Study on the costs and benefits of extending certain rights under the Consumer Sales and Guarantees Directive 1999/94/EC

Document de Synthèse

March 2017

Contexte et objectifs de l'étude

L'étude s'inscrit dans le cadre du «bilan de qualité» en cours du droit européen de la consommation et de la commercialisation, et se concentre sur la directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation (VGC). Cette directive fournit un niveau minimal de protection à l'ensemble des consommateurs de l'UE en établissant un ensemble minimal de règles relatives à la conformité du contrat et un ensemble de recours possibles dans l'hypothèse où un bien se révèle défectueux ou non conforme à sa description.

Cette étude répond à plusieurs objectifs:

- Déterminer les coûts et avantages de l'extension de la période de garantie juridique à plus de deux ans pour tous les produits ou de l'application de différentes périodes de garantie pour une sélection de produits selon le type de produit, sa valeur ou sa durée de vie telle que déclarée par le fabricant;
- Déterminer les coûts et avantages d'un règlement européen uniforme permettant au consommateur de résilier librement le contrat si le vendeur n'est pas en mesure de réparer ou de remplacer un bien défectueux dans un délai spécifié;
- Déterminer les coûts et avantages de l'introduction d'une obligation imposée aux vendeurs d'informer les consommateurs de la disponibilité de pièces de rechange et d'une obligation imposée aux vendeurs de maintenir ou de faciliter l'accès aux pièces de rechange pour l'ensemble ou une partie des produits.

Situation actuelle

La directive VGC est une directive d'harmonisation minimale établissant une période de garantie juridique de deux ans. Tandis que la directive VGC prévoit que le contrat peut être résilié en cas de non-conformité du bien si le vendeur n'a pas exécuté le recours dans un délai raisonnable, il ne définit cependant pas de délai précis[1]. Elle ne comprend pas de dispositions concernant les informations sur les pièces de rechange ni sur les règles relatives à la conservation de pièces de rechange.

Plusieurs États membres sont cependant allés au-delà des règles minimales établies par la directive VGC. En particulier:

- Cinq États membres disposent d'une période de garantie plus longue que la période stipulée dans la directive. La Suède dispose d'une période de garantie de trois ans. Aux Pays-Bas et en Finlande, la garantie juridique est liée à la durée de vie du produit. Au Royaume-Uni et en Irlande, les consommateurs peuvent demander un recours pour un bien défectueux si ce défaut devient

[1] Conformément à l'article 3, paragraphe 3, de la VGC: «Toute réparation ou tout remplacement est effectué dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.»

apparent dans un délai[2] allant jusqu'à six ans (cinq ans en Écosse; six ans en Angleterre, au Pays de Galles et en Irlande du Nord).

- Dans neuf États membres, il existe une période spécifiée au cours de laquelle un vendeur est tenu de réparer ou de remplacer les biens. C'est le cas en Bulgarie, en France et au Luxembourg (un mois), au Portugal, en République tchèque et en Slovaquie (30 jours), en Hongrie et en Roumanie (15 jours) ainsi qu'en Slovénie (huit jours).
- Dans huit États membres, des règles font obligation aux vendeurs de conserver ou de faciliter l'accès aux pièces de rechange pendant des périodes variables. C'est le cas en Espagne, en France, en Grèce, à Malte, au Portugal, en Slovénie et en Suède, tandis qu'en Roumanie cette obligation concerne les fabricants (plutôt que les vendeurs).
- Dans trois États membres, les vendeurs sont tenus d'informer les consommateurs de la disponibilité des pièces de rechange. C'est le cas en France et en Slovénie, ainsi qu'en Italie, bien qu'indirectement[3].

