

LES GARANTIES COMMERCIALES VALENT-ELLES LE « COÛT » ?

RESUMÉ



**Etude sur les
garanties légales
et commerciales
des biens de
consommation
dans l'UE, en Islande
et en Norvège**

Cofinancé par
l'Union européenne



**Protection des
consommateurs
en Europe**



*Cette étude a été réalisée par le Centre Européen des Consommateurs France en coopération avec les 30 CEC du réseau ECC-Net.
Ce résumé est une traduction de la version anglaise qui seule fait foi.*



Alors que la garantie légale est gratuite et obligatoire, issue de la directive 99/44 transposée dans chaque Etat membre, la garantie commerciale est un service gratuit ou payant, proposé par un vendeur ou un fabricant, voire par un tiers. La garantie commerciale ne peut en aucun cas exclure l'application de la garantie légale. La garantie commerciale doit être perçue comme un service additionnel qui renforce les droits des consommateurs en leur proposant par exemple une durée de garantie plus longue que la garantie légale ou d'autres services tels que la réparation à domicile de l'appareil.

Objectifs du projet

Le projet initié par le réseau des Centres Européens des Consommateurs (CEC) avait pour objectifs de comparer la garantie légale à la garantie commerciale dans les 28 Etats membres de l'UE, en Islande et en Norvège et d'**analyser la réelle plus-value des garanties commerciales notamment lorsqu'elles sont payantes.**

A côté de l'étude juridique approfondie, les Centres Européens des Consommateurs ont procédé à des vérifications en magasins et des analyses de sites Internet afin de connaître le niveau de protection des consommateurs en cas d'achat d'un produit défectueux ou non conforme à leurs attentes.

Du 29 octobre au 14 novembre 2014, le réseau des CEC a procédé à 342 simulations d'achat dans 25 pays européens sur 3 catégories de produits (appareil photo, TV, machine à laver), soit 79 produits référencés de 9 marques. 104 websites ont été analysés et 127 magasins contactés (151 enseignes dont certains sont présents dans plusieurs Etats membres). Les vérifications portaient sur

- Le SAV de 72 magasins ;
- La possibilité d'obtenir l'avis d'un expert indépendant en cas de défaut ;
- L'importance des garanties commerciales dans la vente en ligne et dans les magasins ;
- L'information donnée aux consommateurs sur la garantie légale et la garantie commerciale et les éventuelles restrictions géographiques ;
- Les noms donnés aux garanties commerciales dans les différents Etats membres ;
- La durée des garanties commerciales ;
- Les coûts de telles garanties commerciales.

L'enquête des CEC a été complétée par un sondage réalisé par le CEC Belgique du 15 juillet au 5 octobre 2014 auprès de 543 consommateurs.

Garantie légale



La garantie légale applicable dans chaque Etat membre est issue de la Directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation. La directive 1999/44 est d'harmonisation minimale car elle prenait en compte les règles préexistantes dans plusieurs États membres qui offraient un niveau plus élevé de protection aux consommateurs en cas de bien défectueux ou non conforme.

Connaître les différences entre les Etats membres est notamment important dans un contexte transfrontalier où **le vendeur a tendance à appliquer la loi de son pays**, à moins qu'il ne dirige expressément ses activités vers un autre pays à travers un site Internet ou toute autre mode de vente à distance et a développé un SAV spécifique pour chaque marché.

L'étude des CEC démontre que les **principales différences** concernant l'application de la directive 1999/44 entre les Etats membres de l'UE, l'Islande et la Norvège sont :

■ **La responsabilité directe du vendeur** : souvent le vendeur n'hésite pas à rediriger le consommateur vers le fabricant, même pour l'application de la garantie légale.

■ **La durée de la garantie légale** : la directive prévoit une garantie légale de conformité de 2 ans, à partir de la livraison du bien. La majorité des pays ont transposé ses 2 ans de garantie mais 7 pays appliquent une durée plus longue et 4 d'entre eux prévoient une durée de garantie en fonction de la durée de vie moyenne de l'appareil. Dans 14 pays, la durée de la garantie peut être réduite pour les biens d'occasion (1 an minimum).

