



LES  
ASSOCIATIONS  
FAMILIALES  
CATHOLIQUES  
CONFÉDÉRATION  
NATIONALE

## FICHE PRATIQUE

# Pièces détachées de «biens meubles<sup>1</sup>»

**Information du consommateur de la durée de leur disponibilité avant la décision d'achat, et au moment de l'achat : une obligation du fournisseur et du vendeur à partir du 1<sup>er</sup> mars 2015.**

### Pourquoi cette fiche

Toutes les familles ont, un jour ou l'autre, été confrontées à l'impossibilité d'une réparation banale faute de trouver une pièce détachée ! Elles ont dû jeter l'objet, le meuble, ou l'appareil ! Pourtant depuis longtemps, le Code de la Consommation<sup>i</sup> comportait un article sur ce sujet mais trop général et non appliqué.

La loi sur la consommation du 17 mars 2014 a renforcé cet article en définissant les conditions d'information (écrites), les moments (avant l'achat sur les documents commerciaux, et au moment de l'achat sur les documents de vente) de cette information, (L111-3 et R111-3), la responsabilité du vendeur (L111-4 & R111-4) et des sanctions fortes en cas de non-respect (L111-6).

***Cette fiche a pour objet de préciser les informations que le consommateur devra obtenir à partir du 1<sup>er</sup> mars 2015 pour les biens mis sur le marché.<sup>ii</sup>***

### Comment le vendeur est-il informé

C'est le fabricant ou l'importateur qui doit indiquer au vendeur, au moment de la « mise sur le marché » d'un nouveau modèle de « bien meuble », la durée ou la date jusqu'à laquelle les pièces indispensables à l'utilisation du bien seront disponibles sur le marché (L111-3). Cette obligation liée à l'application de la loi, ne s'applique donc qu'à partir de la livraison par le fournisseur au vendeur de biens à partir du 1<sup>er</sup> mars 2015.

Jusqu'à cette date de fin de période de la fourniture des pièces, il doit fournir les pièces demandées, dans un délai de 2 mois, aux vendeurs professionnels, et à tout réparateur, agréé ou non.

Le décret (R111-3) précise « tout document commercial » ou « tout support durable » accompagnant la vente de biens meubles du fabricant au vendeur.

### Comment le consommateur est-il informé par le vendeur

Cette information donnée par le vendeur au consommateur est obligatoire en deux temps, et doit l'être de fait par écrit pour un certain nombre de cas.

- Avant l'achat dans les informations préalables, « de manière lisible », sur « tout support adapté ». On peut donc penser que cette information doit être écrite et doit figurer sur les catalogues, certaines publicités portant sur des articles précis, sur les « affichages » techniques en magasin (par exemple : description de l'appareil), ou sur les sites marchands. L'information doit figurer sur les bons de commande.

***Le consommateur doit donc être vigilant et exigeant. Il appartient au professionnel de prouver qu'il a rempli ses obligations.***

- Au moment de l'achat (conclusion du contrat), confirmation « par écrit, de manière visible et lisible », sur tout « support durable<sup>iii</sup> accompagnant la vente », c'est-à-dire ici, la durée de disponibilité des pièces détachées annoncée.  
Ce devrait pouvoir être obtenu par diverses méthodes: mentions sur les factures, utilisation d'une fiche annexe spécifique, et mériter réflexion pour les tickets de caisse effaçables.

**Le consommateur doit donc veiller au respect de cette procédure en 2 temps** ; il y va de l'usage dans le temps de l'appareil ou de l'objet acheté : au moment de la recherche de l'objet, en faisant jouer la concurrence, y compris sur ces informations essentielles, et au moment de l'achat pour vérifier que les allégations initiales figurent bien sur les documents de vente.

- En cas de « panne » : en revenant vers le vendeur (garantie de conformité, vice caché, réparation hors garantie) ou un réparateur, agréé ou non (réparation) avec le document d'information initial montrant l'engagement du fabricant à travers le document du vendeur.

## En cas d'achat sur internet

Les sites de vente sont à minima soumis aux mêmes règles que les magasins. Ces informations sont également obligatoires ; mais force est de constater que souvent, la plupart des informations légales ou indispensables au consommateur<sup>iv</sup> manquent ou sont peu accessibles, notamment sur des sites étrangers en français, et paraissant nationaux. Notamment les CGV (Conditions Générales de Vente) ou les CGU (Conditions Générales d'Utilisation).

**Les consommateurs doivent d'abord explorer le site pour découvrir l'existence, la sincérité et la facilité d'accès aux informations de toutes natures y figurant, pour ne s'engager qu'en toute sécurité.**

## Les sanctions

Les dispositions des articles du Chapitre sont d'ordre public (L111-7). Le non-respect des articles L111-1 à L111-3 est passible d'une amende administrative élevée (3.000€ pour une personne physique et 15.000€ pour une personne morale / L111-6).

**Le consommateur peut donc, si le texte n'est pas respecté, prendre contact avec les services de la DDPP (Direction Départementale de la Protection des Populations, à la Préfecture du département), pour déposer une plainte.**

## D'autres informations précontractuelles obligatoires

Ces informations obligatoires préalables ne sont pas les seules. Le Code de la Consommation (*Obligation générale d'information précontractuelle* / L111-1 & sq) en détaille un certain nombre.

**Le consommateur doit impérativement les obtenir avant de s'engager (en vue d'achat, ou de prestation de service. C'est tout particulièrement vrai en matière d'achat sur internet.**

Pourtant, notre expérience prouve que c'est une pratique peu courante chez les consommateurs, et il y aurait beaucoup moins de victimes si un peu d'attention y était apportée.

## Notes

- Il est conseillé de constituer un dossier-papier, notamment si la longévité de l'existence des pièces détachées le rend nécessaire. Notamment en faisant des photocopies des tickets de caisse à encre effaçable.
- Pendant un certain temps, il sera difficile au consommateur de distinguer les « nouveaux objets » mis sur le marché, reçus par le vendeur après le 1<sup>er</sup> mars, des autres.
- Ce texte a également pour objet de promouvoir la durabilité des produits et en réduire l'obsolescence, dans l'intérêt des consommateurs.

---

<sup>1</sup> **Bien meuble** : Code Civ. L527 & sq. / Note : le cas des animaux (L528) fait actuellement (fin janvier 2015) l'objet d'un débat parlementaire.

<sup>i</sup> Les références juridiques renvoient au Code de la Consommation.

<sup>ii</sup> **Commentaire** : <http://www.economie.gouv.fr/meilleure-information-sur-duree-disponibilite-des-pieces-detachees>

<sup>iii</sup> **Support durable** : La loi Hamon (loi n°2014-344 du 17 mars 2014) a introduit en droit français une définition du "support durable" à l'article L 121-16, 3° du Code de la consommation. Selon cet article, constitue un « *support durable* » tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de *pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées* ».

Par exemple, peuvent constituer un "support durable", le papier (les tickets de caisse effaçables peuvent prêter à discussion), les clés USB, les CD-Rom, les DVD, les cartes à mémoire, ou les disques durs d'ordinateur, ainsi que les courriels (tenir compte du caractère probant des documents numériques).

<sup>iv</sup> Les CGV de certains sites de vente ou de prestation de service sont même parfois dans une autre langue. Les adresses des services clients montrent parfois une nationalité étrangère à l'Europe. Or, ces opérations faites avec des vendeurs étrangers, francophones ou non, ne sont pas protégées par les lois européennes