois étoiles.

Les sites indiquant une durée de garantie erronée ont été considérés comme n’apportant pas d’information.

Enseigne	Affichage de la durée de disponibilité des pièces détachées	Informations sur les garanties	Note globale	Appréciation globale
Mister good deal	★★★	★★★	93%	★★★
Darty	★★★	★★★	92%	★★★
Boulangier	★★★	★★★	91%	★★★
But	★★★	★★★	82%	★★★
Pulsat	★★	★★★	81%	★★★
Webdistrib	★★★	★★	75%	★★
Dimipro	★★★	■	67%	★★
Auchan	■	★★★	55%	★
Ubaldi	■ ■	★★★	50%	★
Fnac	■	★	39%	■
Connexion	★★	■ ■	35%	■
Rue Du Commerce	■ ■	★	29%	■
La Redoute	■ ■	■	19%	■ ■
Amazon	■ ■	■	17%	■ ■
Cdiscount	■ ■	■	13%	■ ■
Pro&Cie	■ ■	■ ■	6%	■ ■

Légende : ★★★ = très bon, ★★ = bon, ★ = moyen, ■ = médiocre, ■■ = mauvais.

Pour aller plus loin :

<https://www.quechoisir.org/dossier-garantie-des-produits-et-extension-de-garantie-t1359/>

<https://www.quechoisir.org/actualite-extensions-de-garantie-video-camera-cachee-en-magasin-n23223/>

Annexes

Attention, nous avons contacté la GIFAM au sujet de divergences entre ce tableau et l’affichage sur internet lors d’une précédente enquête et elle nous a répondu « La valeur indiquée sur le tableau est celle la plus couramment pratiquée par le fabricant ». Un tableau qui n’engage à rien en somme.

GIFAM

DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES POUR LES MARQUES DE PETITS APPAREILS ÉLECTROMÉNAGERS







ASTORIA	5 ans	POLTI	5 ans
beko	4 ans¹	REMINGTON	5 ans
BOSCH <small>Electricité domestique pour tous</small>	7 ans	riviera:bar	5 ans
caior	10 ans²	Rowenta	10 ans³
DOMENA	5 ans¹	SAMSUNG	7 ans⁴
Electrolux	10 ans	SEB	10 ans⁵
GRUNDIG	4 ans¹	Siméo	5 ans¹
HOOVER	7 ans¹	smeg <small>Design & Technology</small>	10 ans¹
KRUPS	10 ans¹	SteamOne	5 ans
LAGRANGE	5 ans	studio <small>by PHILIPS</small>	3 ans¹
LAURASTAR	10 ans¹	studio <small>by riviera:bar</small>	3 ans¹
Lecoaspira	5 ans	Tefal	10 ans⁵
LG <small>Life's Good</small>	5 ans	TORNADO	10 ans
magimix	10 ans¹	UNICO	5 ans
Miele	11 ans	vaporella	5 ans
Moulinex	10 ans¹	vaporetto	5 ans
PHILIPS	4 ans¹	ZANUSSI	10 ans

1 : pour les produits réparables
 2 : centres de repassage et centrales vapeur
 3 : hors gamme bouilloires non réparable, gamme Nespresso durée de disponibilité 5 ans
 4 : pour les aspirateurs
 5 : pour les produits réparables et commercialisés depuis 2012

Ces éléments sont donnés à titre informatif et doivent être vérifiés produits par produit

