

14ème législature

| | | |
|--|---|--|
| Question N° : 88123 | De M. Jean-Jacques Candelier (Gauche démocrate et républicaine - Nord) | Question écrite |
| Ministère interrogé > Économie, industrie et numérique | | Ministère attributaire > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire |
| Rubrique > consommation | Tête d'analyse > protection des consommateurs | Analyse > services après-vente. réglementation. |
| Question publiée au JO le : 15/09/2015 Réponse publiée au JO le : 08/03/2016 page : 1977 Date de changement d'attribution : 22/09/2015 | | |

Texte de la question

M. Jean-Jacques Candelier interroge M. le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique sur la réglementation du service après-vente. Il est très difficile pour les consommateurs de notre pays d'alerter les entreprises sur un produit défectueux ou un problème concernant l'achat ou la vente d'un article quelconque. En effet, dans de nombreux cas, seul un numéro de téléphone payant est susceptible d'être utilisé par les clients. Il lui demande s'il compte inciter les entreprises et vendeurs à développer le traitement des problèmes relatifs au service après-vente grâce à des adresses électroniques que fourniraient les vendeurs.

Texte de la réponse

Dans le cadre de la transposition en droit interne des dispositions de la directive du 25 octobre 2011 relatives aux droits des consommateurs par la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation, les obligations d'information précontractuelles ont été considérablement renforcées à l'égard de ces derniers, tant sur les coordonnées des professionnels que sur les modalités de mise en œuvre des différentes conditions contractuelles attachées au produit. Les dispositions de l'article L. 111-1 obligent ainsi le professionnel à fournir des indications sur son identité, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques. Les dispositions de ce même article obligent également à communiquer au consommateur des informations relatives aux modalités d'exercice de la garantie légale de conformité, de la garantie commerciale et des services après-vente. L'obligation d'informer le consommateur sur les garanties applicables au produit constitue une amélioration notable du point de vue de l'exercice de ses droits par le consommateur lorsqu'il est face à un produit non conforme. Sur le plan contractuel, la mise en œuvre de la garantie légale par la présomption d'antériorité du défaut va également se trouver facilitée, le législateur ayant porté de 6 mois à 24 mois cette présomption à compter du 18 mars 2016. Par ailleurs, l'article L. 113-5 du code de la consommation, issu de la loi modernisation de l'économie du 4 août 2008, a introduit le principe d'un numéro d'appel téléphonique non surtaxé pour les appels de consommateurs « en vue de la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ». Enfin, la section consacrée dans le code de la consommation au service après-vente, et introduite par cette même loi de modernisation de l'économie, a formalisé les prestations de service après-vente exécutées par le vendeur à titre payant, par l'obligation de remise d'un contrat à l'acheteur. Les textes prévoient que, lors de son achat, le consommateur doit être informé du coût de la livraison, de la mise en service et de la faculté de formuler des réserves au moment de la réception du bien. En cas de réparation forfaitaire, le professionnel doit informer le consommateur de l'origine de la panne de l'intervention et



des pièces ou fournitures remplacées. De telles mesures ont pour effet de faciliter les démarches des consommateurs dans le cadre du service après-vente à l'égard du vendeur professionnel et de mieux encadrer l'exercice des droits contractuels des consommateurs lors de la mise en œuvre du régime de garantie légale de conformité ou du service après-vente.