■ **Le délai pour informer le vendeur de la défectuosité ou de la non-conformité du produit** : la directive laissait la possibilité aux Etats membres d'imposer un délai qui ne pouvait être inférieur à deux mois. 11 pays ont transposé ces 2 mois, 19 pays n'ont pas prévu de délai. Dans 15 pays, le consommateur doit prévenir le vendeur dans un délai raisonnable.

■ **La charge de la preuve du défaut**. Alors qu'en principe la preuve doit être apportée par la partie demanderesse, la charge de la preuve peut exceptionnellement être inversée. Tous les Etats membres ont prévu ce renversement de charge de la preuve en faveur du consommateur pour l'application de la garantie légale pendant les 6 premiers mois suivant la réception du bien. 5 pays sont même allés au-delà en prévoyant un renversement de la charge de la preuve supérieur à 6 mois. Mais dans 16.98% des cas étudiés, le vendeur refuse le produit retourné dans ce délai et redirige le consommateur vers le fabricant ou un réparateur agréé.

■ **La durée de la garantie légale après réparation ou remplacement** : 10 pays ont décidé que pendant la réparation ou en cas de remplacement, la garantie de 2 ans était suspendue jusqu'à la réception du produit réparé ou remplacé.

■ **Possibilité pour le vendeur de demander une compensation pour le temps pendant lequel le consommateur a utilisé le bien qui s'est avéré défectueux** : Cette question n'est pas réglée dans la directive. 8 pays ont prévu cette possibilité pour le vendeur.

L'étude s'est également intéressée à d'autres garanties légales qui coexistent en droit national avec la garantie légale de conformité, comme la garantie des vices cachés.

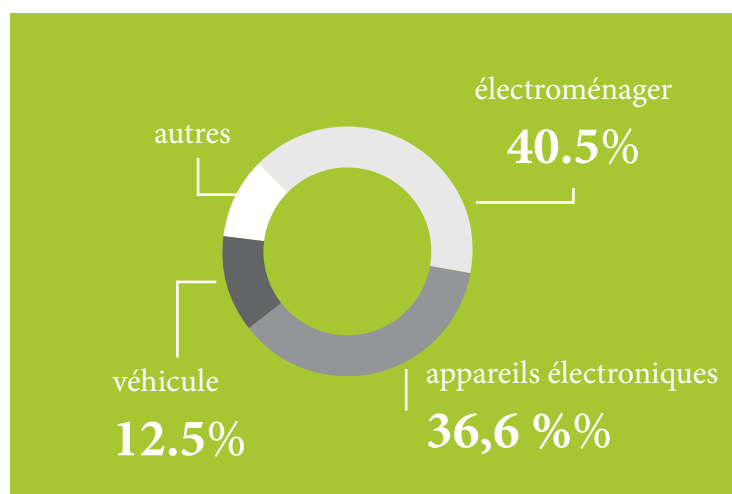


Garantie commerciale

Les garanties commerciales sont indéniablement devenues un outil marketing, un argument de vente. La directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation et la directive 2011/83/EU sur les droits des consommateurs comprennent des dispositions spécifiques aux garanties commerciales.

L'enquête menée par le réseau des CEC sur l'importance des garanties commerciales dans la vente en ligne et dans les magasins, montre qu'une garantie commerciale est proposée dans la majorité des produits contrôlés : près de 60 % des sites analysés font référence à une garantie commerciale.

