

ENQUETE PIECES DETACHEES ET GARANTIES

Les ressources de la planète sont limitées et il est temps de mettre un frein au gaspillage auquel la société consumériste nous a contraints parfois en faisant croire qu'il vaut mieux jeter et acheter un produit neuf que réparer celui qui est en panne. Pour préserver l'environnement et notre porte-monnaie, nous préférierions des biens de consommations plus durables, quitte à les payer un peu plus cher.

Encore faut-il que le consommateur soit correctement informé, avant d'acheter un appareil qu'il espère conserver le plus longtemps possible, de la disponibilité des pièces détachées et de la durée de garantie du produit !

C'est ce qu'a prévu la loi Hamon du 17 mars 2014, rendant obligatoire l'information sur les pièces détachées dès mars 2015 et sur les garanties à partir du 18 mars 2016. Mais la loi est-elle appliquée ?

C'est ce que nous avons voulu vérifier grâce à une enquête qui s'est déroulée du 12 au 26 novembre 2016 auprès des enseignes spécialisées dans l'électroménager et les « produits bruns » ainsi que dans les hypermarchés proposant ces produits. 865 magasins ont été visités par les enquêteurs bénévoles et anonymes de l'UFC-Que Choisir, dont 11 dans le Haut-Rhin. Il s'agissait d'une part d'observer l'affichage de la disponibilité des pièces détachées et des garanties et d'autre part d'interroger les vendeurs sur l'utilité de ces informations et leurs conseils concernant l'extension de garantie.

Pièces détachées

L'information sur leur disponibilité est obligatoire ... uniquement pour les marques qui en proposent ! Certaines enseignes affichent un tableau récapitulatif des marques (encore faut-il trouver parfois un pisteur pour le découvrir !) alors que dans la majorité des magasins la durée de mise à disposition des pièces détachées apparaît sur l'étiquetage des produits. 2 magasins seulement présentent un affichage satisfaisant et obtiennent ★★★

A la question « **Faut-il privilégier les produits qui ont des pièces détachées disponibles ?** » aucun vendeur n'a répondu que c'est indispensable. Si 5 d'entre eux jugent que c'est utile et sont crédités ★, 4 sur 10 déclarent que ce n'est pas nécessaire compte tenu de la baisse du prix d'achat d'un produit neuf comparé à celui d'une réparation et sont notés ■■. Un n'a pas d'avis...

Un vendeur juge que l'indication sur les pièces détachées ne signifie rien puisque le fabricant peut disparaître entre temps !

Les garanties

La loi impose aux vendeurs professionnels deux obligations de garantie : la garantie de conformité (2 ans) et la garantie des vices cachés (5 ans) mais certains vendeurs semblent l'ignorer et confondent ces garanties légales avec la garantie contractuelle qui est facultative.

Cette garantie contractuelle est dite aussi « commerciale », « contractuelle », « conventionnelle », « extension de garantie », quand elle émane du magasin ou « garantie du constructeur » si c'est le fabricant qui la prend en charge.

Seule l'extension de garantie est payante.

C'est le professionnel qui en fixe la durée et le contenu. Dans 5 magasins de notre enquête l'étiquette des produits mentionne toujours la garantie de conformité, ce qui

leur vaut ★★★. Pour les autres, l'information n'apparaît que sur une partie des produits et reste vague sur la teneur de ces garanties.

Le consommateur doit être informé de l'existence de ces garanties légales avant que l'achat soit conclu.

Les clauses limitant les droits du consommateur avant toute réclamation sont interdites.

Que pensent les vendeurs des extensions de garanties ?

Après avoir jeté leur dévolu sur un téléviseur ou un lave-vaisselle d'au moins 500€, nos clients mystères ont interrogé les vendeurs sur l'utilité de souscrire une extension de garantie. Aucun n'a avoué qu'elle n'est pas nécessaire et seuls 2 vendeurs ne la proposent pas. Mais l'auraient-ils fait au moment de concrétiser l'achat ? Tous les autres la jugent utile et s'appuient sur la tranquillité qu'elle procure en cas de panne et les prestations supplémentaires qu'elle offre comme le déplacement gratuit du dépanneur ou le prêt d'un appareil de remplacement.

L'heure de la panne

Questionnés sur l'apparition probable des premières pannes, les vendeurs ne sont pas tous du même avis. Pour la moitié d'entre eux elles surviennent entre 2 et 5 ans (coïncidence avec l'extension de garantie !). Seuls deux vendeurs estiment que les produits qu'ils commercialisent ne tombent généralement en panne qu'au-delà de 5 ans, durée de vie qu'on est en droit d'attendre pour des produits de plus de 500€ ! Quant à savoir si ces produits connaissent plus ou moins de pannes qu'auparavant, les avis sont partagés : 3 jugent que les pannes sont plus fréquentes, pour 5 il y en a autant, un ne voit pas de différence, et 3 prudents ne se prononcent pas. Un vendeur a évoqué « l'obsolescence programmée ».

Des explications à peu près claires

Les enquêteurs ont donné leur appréciation sur les explications des vendeurs. 1 est pleinement satisfait, 6 sont plutôt satisfaits, 2 plutôt pas et 2 pas du tout.

Notre enquête montre que, tant pour l'affichage réglementaire que pour les informations délivrées par les vendeurs, les magasins spécialisés comme les grandes surfaces, ont encore une belle marge de progrès pour parvenir à la perfection.

PIECES DETACHEES ET GARANTIES EN ELECTROMENAGER

MAGASINS	Affichage disponibilité pièces détachées	Avis du vendeur sur les pièces détachées	Affichage de la garantie en rayon	Mention de la garantie légale en rayon	Discours du vendeur sur l'extension de garantie	Clarté globale des conseils
ESPACE U COLMAR	■ ■	■	★ ★ ★	★	■	■
CARREFOUR ILLZACH	★ ★ ★	★	★ ★ ★	★ ★ ★	■	★ ★
E.LECLERC ST-LOUIS	■	★	★ ★ ★	★ ★ ★	■	★ ★
E.LECLERC CERNAY	■ ■	★	★ ★ ★	★ ★ ★	■	★ ★
CORA MULHOUSE	★	★	★ ★	■ ■	■	★ ★ ★
CONFORAMA COLMAR	★ ★	■ ■	■	■ ■	★ ★ ★	★ ★
E.LECLERC WTTENZENHEIM	■	NR Pas de vendeur	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	■ ■
DARTY MULHOUSE	★	■ ■	■	★	■	★ ★
BUT KINGERSHEIM	★	■ ■	■	★	■	■
BOULANGER WITTENHEIM	★ ★	★	★ ★	■ ■	■	★ ★
COMENA RIXHEIM	★ ★ ★	■ ■	■	★	■	■ ■

LEGENDE ★ ★ ★ Très bon ★ ★ Bon ★ Moyen ■ Médiocre ■ ■ Mauvais NR non renseigné