

Fiches pratiques



Les pièces détachées

Votre lave-vaisselle, téléphone portable ou votre téléviseur ne fonctionnent plus au bout de deux ans. De nombreux consommateurs ont été victimes de panne irréparable, faute de pièces détachées disponibles. Pour remédier à ces difficultés, la loi Consommation oblige le professionnel à informer le consommateur sur la durée de disponibilité des pièces détachées.

Les obligations d'information sur la disponibilité des pièces détachées

Les obligations d'informations sur la disponibilité des pièces détachées sont précisées à l'article L. 111-4 du Code de la consommation.

Les dispositions du nouvel article L. 111-4 du Code de la consommation introduisent une double obligation d'information sur la période ou la date de disponibilité des pièces détachées, d'une part en imposant cette information au fabricant ou à l'importateur à l'égard du vendeur dès lors qu'il s'est engagé à fournir les pièces, et d'autre part, en imposant à ce dernier de répercuter cette information au consommateur.

Ces obligations d'information concernent les contrats autres que les contrats conclus à distance et hors établissement et sont relatives à l'information sur les lieux de vente avant la conclusion d'un contrat ou un acte d'achat. Elles n'ont donc pas à figurer impérativement sur les sites internet des vendeurs professionnels.

En effet, les dispositions de la directive n° 2011/83/UE du 25 octobre 2011 fixant les obligations d'information précontractuelle des vendeurs à distance sont d'harmonisation maximale, c'est à dire que les États membres ne peuvent pas imposer à ces professionnels des exigences plus précises en ce domaine que ce que prévoit le texte communautaire, même dans l'intérêt des consommateurs. Or cette directive ne prévoit rien concernant l'information du consommateur sur les pièces détachées.

Néanmoins, dès lors que la fourniture de pièces détachées accompagne la commercialisation d'un bien, les professionnels ont un intérêt évident à ce que cette information soit diffusée la plus largement possible auprès des consommateurs, y compris sur les différents sites internet du fabricant et des vendeurs professionnels.

Les obligations du fabricant ou de l'importateur

Le fabricant ou l'importateur a la latitude de mettre ou non à disposition du vendeur ou du réparateur des pièces détachées.

En revanche, si le fabricant ou l'importateur décide qu'aucune pièce détachée ne sera mise à la disposition du vendeur ou du réparateur, en vue de permettre la réparation du bien, il n'est actuellement pas tenu à une information négative sur l'absence de pièces détachées.

Lorsqu'au contraire le fabricant ou l'importateur entend assurer la disponibilité des pièces détachées, il doit en informer le vendeur à charge pour ce dernier de répercuter cette information au consommateur final.

Ainsi cette obligation pèse sur le fabricant ou l'importateur de biens meubles à l'égard du vendeur professionnel, pour autant qu'il ait prévu un approvisionnement en pièces détachées.

► Le choix de la date ou de la période pendant laquelle cette disponibilité est rendue effective :

L'article D. 111-4 laisse le choix au fabricant ou à l'importateur d'indiquer une période ou date butoir de la disponibilité des pièces détachées. Si l'indication d'une période de disponibilité est retenue, elle doit être calculée de telle façon que les consommateurs ne soient pas induits en erreur par l'information dispensée par le vendeur.

► Les supports de cette information

Cet article détermine également, les supports sur lesquels doit figurer l'indication de la période durant laquelle ou de la date jusqu'à laquelle les pièces détachées nécessaires à l'utilisation d'un bien sont disponibles.

Il précise que cette information doit figurer sur tout document commercial ou support durable adapté accompagnant la vente.

Un courriel, un écrit sur papier répondent à la définition de support durable. A cet égard, une facture, ou plus généralement tout document permettant au distributeur de se reporter à cette information et de la répercuter au consommateur satisfait aux conditions du texte.

