



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

information des consommateurs

Question écrite n° 99431

Texte de la question

M. René Rouquet interroge Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie et des finances, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sur la commercialisation des pièces détachées nécessaires à la réparation des produits. La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 sur la consommation prévoit que le distributeur d'un produit doit indiquer la période durant laquelle le fabricant ou l'importateur s'engagent à fournir les pièces détachées nécessaires à la réparation de ce produit. Or une récente enquête de « UFC-Que choisir » révèle que cette obligation n'est respectée que par quatre enseignes sur les dix-huit testées, alors que cette information devrait pourtant inciter les consommateurs à choisir les produits qu'ils achètent en fonction de leur durabilité et de leur réparabilité. Il voudrait connaître la position du Gouvernement sur le sujet.

Texte de la réponse

Les dispositions de l'article L. 111-4 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. Ce dispositif est un outil de valorisation pour les fabricants ou les importateurs assurant, à travers une démarche purement volontaire, la disponibilité de pièces détachées leur permettant de garantir la réparabilité de leurs produits et ainsi de répondre aux attentes d'un nombre sans cesse plus important de consommateurs soucieux d'acquérir des biens durables et de meilleure qualité. L'obligation d'information sur la période de disponibilité ou sur la date jusqu'à laquelle les pièces détachées seront disponibles, n'est donc contraignante que pour autant que les professionnels aient entendu fournir des pièces détachées. Néanmoins, quand bien même leur mise sur le marché relève d'une démarche volontaire du fabricant ou de l'importateur, une fois ce choix fait, les consommateurs doivent être informés de la date jusqu'à laquelle, ou de la période pendant laquelle, ces pièces seront disponibles. Les conditions de mise en œuvre par les professionnels des dispositions de l'article L. 111-4 du code de la consommation viennent d'être vérifiées dans le cadre d'une enquête nationale menée à la fin de l'année 2015 et début 2016, par les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) auprès des distributeurs de produits électroniques grand public et électroménagers, pour s'assurer des modalités et du contenu des informations communiquées aux consommateurs portant sur l'existence de la garantie légale de conformité des biens et la disponibilité des pièces détachées. Cette enquête effectuée auprès de 397 établissements (sites internet compris), a fait apparaître de nombreux manquements aux obligations d'information précontractuelle sur l'existence de la garantie légale et sur la disponibilité des pièces détachées, puisque soit l'information était purement et simplement absente, soit les modalités de cette information étaient insuffisantes. Les actions de contrôle ont débouché sur 154 avertissements réglementaires et 93 injonctions de mise en conformité, mais aussi sur la rédaction de 6 procès-verbaux d'infraction et 16 procès-verbaux d'amendes administratives. Face à cette situation, outre la sensibilisation des fédérations professionnelles concernées, l'action des pouvoirs publics se

poursuit par de nouveaux contrôles, actuellement en cours, afin d'assurer l'effectivité des obligations légales d'information incombant aux professionnels en ces domaines. Ces nouveaux contrôles ont une visée répressive plus marquée, dès lors que des manquements à la réglementation sont constatés.

Données clés

Auteur : [M. René Rouquet](#)

Circonscription : Val-de-Marne (9^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 99431

Rubrique : Consommation

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

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

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 13 décembre 2016

Question publiée au JO le : [4 octobre 2016](#), page 7891

Réponse publiée au JO le : [24 janvier 2017](#), page 558