GIFAM

DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES POUR LES MARQUES DE GROS APPAREILS ÉLECTROMÉNAGERS

<table style="width: 100%; border: 1px solid black;"> <tr><td>AEG</td><td>10 ans</td></tr> <tr><td>ARTHUR MARTIN</td><td>10 ans</td></tr> <tr><td>ASKO</td><td>10 ans</td></tr> <tr><td>beko</td><td>10 ans</td></tr> <tr><td>Bompani</td><td>5 ans</td></tr> <tr><td>BOSCH</td><td>10 ans</td></tr> <tr><td>Brandt</td><td>10 ans</td></tr> <tr><td>CANDY</td><td>7 ans</td></tr> <tr><td>De Dietrich</td><td>10 ans</td></tr> <tr><td>DOMAN</td><td>5 ans</td></tr> <tr><td>Electrolux</td><td>10 ans</td></tr> <tr><td>FABER</td><td>5 ans</td></tr> <tr><td>falmec</td><td>10 ans</td></tr> <tr><td>FAURE</td><td>10 ans</td></tr> <tr><td>FRANKE</td><td>5 ans</td></tr> <tr><td>FRIGIDAIRE</td><td>10 ans</td></tr> <tr><td>GAGGENAU</td><td>10 ans</td></tr> <tr><td>gorenje</td><td>8 ans</td></tr> <tr><td>GRUNDIG</td><td>10 ans</td></tr> <tr><td>HOOVER</td><td>7 ans</td></tr> <tr><td>Hotpoint</td><td>5 ans</td></tr> </table>	AEG	10 ans	ARTHUR MARTIN	10 ans	ASKO	10 ans	beko	10 ans	Bompani	5 ans	BOSCH	10 ans	Brandt	10 ans	CANDY	7 ans	De Dietrich	10 ans	DOMAN	5 ans	Electrolux	10 ans	FABER	5 ans	falmec	10 ans	FAURE	10 ans	FRANKE	5 ans	FRIGIDAIRE	10 ans	GAGGENAU	10 ans	gorenje	8 ans	GRUNDIG	10 ans	HOOVER	7 ans	Hotpoint	5 ans	<table style="width: 100%; border: 1px solid black;"> <tr><td>Indesit</td><td>5 ans</td></tr> <tr><td>KitchenAid</td><td>10 ans</td></tr> <tr><td>KONTACT</td><td>5 ans</td></tr> <tr><td>LADEN Le choix main</td><td>5 ans</td></tr> <tr><td>LEISURE</td><td>10 ans</td></tr> <tr><td>LG</td><td>5 ans</td></tr> <tr><td>LIEBHERR</td><td>10 ans</td></tr> <tr><td>Miele</td><td>11 ans</td></tr> <tr><td>NEFF</td><td>10 ans</td></tr> <tr><td>Roblin</td><td>5 ans</td></tr> <tr><td>ROSIERES</td><td>7 ans</td></tr> <tr><td>SAMSUNG</td><td>7 ans</td></tr> <tr><td>Jauter</td><td>10 ans</td></tr> <tr><td>Scholtès</td><td>5 ans</td></tr> <tr><td>sidex</td><td>8 ans</td></tr> <tr><td>SIEMENS</td><td>10 ans</td></tr> <tr><td>smeg</td><td>10 ans</td></tr> <tr><td>Triumph</td><td>5 ans</td></tr> <tr><td>Vedette</td><td>10 ans</td></tr> <tr><td>viva</td><td>10 ans</td></tr> <tr><td>Whirlpool</td><td>7 ans</td></tr> </table>	Indesit	5 ans	KitchenAid	10 ans	KONTACT	5 ans	LADEN Le choix main	5 ans	LEISURE	10 ans	LG	5 ans	LIEBHERR	10 ans	Miele	11 ans	NEFF	10 ans	Roblin	5 ans	ROSIERES	7 ans	SAMSUNG	7 ans	Jauter	10 ans	Scholtès	5 ans	sidex	8 ans	SIEMENS	10 ans	smeg	10 ans	Triumph	5 ans	Vedette	10 ans	viva	10 ans	Whirlpool	7 ans
AEG	10 ans																																																																																				
ARTHUR MARTIN	10 ans																																																																																				
ASKO	10 ans																																																																																				
beko	10 ans																																																																																				
Bompani	5 ans																																																																																				
BOSCH	10 ans																																																																																				
Brandt	10 ans																																																																																				
CANDY	7 ans																																																																																				
De Dietrich	10 ans																																																																																				
DOMAN	5 ans																																																																																				
Electrolux	10 ans																																																																																				
FABER	5 ans																																																																																				
falmec	10 ans																																																																																				
FAURE	10 ans																																																																																				
FRANKE	5 ans																																																																																				
FRIGIDAIRE	10 ans																																																																																				
GAGGENAU	10 ans																																																																																				
gorenje	8 ans																																																																																				
GRUNDIG	10 ans																																																																																				
HOOVER	7 ans																																																																																				
Hotpoint	5 ans																																																																																				
Indesit	5 ans																																																																																				
KitchenAid	10 ans																																																																																				
KONTACT	5 ans																																																																																				
LADEN Le choix main	5 ans																																																																																				
LEISURE	10 ans																																																																																				
LG	5 ans																																																																																				
LIEBHERR	10 ans																																																																																				
Miele	11 ans																																																																																				
NEFF	10 ans																																																																																				
Roblin	5 ans																																																																																				
ROSIERES	7 ans																																																																																				
SAMSUNG	7 ans																																																																																				
Jauter	10 ans																																																																																				
Scholtès	5 ans																																																																																				
sidex	8 ans																																																																																				
SIEMENS	10 ans																																																																																				
smeg	10 ans																																																																																				
Triumph	5 ans																																																																																				
Vedette	10 ans																																																																																				
viva	10 ans																																																																																				
Whirlpool	7 ans																																																																																				

