



UFC-QUE CHOISIR  
233 boulevard Voltaire  
75555 PARIS CEDEX 11  
Tel : 01.43.48.55.48  
Fax : 01.43.48.44.35  
[www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

Paris, le 29 février 2016

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Durée de disponibilité des pièces détachées :

### Une panne d'information à corriger d'urgence!

Un an après l'entrée en vigueur de l'obligation faite aux distributeurs d'indiquer la période pendant laquelle le fabricant ou l'importateur s'engage à fournir les pièces détachées nécessaires à la réparation des produits, l'UFC-Que Choisir publie les résultats peu glorieux d'une enquête mystère réalisée auprès de 18 enseignes physiques et en ligne. Face au non-respect de la volonté du Législateur, l'association appelle le gouvernement à encadrer beaucoup plus strictement l'obligation légale pour garantir une information pertinente des consommateurs afin que la durabilité des produits devienne un élément de choix au moment de l'achat.

Pour mesurer le respect de l'obligation d'information sur la durée de disponibilité de pièces détachées, l'UFC-Que Choisir a contrôlé l'information sur 59 références (lave-vaisselle, lave-linge, réfrigérateurs et téléviseurs) mise sur le marché après le 1<sup>er</sup> mars 2015<sup>1</sup> dans 7 magasins physiques<sup>2</sup> et 11 magasins en ligne<sup>3</sup>, pour lesquelles les pièces détachées étaient disponibles.

### Durée de disponibilité des pièces : moins d'un quart des enseignes respectent l'obligation d'affichage

Alors que cette information vise à inciter les consommateurs à choisir leurs produits en fonction de leur durabilité/capacité à être réparés, **seulement 4 enseignes sur les 18 enquêtées affichent systématiquement l'information sur la durée de disponibilité des pièces détachées**<sup>4</sup>. Dans le détail, ce sont les magasins physiques qui sont les plus mauvais élèves puisque sur les 7 visités seul Boulanger fait un sans-faute alors que d'autres comme Carrefour, E. Leclerc, Auchan ou encore Conforama n'affichent aucune information. C'est à peine mieux pour les magasins en ligne puisque seuls 27% des 11 sites testés (Boulanger.com, 3suisses.fr ou But.fr) affichent clairement la durée de disponibilité des pièces détachées. Plus étonnant, Darty et Expert, aussi bien dans les magasins physiques qu'en ligne, pratiquent un affichage à la carte avec une absence systématique de l'information sur certains équipements comme par exemple les téléviseurs.

### Une information rarement mise en avant par les distributeurs lors du conseil au consommateur

Cette information est d'autant plus utile pour les consommateurs que la disponibilité des pièces détachées est réellement différente selon les marques, s'étalant de 2 ans (exemple : LG) à 11 ans (exemple : Miele). Pourtant, 80% des distributeurs affichant l'information sur la durée de disponibilité des pièces détachées l'ont noyée au milieu des caractéristiques du produit.

Ces tristes constats sont le résultat du décret d'application de la Loi HAMON qui a vidé cette dernière de sa substance en ne prévoyant pas d'obligation négative, c'est-à-dire l'information des consommateurs en cas d'absence de disponibilité des pièces, ni de standardisation du support d'information sur la disponibilité. Quand l'information n'est pas au rendez-vous, le consommateur n'est donc pas en mesure de savoir si le fabricant viole son obligation ou si les pièces ne sont pas disponibles.

**Au vu de ces éléments, soucieuse de garantir une information pertinente aux consommateurs sur la disponibilité des pièces détachées, l'UFC-Que Choisir demande de nouveau au Ministère chargé de la Consommation de modifier le Décret en élargissant l'obligation d'information à l'ensemble des fabricants, y compris ceux qui ne proposent pas de pièces détachées, et d'harmoniser la présentation de l'information aux consommateurs.**

<sup>1</sup> L'obligation d'information s'applique aux biens mis pour la première fois sur le marché à compter du 1<sup>er</sup> mars 2015.

<sup>2</sup> Carrefour, E. Leclerc, Auchan, Conforama, Boulanger, Darty et Expert situés dans la région parisienne

<sup>3</sup> 3suisses.fr, Auchan.fr, Boulanger.com, But.fr, Cdiscount.com, Conforama.fr, Darty.com, Expert.fr, Fnac.com, Pulsat.fr, Ubaldi.com

<sup>4</sup> Information vérifiée sur les lave-linge, lave-vaisselle, réfrigérateurs et téléviseurs mis sur le marché après le 1er mars 2015.