Impacts potentiels d'une réglementation uniforme

L'**introduction d'une période de garantie juridique uniforme de plus de deux ans** entraînerait un meilleur niveau de protection des consommateurs dans 23 États membres. Certains représentants des consommateurs et certaines autorités nationales ont également souligné des avantages environnementaux, comprenant une éventuelle réduction des déchets ainsi que la possibilité de s'attaquer à l'obsolescence programmée et de promouvoir des produits plus durables. Les entreprises et certaines autorités nationales ont cependant évoqué une hausse potentielle des frais pour les entreprises et des litiges entre vendeurs et consommateurs (sur des sujets tels que l'origine du défaut) ainsi que la présence d'une charge sur les vendeurs lors de la résolution de problèmes liés à des biens de qualité insuffisante ne pouvant pas être réparés, laissant les vendeurs avec des produits inutilisables. Les hausses de prix sont considérées comme un risque par certaines associations d'entreprises, mais il n'apparaît pas clairement dans quelle mesure elles constitueraient un facteur significatif à moyen et long terme en raison de l'effet de la concurrence et de l'innovation sur les prix. À la suite des entretiens avec les entreprises portant sur toutes les catégories de produits (certains secteurs peuvent être différemment touchés), 22 % et 37 % des répondants estiment respectivement qu'une extension de la période juridique de 3 à 5 ans entraînera des coûts majeurs, tandis que 28 % et 36 % des répondants respectivement ne s'attendent pas à subir des coûts supplémentaires à la suite de cette mesure.

Selon l'étude du marché de consommation parallèle visant à soutenir le bilan de qualité du droit de la consommation (lot 3), 96 % des problèmes récents concernant des biens défectueux sont survenus dans les deux années suivant l'achat du produit. Dans une enquête Eurobaromètre,[4] **66 % des** consommateurs européens ont déclaré être prêts à payer plus pour un produit si la période de garantie était portée à cinq ans. De plus, une proportion significative de consommateurs (22 % des consommateurs dans l'UE-28) achète des garanties commerciales[5]. Ce chiffre suggère que les consommateurs sont prêts à payer (jusqu'à 7 % du prix de certains produits blancs) pour obtenir une assurance supplémentaire sous la forme de plus longues périodes de garantie.

Une extension de la période de garantie juridique peut affecter les vendeurs dont le modèle de revenus comprend en particulier des services de réparation rémunérés après l'expiration de la garantie juridique ou la vente de garanties commerciales payantes.[6] Peu d'indications montrent qu'une extension uniforme

---

[2] Une période lors de laquelle un individu peut déposer une réclamation. Les périodes sont définies dans la prescription du Limitation Act 1980, disponible à l'adresse suivante: [http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1980/58].

[3] En Italie, il n'y a aucune obligation d'information en soi. Cependant, le vendeur est tenu d'informer le consommateur si les biens sont retirés de la production sur la base juridique d'impartialité, de transparence et d'équité des relations contractuelles, reconnues comme des droits fondamentaux des consommateurs.

[4] Eurobaromètre Flash 367. Attitudes des Européens à l'égard de l'instauration du marché unique des produits verts: http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_367_sum_en.pdf

[5] Ipsos-London Economics-Deloitte (2015), Study on legal and market guarantees, p. 112: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/docs/legalguaranteesfinal_report_en.pdf

[6] Des garanties commerciales sont vendues dans les États membres dotés d'une garantie juridique de plus longue durée, comme l'Irlande (19 % de consommateurs ont acheté une garantie commerciale) et le Royaume-Uni (14 %). Dans ces pays, les garanties

de deux à trois ans aurait un impact négatif significatif sur la vente de telles garanties commerciales: dans les États membres dotés d'une garantie juridique de plus longue durée, les consommateurs contractent tout de même des garanties commerciales et les vendeurs ont adapté leurs modèles de revenus en conséquence.

L'introduction d'une **période de garantie juridique différenciée** définie par la législation européenne impliquerait des modifications au niveau de la législation nationale de 26 États membres, représentant près de 96 % de la population de l'UE et plus de 3,45 millions de vendeurs, soit près de 96 % des vendeurs, c'est-à-dire tous les pays sauf ceux qui disposent d'une période de garantie juridique différenciée (Finlande et Pays-Bas).

Selon les entretiens réalisés avec les entreprises, 31 % des entreprises s'attendent à des coûts majeurs pour un tel système, tandis que 30 % ne prévoient aucuns frais. En ce qui concerne les avantages, 59 % des entreprises ne voient aucun avantage à un tel système.

Les systèmes actuellement en vigueur aux Pays-Bas et en Finlande sont plutôt complexes, même si le système finlandais semble susciter moins d'insatisfaction et est en place depuis des décennies. Peu d'indications suggèrent qu'il serait possible d'instaurer un système à l'échelle européenne qui réduirait la complexité et poursuivrait les modifications et développements au niveau des produits, tout en définissant des critères ou indicateurs clairs visant à établir une garantie juridique spécifique par catégorie de produit.