L'enquête menée par le CEC Belgique relève que 56 % des consommateurs interrogés ont souscrit une garantie commerciale. Cette garantie portait sur :



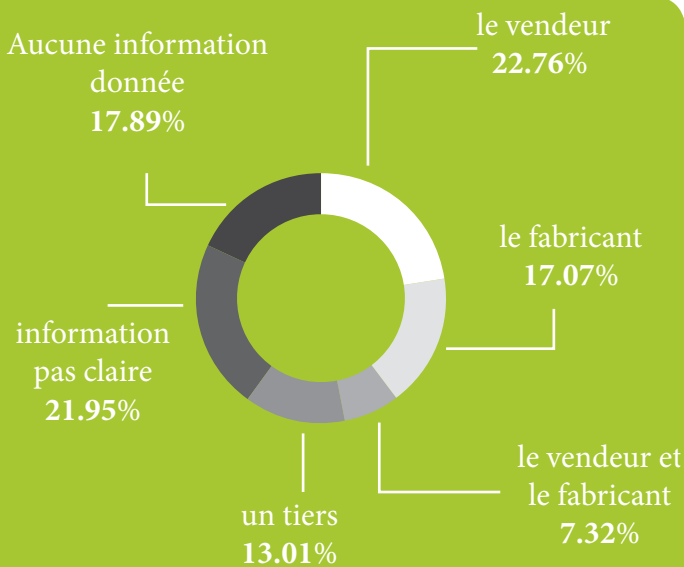
Obligation d'information

Le vendeur a plusieurs obligations envers le consommateur notamment en ce qui concerne le moment de l'information, les exigences de forme et le contenu de la garantie commerciale.

- 21 pays exigent que la garantie commerciale soit précisée sur un document écrit pour les achats en magasins comme sur Internet. 20 pays acceptent un « support durable » si le consommateur le demande.
- Dans 16 Etats membres, la garantie doit obligatoirement être expliquée de façon simple, claire, détaillée et compréhensible.
- Dans 9 pays, la garantie commerciale doit être écrite dans la langue du pays.

Lors de l'enquête, les CEC ont vérifié si les consommateurs étaient réellement informés sur la garantie légale et sur la garantie commerciale et si oui, comment et en quels termes. Les résultats ont montré que les informations données sont souvent peu claires, incomplètes, notamment en ce qui concerne la garantie légale.

Sur 123 simulations d'achat, la garantie était offerte par



■ Au total $\frac{3}{4}$ des sites et $\frac{2}{3}$ des magasins donnent une information insatisfaisante sur la garantie légale.

■ Dans seulement 50 cas sur 202 (24.57%), la description du produit mentionne la garantie légale. 21.14% des sites Internet marchands analysés informent sur la garantie dans la page descriptive du produit et non seulement dans les conditions générales de vente. Seulement 30.38 % des magasins testés font référence à la garantie légale dans la description du produit.

Les CEC ont par conséquent étudié plus précisément les informations données par les vendeurs :

■ **Concernant le garant** : dans 60,16 % des sites analysés, il était possible de trouver cette information.

■ **Concernant la procédure de retour du produit défectueux au vendeur** : l'information n'est pas claire dans 66.67% des sites analysés.

■ **Concernant la durée de la garantie légale** : l'information était donnée ou pouvait être déterminée dans 33 sur 79 en magasins (41.77%). Dans 25 cas, l'information donnée était correcte (2 ans ou 3 ans). Dans un cas, la durée indiquée était incorrecte. Exemples : « peut être 12 mois », « 5 ans ».

Durée de la garantie commerciale dans les Etats membres de l'UE

La durée de la garantie commerciale dans les Etats membres est généralement comprise entre 1 et 5 ans, et dans la majorité des pays, elle est de 2 ans comme la garantie légale ; les produits les plus chers bénéficiant généralement d'une garantie plus longue, qui couvre cependant souvent que des parties spécifiques du produit.

Lors de l'enquête menée par le CEC Belgique, plusieurs consommateurs ont fait part de leur soupçon d'obsolescence programmée, notamment lorsque les défauts apparaissent après l'expiration de la garantie commerciale. Ils avaient ainsi le sentiment que les fabricants ou vendeurs offraient une garantie commerciale sans prendre de risque.

