



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## information des consommateurs

Question écrite n° 93980

### Texte de la question

M. Jean-Louis Roumégas attire l'attention de M. le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique sur la récente enquête publiée par 60 millions de consommateurs dans son édition de mars. Celle-ci démontre qu'une année après l'introduction de l'affichage obligatoire de la durée de disponibilité des pièces détachées, la majorité des professionnels ne respecte pas les dispositions de la loi Hamon. Pour reprendre les conclusions de cette enquête menée conjointement avec les amis de la Terre sur plus de 500 points de vente, l'information reste introuvable dans la majorité des magasins (60 %). Lorsque des durées de disponibilité des pièces sont affichées, c'est souvent pour un nombre très restreint de produits. En outre, les résultats sont très variables d'une enseigne à l'autre : 81 % d'absence totale d'information pour la plus mauvaise, 18 % pour la meilleure. Les hypermarchés tel que Carrefour, E. Leclerc et Auchan, font figure de très mauvais élèves. Des contrôles de l'application de la loi par les autorités s'avèrent donc indispensables, les professionnels encourant une amende administrative pouvant aller jusqu'à 15 000 euros par infraction constatée par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), organisme dont le ministère a la tutelle. La disponibilité des pièces détachées est une condition indispensable de la réparabilité des appareils, notamment électroménagers, qui est largement positif pour l'environnement, pour le pouvoir d'achat des Français et pour le développement d'un emploi de proximité. Aussi il le remercie de préciser les mesures qu'il voudra bien prendre pour combler cette lacune préjudiciable à l'ensemble des consommateurs français.

### Texte de la réponse

Les dispositions de l'article L. 111-3 du code de la consommation, issues de la loi no 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, prévoient une double obligation d'information sur la période ou la date de disponibilité des pièces détachées d'une part, en imposant cette information au fabricant ou à l'importateur à l'égard du vendeur et, d'autre part, en obligeant ce dernier à répercuter cette information au consommateur. L'enquête effectuée par 60 millions de consommateurs montre une faible observance par les professionnels de l'obligation d'affichage de la durée de disponibilité des pièces détachées puisque sur plus de 500 points de vente sondés, 60 % d'entre eux ne comporteraient pas d'information sur la mise à disposition de pièces détachées. Plusieurs éléments viennent relativiser ce constat. Tout d'abord, ce dispositif a été conçu comme un outil de valorisation pour les fabricants ou les importateurs assurant, à travers une démarche purement volontaire, la disponibilité des pièces détachées permettant de garantir la réparabilité de leurs produits. L'obligation d'information de la période de disponibilité ou de la date à laquelle les pièces détachées seront disponibles n'est donc contraignante que pour autant que les professionnels aient entendu fournir des pièces détachées. Par ailleurs, le Gouvernement n'a pas souhaité imposer aux fabricants une obligation d'information négative, l'absence de disponibilité des pièces se déduisant a contrario de l'absence d'information sur la disponibilité des pièces détachées. Enfin, l'extension à deux ans de la période durant laquelle le défaut de conformité est présumé exister avant la délivrance du bien, intervenue le 17 mars dernier pour les produits neufs, devrait naturellement amener les fabricants à prévoir une période de disponibilité des pièces détachées aux fins de permettre la réparabilité des biens pendant ce délai. Un nécessaire recul s'impose pour apprécier l'impact de

ces mesures. Un premier bilan de la mise en oeuvre des dispositions de l'article L. 111-3 du code de la consommation interviendra toutefois dès le mois de 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 aura, notamment, pour objet de vérifier les conditions dans lesquelles l'information sur la durée de disponibilité des pièces détachées est actuellement mise en oeuvre. 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 l'étendue et les modalités de l'information devant être dispensée au consommateur final.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Louis Roumégas](#)

**Circonscription :** Hérault (1<sup>re</sup> circonscription) - Écologiste

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 93980

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** Économie, industrie et numérique

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [15 mars 2016](#), page 2110

**Réponse publiée au JO le :** [31 mai 2016](#), page 4689