1 : produits de cuisson, lavage et froid
 2 : produits de cuisson, lavage
 3 : hottes
 4 : produits de cuisson
 Ces éléments sont donnés à titre informatif et doivent être vérifiés produit par produit

Type de garantie	Les garanties légales			Les garanties commerciales	
	Garantie légale de conformité	Garantie délivrance conforme	Garantie vices cachés	Garantie constructeur ou enseigne	Extension de garantie
Définition de la non-conformité	Rend le bien impropre à l'usage attendu, ne présente pas les qualités données par le vendeur, attendues par le conso (d'après les déclarations publiques) ou définies par les parties. Existe au moment de l'achat.	Bien dont les spécifications ne correspondent pas à celles de la commande. Ex : défaut d'usage, d'identité (mauvaise référence), de quantité ou de qualité.	Rend le bien impropre à l'usage. Le défaut doit exister lors de l'achat et être caché.	Définition contractuelle mais généralement s'approche de la garantie légale de conformité	Définition contractuelle mais généralement s'approche de la garantie légale de conformité
Durée de la garantie	2 ans après l'achat	5 ans après l'achat	2 ans après la découverte du vice (dans la limite de 5 ans après l'achat)	Dépend du contrat (en général de 1 à 2 ans)	Dépend du contrat (en général de 1 à 3 ans)
Début de la garantie	Prise de possession du bien	Prise de possession du bien	Prise de possession du bien	Prise de possession du bien	Fin de la garantie légale
Preuve du défaut	A la charge du vendeur	A la charge du consommateur	A la charge du consommateur	A la charge du vendeur	A la charge du vendeur
Coût à l'achat	Gratuite	Gratuite	Gratuite	Gratuite	Généralement payante
Frais engagés par le consommateur	Aucun	Frais d'expertise	Frais d'expertise et gardiennage	Dépend du contrat (frais transport, gardiennage , etc.)	Dépend du contrat (frais transport, gardiennage , etc.)
Mise en œuvre de la garantie	<p>1^{ère} option : réparation du produit ou remplacement du produit. A défaut</p> <p>2^{ème} option : réduction du prix du produit ou résolution de la vente</p>	<p>1^{ère} option : livraison du bien attendu</p> <p>2^{ème} option : résolution complète du contrat</p>	<p>1^{ère} option : résolution de la vente et restitution du bien</p> <p>2^{ème} option : restitution d'une partie de la somme versée sans restitution du bien</p>	<p>1^{ère} option : réparation du produit</p> <p>2^{ème} option : remplacement du produit</p> <p>3^{ème} option : résolution de la vente</p>	<p>1^{ère} option : réparation du produit</p> <p>2^{ème} option : remplacement du produit</p> <p>3^{ème} option : résolution de la vente</p>