Les coûts impliqués

Le régime des garanties commerciales varie d'un pays à un autre. Dans certains Etats membres, les garanties commerciales sont payantes. Dans d'autres, elles doivent être gratuites.

Concernant les garanties payantes proposées, les prix varient considérablement. Les intérêts d'une garantie commerciale évoluent aussi considérablement en fonction de la durée du contrat et la dépréciation de la valeur du bien.

L'offre de garantie sur Internet était gratuite dans seulement 25 cas.

Sur 79 magasins analysés, les garanties étaient :

- payantes dans 25 cas (32,05 %)
- gratuites dans 44 cas. (56,41 %)

Les prix varient considérablement mais sont assez similaires à ceux trouvés lors des analyses en ligne.

gratuite
56,41 %



payante
32,05 %

Information et désinformation

Les garanties commerciales sont devenues un outil marketing surtout en ce qui concerne la vente d'électroménager et d'audio-visuel. Mais de nombreux consommateurs expriment leur confusion à l'égard des garanties légales et des garanties commerciales.

Le réseau des CEC enregistre régulièrement des réclamations de consommateurs qui ont voulu faire jouer la garantie légale de conformité auprès de leur vendeur qui a refusé de l'appliquer mentionnant l'expiration du délai de garantie. Après analyse juridique de ces dossiers, il apparaît souvent que le vendeur se réfère à la garantie commerciale et non à la garantie légale.

Des consommateurs ont aussi rapporté au réseau des CEC que d'après leur vendeur, le produit acheté bénéficiait d'aucune garantie. Les vendeurs donnent souvent aux consommateurs l'impression que seule la garantie commerciale s'applique à leur achat et qu'aucune garantie légale n'existe.

Certains commerçants ajoutent même qu'un article est seulement couvert par une garantie fabricant d'un 1 an car la loi n'impose pas de garantie légale du fabricant de 2 ans.

Si la garantie commerciale peut être plus bénéfique pour le consommateur que la garantie légale, en lui offrant par exemple un renversement de la charge de la preuve plus long, le vendeur est toujours responsable de l'application de la garantie légale alors qu'en matière de garantie commerciale il peut rediriger le consommateur vers un centre de réparation par exemple ou vers le fabricant, et ce sans assister le consommateur dans cette démarche.

Pour ou contre les garanties commerciales

La directive 1999/44/CE, et sa transposition dans les différents droits nationaux, offrent une protection aux consommateurs en cas de défaut ou de non-conformité des produits achetés. Cependant, la durée de la garantie légale est limitée et il n'est pas toujours aisé de prouver l'existence d'un défaut.

La garantie commerciale peut donc avoir des avantages pour les consommateurs. Le réseau des CEC, grâce à son expérience en matière de traitement des litiges et aux vérifications effectuées dans les magasins comme auprès des cybermarchands, est en mesure de dresser la liste des principaux avantages des garanties commerciales.



Une garantie commerciale est avantageuse si

- Sa durée est supérieure à celle de la garantie légale.
- Les consommateurs n'ont pas à prouver l'existence d'un défaut, notamment après les 6 premiers mois qui suivent la livraison.
- Un appareil de remplacement peut être offert pendant la durée de la réparation.
- Les procédures de réclamation sont simples.
- Le retour du produit défectueux est organisé par le vendeur.
- Une procédure de réparation à domicile est prévue.
- Tous les frais d'expertise, de réparation ou de remplacement du produit sont pris en charge par le garant.
- Le remplacement du produit est automatique, sans attendre une tentative de réparation.
- Tous les dommages sont couverts, y compris le dégât des eaux, le bris accidentel et l'oxydation.
- En cas de garantie commerciale du fabricant, les consommateurs peuvent contacter un représentant du fabricant ou du revendeur pour demander l'application de la garantie.
- La garantie peut être revendue avec le produit car considérée comme son accessoire.
- Elle offre une « période de réflexion ». Si le consommateur n'est pas satisfait du produit, les grandes marques offrent souvent un remboursement total ou un bon de la valeur d'achat du bien.