Un **droit accordé aux consommateurs de résilier un contrat si un vendeur n'est pas en mesure de réparer ou de remplacer un produit dans un certain délai** affecterait environ 69% des vendeurs et 74% de la population européenne, car neuf États membres disposent actuellement d'une telle période, sous l'une ou l'autre forme.

L'approche consistant à spécifier une période était généralement privilégiée par les associations de consommateurs comme un moyen de protéger les consommateurs des retards au niveau des recours. Les résultats de l'enquête suggèrent cependant que les vendeurs traitent la grande majorité des problèmes dans les deux semaines. S'il est tentant de spécifier une période similaire pour l'exécution de réparations ou de remplacements, certaines considérations pratiques doivent être prises en compte. Par exemple, les vendeurs sont souvent dépendants des fabricants (ou de leurs centres de service) pour l'exécution de ces réparations et le caractère saisonnier peut également affecter le délai d'exécution des réparations. C'est pourquoi les entreprises ont indiqué qu'une période spécifique ne devait pas être contraignante pour un vendeur en cas de situation échappant à son contrôle, même si les entreprises n'étaient pas en mesure d'estimer les coûts associés.

L'introduction dans la législation européenne d'une **obligation imposée aux vendeurs de conserver ou de faciliter l'accès aux pièces de rechange** entraînerait des modifications législatives pour 21 États membres, soit 63 % des vendeurs et 71 % des consommateurs au sein de l'UE. Une telle obligation existe à certains degrés dans sept États membres et l'impact dépendrait des obligations spécifiques envisagées. Les avantages pour les consommateurs comprennent une plus grande confiance envers les produits ainsi que des avantages environnementaux grâce à la lutte contre diverses formes d'obsolescence programmée. Les associations d'entreprises interrogées se sont généralement opposées à une telle obligation si elle impliquait la responsabilité du vendeur plutôt que celle du fabricant, indiquant que les vendeurs ne contrôlent pas les lignes de production.

---

commerciales comprennent généralement des services supplémentaires tels qu'une maintenance annuelle, le remplacement de courtoisie pendant les réparations, une couverture contre les accidents et les vols, etc. pendant la période de garantie juridique. Ces données sont conformes aux résultats de l'étude sur les garanties 2015, qui a révélé que plus de 99 % des garanties payantes duraient cinq ans ou moins. Très peu d'observations des 2 456 prix collectés pour les produits bruns, blancs et gris proposaient des garanties pour une période de plus de cinq ans.

L'introduction dans la législation européenne d'une **obligation d'information des consommateurs sur la disponibilité des pièces de rechange** impliquerait des modifications législatives pour 25 États membres, dont la législation nationale ne comporte pas une telle disposition actuellement, soit 60 % des vendeurs et 88 % des consommateurs au sein de l'UE. Une expérience comportementale[7] a démontré que la mise à disposition d'informations sur le caractère réparable des produits encourage les consommateurs à acheter plus de produits réparables. Le récent Eurobaromètre Flash 367[8] a également révélé que les consommateurs souhaiteraient obtenir davantage d'informations à ce sujet. Selon les représentants des consommateurs, une obligation d'information des consommateurs sur la disponibilité de pièces de rechange améliorerait la transparence et aiderait les consommateurs à prendre une décision informée lors de l'achat d'un produit. En fin de compte, cela permettrait également d'améliorer la confiance des consommateurs. Selon les entretiens réalisés avec les entreprises, 44 % des répondants s'attendent à des coûts supplémentaires liés à l'obligation d'information sur la disponibilité de pièces de rechange, tandis que 46 % des répondants ne prévoient pas de frais supplémentaires à cet égard.

Le stockage physique de pièces de rechange (par opposition à la facilitation de l'accès aux pièces de rechange sur demande) était considéré comme fastidieux et coûteux par les associations d'entreprises et comme susceptible d'entraîner du gaspillage. Les impacts, tant pour les entreprises que les consommateurs, dépendent du type spécifique d'obligation. Un système dans lequel le vendeur est tenu de faciliter l'accès aux pièces de rechange pour une période spécifique égale à la période de garantie juridique aurait un impact plus limité.

ISBN 978-92-79-66981-1, doi:10.2838/781775, DS-04-17-317-FR-N

[7] Étude du marché de consommation visant à soutenir le bilan de qualité du droit de la consommation (lot 3), Commission européenne, DG Justice et consommateurs, à venir.

[8] Eurobaromètre Flash 367. Attitudes des Européens à l'égard de l'instauration du marché unique des produits verts: http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_367_en.pdf