En revanche, l'indication sur le seul emballage de la période de disponibilité des pièces ne saurait satisfaire l'obligation d'information requise tant auprès du fabricant ou de l'importateur que du vendeur à l'égard du consommateur.

► La fourniture des pièces aux vendeurs professionnels et réparateurs agréés ou non.

Lorsque le fabricant ou l'importateur s'engage à mettre à disposition des pièces détachées, l'information délivrée aux vendeurs dans les conditions fixées par l'article L.111-4 débouche sur une obligation de faire contraignante.

En effet, à partir de l'engagement pris par le fabricant ou l'importateur et concernant la fourniture d'une information sur la période ou la date de disponibilité des pièces détachées, celui-ci se trouve obligé à fournir au vendeur ou au réparateur, agréé ou non, les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens vendus, dans un délai de 2 mois maximum à partir de la demande de pièces.

L'obligation du vendeur professionnel et ses modalités

L'obligation d'information sur la disponibilité des pièces détachées pèse ensuite sur le vendeur professionnel, qui doit répercuter obligatoirement au consommateur, avant la conclusion du contrat.

► Le calcul de la date ou période de disponibilité

Bien que la loi ne précise pas le point de départ de cette période, la date d'achat par le consommateur est la seule faisant sens pour lui, car il s'agit d'assurer à ce dernier, une information loyale sur la durée de disponibilité des pièces détachées, à laquelle il peut s'attendre au moment de l'achat d'un bien.

En conséquence, il incombe au vendeur d'adapter l'information reçue du fabricant pour que l'information dispensée auprès du consommateur soit pertinente.

Ainsi, lorsqu'il est informé par le fabricant ou l'importateur de cette durée de disponibilité, le distributeur du produit devra en informer le consommateur de manière visible et lisible sur tout document commercial et préalablement à la vente, de même que sur le bon de commande ou tout document accompagnant la vente. C'est donc bien l'acte d'achat qui est déterminant en l'espèce.

Enfin, cette information doit être confirmée par écrit lors de l'achat du bien, afin de permettre au consommateur de s'y référer postérieurement à la conclusion du contrat de vente.

► Les modalités de l'information du vendeur au consommateur

L'article D.111-4 définit les conditions de l'information obligatoirement répercutée par le vendeur au consommateur et confirmée à ce dernier lors de l'achat du bien.

Préalablement à la vente, le consommateur doit être en mesure de connaître l'existence de pièces détachées disponibles, indispensables à l'utilisation du bien qu'il souhaite acheter. Cette information lui est délivrée de manière visible et lisible sur tout support adapté, ce qui laisse une grande latitude au distributeur pour satisfaire à cette exigence.

Par ailleurs, cette information est reproduite, lors de l'achat du bien, sur le bon de commande s'il existe, ou sur tout autre support durable constatant ou accompagnant la vente, ceci afin que le consommateur puisse s'y reporter une fois la vente

réalisée. Il peut donc s'agir, outre le bon de commande, d'une facture, de CGV, ou encore d'une fiche produit. L'emballage ne saurait valablement constituer un support adapté.

Mise en œuvre et sanctions

Ces dispositions s'appliquent indistinctement à tous les biens mis sur le marché à compter du 1^{er} mars 2015, y compris à ceux appartenant à une gamme ou une famille de produits déjà existante et pas seulement aux nouveaux produits non commercialisés avant cette date. Ainsi, par exemple, la production future d'une référence déjà commercialisée est concernée par l'application de ce texte.

Les manquements aux obligations d'information précontractuelle et contractuelle, ainsi que de fourniture de pièces détachées sont sanctionnés par une amende de 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.

Textes de référence

Code de la consommation - articles L.111-4 et D.111-4 – L.522-6 et R.522-3 à 522-4

Directive n°2011/83/UE du 25 octobre 2011

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables et/ou rapprochez-vous d'une [direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou [direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations \(DDCSPP\)](#).

Crédit photo : ©Fotolia