Mais toutes les garanties ne tiennent pas leurs promesses

Au cours de l'étude menée par le CEC Belgique, 34,7 % des consommateurs interrogés n'étaient pas satisfaits de l'application de la garantie commerciale à cause des nombreuses exclusions et de leur inefficacité (délai trop long, pas de réponse du vendeur...) ou du chevauchement avec d'autres contrats (assurance carte bancaire ou habitation par exemple).



Inconvénients des garanties commerciales

■ **Intervention sur le produit** : Un consommateur demande par exemple l'application de la garantie commerciale au fabricant qui après examen du produit ou parfois après réparation, refuse de la faire jouer. Le consommateur demande donc ensuite l'application de la garantie légale au vendeur. Dans ce cas, le vendeur refuse généralement de faire jouer la garantie légale au motif qu'une intervention a déjà eu lieu sur le produit ou que le fabricant a déjà refusé l'application de la garantie.

■ **Expiration du délai de prescription pour faire jouer la garantie légale** : pendant que le consommateur tente d'obtenir l'application de la garantie commerciale, la durée de la garantie légale n'est en effet pas suspendue.

■ **Limitation géographique** : Les garanties commerciales contiennent souvent des dispositions limitant géographiquement leur application, ce qui est notamment dommageable pour les achats transfrontaliers.

■ **Contenu de la garantie** : le contenu d'une garantie commerciale peut être différent d'un pays à un autre dans l'UE. Une garantie commerciale plus large peut donc être difficile à appliquer dans son pays de résidence si celle proposée dans ce pays est plus restrictive.

■ **Limitation des solutions offertes** : le garant peut limiter ses solutions : il peut décider de réparer uniquement, de ne pas remplacer le produit, d'attendre plusieurs réparations avant un éventuel remplacement ou remboursement ... Si la réparation est impossible, le garant peut décider de rembourser le bien à sa valeur résiduelle voire même sous forme d'un bon d'achat.

■ **Preuve demandée au consommateur** : dans certains cas, la preuve demandée au consommateur avant l'application de la garantie commerciale est excessive (ex. Prouver le préjudice physique si un téléphone s'est cassé pendant un vol à l'arraché, prouver le défaut de fabrication), ou les conditions à remplir par le consommateur sont excessives comme demander l'avis d'un expert sur le défaut de l'appareil à ces propres frais.



Focus



Les restrictions géographiques
et la couverture territoriale des
garanties commerciales

Le réseau des Centres Européens des Consommateurs a été saisi de consommateurs qui se sentaient victimes de discrimination fondée sur des critères géographiques, soit lors de l'achat d'un bien dans un autre pays, soit lors de l'application de la garantie commerciale dans leur pays de résidence qui se révélait être moins favorable que celle proposée dans un autre Etat membre.

La situation est généralement la suivante : un vendeur basé dans un Etat membre de l'Union européenne vend des biens avec la possibilité de les faire livrer dans un autre Etat membre. A l'achat, il propose une garantie commerciale. La garantie commerciale peut être soumise à des restrictions géographiques limitant son application au pays du vendeur ou contenir des conditions transfrontalières spécifiques (période de garantie plus courte dans le pays de résidence du consommateur que dans le pays de vente, etc.).

L'article 20 de la directive 2006/123/CE du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur interdit les discriminations fondées sur la nationalité ou sur le lieu de résidence à moins qu'une différence de traitement soit justifiée par des raisons objectives. Chaque situation doit donc être analysée au cas par cas.

