



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 93173

Texte de la question

Mme Sophie Rohfritsch attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du numérique sur les difficultés rencontrées par les consommateurs souhaitant mettre en œuvre la garantie légale de conformité lors de l'acquisition d'un téléphone portable de marque Apple chez un opérateur de téléphonie mobile. Il peut arriver qu'un téléphone portable Iphone connaisse des dysfonctionnements entre la fin de la garantie légale et la seconde année, période où ce dernier est couvert par la garantie légale de conformité prévue à l'article L. 211-4 du code de la consommation. Si l'appareil est acquis dans le réseau commercial du constructeur, il n'existe pas de difficulté pour faire jouer la garantie légale de conformité. En revanche, lorsque le téléphone est acquis auprès d'un revendeur agréé Apple, à l'instar d'un opérateur de téléphonie, le consommateur se trouve dans l'impossibilité dans les faits de faire jouer cette garantie, l'opérateur de téléphonie estimant qu'il appartient au fabricant de l'appareil d'assumer cette garantie, lorsque dans le même temps, le fabricant se retranche derrière les contours du texte de loi. Face à cet imbroglio, le consommateur se trouve doublement pénalisé, car il doit soit faire réparer à ses frais son téléphone et donc trouver une solution de substitution, à ses frais, durant le laps de temps de la réparation, soit en acquérir un nouveau. Aussi elle souhaiterait connaître les mesures concrètes que compte prendre le Gouvernement afin de faciliter au maximum la mise en œuvre L. 211-4 du code de la consommation et de rappeler aux opérateurs de téléphonie et aux revendeurs agréés leurs obligations vis-à-vis des consommateurs.

Texte de la réponse

En application de l'article L. 211-4 du code de la consommation, la mise en œuvre de la garantie légale de conformité repose sur la responsabilité du vendeur auprès duquel le consommateur a acquis son téléphone portable, à charge pour ce revendeur de se retourner, le cas échéant, contre le fabricant. Conscient des difficultés d'exercice de cette garantie par les consommateurs, le gouvernement a souhaité introduire dans la loi no 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation de notables améliorations tant au niveau des conditions d'information des consommateurs sur leurs droits à garantie, que sur le renforcement des droits légaux à garantie des consommateurs. En premier lieu, des mesures ont été adoptées pour améliorer l'information tant précontractuelle que contractuelle portant sur l'existence et les modalités d'exercice de la garantie légale de conformité et de la garantie des défauts de la chose vendue du code civil, ainsi que, s'il y a lieu, sur l'existence d'une garantie commerciale et d'un service après-vente. La mesure la plus emblématique issue de la loi no 2014-344 du 17 mars 2014 a été de faire passer, à compter du 18 mars dernier, de six à vingt-quatre mois la période durant laquelle le défaut de conformité est présumé exister au moment de l'achat du bien. Pendant ce délai, en effet, le consommateur n'a pas à rapporter la démonstration de la non-conformité du produit et le professionnel qui entend contester l'application de la garantie légale de conformité doit en rapporter la preuve. Un premier bilan de la mise en œuvre de ces dispositions interviendra en juin 2016, à l'issue d'une enquête nationale menée par les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) portant sur les produits électroniques grand public et l'électroménager. L'enquête réalisée permettra, notamment, de vérifier les conditions dans lesquelles l'information sur les

garanties est mise en œuvre. Ce bilan devrait permettre d'appréhender les difficultés et manquements constatés dans l'application des textes et, le cas échéant, d'engager une nouvelle réflexion sur le contenu et les modalités de l'information devant être dispensée au consommateur.

Données clés

Auteur : [Mme Sophie Rohfritsch](#)

Circonscription : Bas-Rhin (4^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 93173

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Numérique

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [16 février 2016](#), page 1438

Réponse publiée au JO le : [31 mai 2016](#), page 4685