Néanmoins, un vendeur offrant une garantie commerciale dans un contexte transfrontalier devrait être conscient des spécificités de la garantie offerte. Si elle est limitée au pays de vente, le consommateur doit en être informé. Particulièrement intéressé par la protection des consommateurs dans le contexte transfrontalier, le réseau des CEC a vérifié lors de l'enquête dans les magasins (79 au total) si la garantie commerciale proposée contenait des restrictions géographiques :

- 1/5 des vendeurs seulement était conscient des restrictions géographiques des garanties qu'ils fournissaient.
- 7 vendeurs ont répondu qu'il y avait des restrictions géographiques à la garantie commerciale : celle-ci n'était valable que dans le pays de vente ou dans les Etats où le producteur avait un représentant.
- 8 vendeurs soutenaient qu'il n'y avait pas de restrictions géographiques.



CHECK LISTS

Afin de faire le bon choix et de savoir si les garanties commerciales offrent une réelle plus-value, le réseau des CEC a établi des listes de questions à se poser avant de souscrire une garantie commerciale, notamment si elle est payante.

Cliquez ici

La liste pour les professionnels est disponible

ICI

FICHES PAYS

Afin d'avoir une vision générale de l'application des garanties légales et commerciales dans l'UE, le réseau des CEC a participé à l'élaboration d'une fiche récapitulative pour chacun des 28 pays de l'UE, ainsi que pour l'Islande et la Norvège, consultable sur le site youreurope

LEGAL GUARANTEE

Gwarancja ustawowa Garanzija legali Garan-
ti Reklamationsret νόμιμη εγγύηση Εγγυήσεις Garantía le-
gal de conformidad Garantie légale Lakisääteinen virhevas-
tuu Gewährleistung Kvörtunarfrestur vegna gallaðrar vöru
Zákonna odgovdnost za vady věci законова гаранция
legale di conformità (kellék) Legal guarantee Garanzia
szavatosság Reklamationsrätt
Odgovornost za materijalne Patērētāja likumīgās
nedostatke tiesības, ja prece neatbilst ligu-
ma noteikumiem Teisinės garan-
tijos taikymo sritis Garanție le-
gală de conformitate Odgovornost za stvarne napake ali jamstvo
za skladnost Wettelijke garantie in geval van non-conformiteit
Pretensiooni esitamise õigus Zákonná záruka Wettelijke ga-
rantie in geval van non-conformiteit Garantia legal de conformidade



Le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net), créé en 2005 par la Commission européenne, joue un rôle important dans le domaine de la protection des consommateurs dans le marché unique. Il coopère autant avec la Commission européenne et les autorités nationales qu'avec les professionnels et leurs organisations. Le réseau ECC-Net propose aux citoyens européens une aide personnelle et concrète dans tous les domaines de la consommation transfrontalière.

Le réseau ECC-Net comprend actuellement 30 Centres Européens des Consommateurs, soit un par Etat membre ainsi qu'en Norvège et en Islande. Il propose aux consommateurs européens :

- des informations et des conseils gratuits, leur permettant de mieux appréhender les chances et les risques qu'offre le marché unique.
- Une aide gratuite pour résoudre à l'amiable leur litige de consommation avec un professionnel établi dans un autre pays de l'UE, en Norvège ou en Islande. Si aucune solution extrajudiciaire ne peut être envisagée, les CEC conseillent également les consommateurs sur l'action judiciaire la plus appropriée (procédure européenne de règlement des petits litiges ou d'injonction de payer...).

Fort de ses 30 centres, le réseau a également pour missions d'informer les citoyens européens sur les législations nationales et européennes, de représenter les intérêts des consommateurs lors des débats législatifs nationaux et européens, et de coopérer avec les autres réseaux européens ainsi qu'avec les organisations de professionnels de l'UE pour une meilleure protection des consommateurs en Europe.

Ce projet a été mené par le Centre Européen des Consommateurs France, en étroite coopération avec les CEC Belgique, Danemark et Allemagne, membre du groupe de travail de ce projet. Les 30 CEC ont participé à la rédaction de ce projet.

This report is part of the action 670505 — ECC-Net FR FPA which has received funding under a grant for an ECC action from the European Union's Consumer Programme (2014-2020). The content of this report represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.