



**MINISTÈRE  
DE L'ÉCONOMIE,  
DES FINANCES  
ET DE LA RELANCE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 02/09/2021

### **Information sur les garanties des produits électroniques et électroménagers : une enquête de la DGCCRF entraîne la sanction de plusieurs grandes enseignes.**

***Depuis plusieurs années, la DGCCRF mène des enquêtes d'ampleur nationale afin de s'assurer que les consommateurs sont effectivement informés de leurs droits en matière de garantie sur les biens qu'ils achètent, en particulier en ce qui concerne la garantie légale de conformité. Une nouvelle enquête a été menée en la matière en 2019 et 2020, ayant entraîné la sanction de plusieurs grandes enseignes.***

La garantie légale de conformité permet au consommateur, en cas de non-conformité du bien qu'il a acheté, de se retourner vers le vendeur dans un délai de deux ans à partir de la délivrance du bien. Les défauts qui apparaissent dans ce délai sont présumés exister à la date de délivrance du bien, sauf preuve contraire apportée par le vendeur. Le délai de présomption de la non-conformité est limité à six mois pour les biens vendus d'occasion. En tout état de cause, le consommateur doit être informé, avant l'acte d'achat, de l'existence et des modalités de mise en œuvre de cette garantie.

Afin d'accompagner la transition écologique de l'économie, dans l'objectif de favoriser l'allongement de la durée de vie des produits et de développer l'économie circulaire, la DGCCRF a mené une enquête entre 2019 et 2020, s'inscrivant dans le cadre de la feuille de route pour l'économie circulaire (FREC)<sup>1</sup>.

L'enquête de la DGCCRF, qui reposait notamment sur la procédure du « client mystère »<sup>2</sup>, a porté sur plus de 550 établissements du secteur des produits électroniques grand public et de l'électroménager (grands magasins spécialisés en électrodomestique ou dans d'autres produits, grandes surfaces alimentaires, fabricants, commerces de détail spécialisés, sites internet vendant exclusivement en ligne, commerces d'occasion...). Elle a révélé que, dans plus du tiers des établissements visités, les informations mises à disposition du consommateur concernant la garantie légale de conformité restent insuffisantes voire, dans certains cas, que l'information délivrée au consommateur était trompeuse, notamment en détournant les consommateurs des garanties légales au profit de garanties commerciales. Ces pratiques sont particulièrement préjudiciables pour les consommateurs : ceux-ci sont privés d'une information importante sur leurs droits et peuvent en conséquence être amenés à ne pas y

<sup>1</sup> <https://www.ecologie.gouv.fr/feuille-route-economie-circulaire-frec>

<sup>2</sup> Les enquêteurs de la DGCCRF effectuent ces achats en se faisant passer dans un premier temps pour un consommateur.

recourir en cas de non-conformité du bien qu'ils ont acquis ou à souscrire une garantie commerciale sans valeur ajoutée ou avec une valeur ajoutée limitée par rapport à la garantie obligatoire

Dans le cadre de cette enquête, les services de la DGCCRF ont notifié 98 avertissements, 84 injonctions, 15 procès-verbaux administratifs et 2 procès-verbaux pénaux aux entreprises concernées selon la gravité des manquements observés.

Plusieurs mesures d'injonction et sanctions intervenues en 2021 sur la base des faits constatés dans le cadre des enquêtes menées ces dernières années ont notamment été prises à l'encontre de grandes enseignes nationales :

- SOCIETE SFR : le 18 janvier 2021, la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) de Paris a enjoint à la société SFR à communiquer aux consommateurs préalablement à l'achat les informations sur les garanties légales et commerciales selon les conditions prévues par la loi et d'autre part de faire cesser les pratiques commerciales trompeuse portant atteinte aux droits des consommateurs en matière de garantie légale de conformité.
- ETABLISSEMENTS DARTY ET FILS : la DDPP de la Seine-Saint-Denis a enjoint en octobre 2018 aux ETABLISSEMENTS DARTY ET FILS, d'une part, de communiquer aux consommateurs préalablement à l'achat les informations sur les garanties légales et commerciales selon les conditions prévues par la loi, et d'autre part de faire cesser les pratiques commerciales trompeuse portant atteinte aux droits des consommateurs en matière de garanties légales. Elle a prononcé le 26 mars 2021 une amende administrative de 25 000 € pour le non-respect de cette injonction.
- SOCIETE BOULANGER : le 14 mai 2021, le tribunal judiciaire de Lille a condamné la société BOULANGER à une amende pénale de 50 000 € pour pratique commerciale trompeuse portant atteinte aux droits des consommateurs en matière de garanties légales à la suite d'une procédure menée par la DDPP du Nord.
- SOCIETE ORANGE : le 23 juillet 2021, la DDPP du Val-de-Marne a enjoint à la société ORANGE de cesser la pratique commerciale trompeuse consistant, d'une part, à présenter la garantie légale de conformité comme une offre propre à la société et, d'autre part, à restreindre les droits des consommateurs dans les modalités de la mise en œuvre et du contenu de cette garantie.

Des suites relatives à des problématiques similaires sont par ailleurs encore en cours à l'encontre de plusieurs autres grandes enseignes nationales.

La DGCCRF appelle les consommateurs à demeurer vigilants sur l'information qui leur est délivrée concernant les garanties commerciales et les garanties légales lorsqu'ils achètent des produits électroniques grand public ou de l'électroménager. Les consommateurs sont invités à consulter les informations [mises à leur disposition sur ces garanties sur son site](#).

Confrontés à un professionnel indélicat, les consommateurs peuvent également déposer un signalement de toute anomalie qu'ils auraient constatée sur la plateforme [SignalConso](#).

Liens :

[Quelle information sur les garanties pour les produits électroniques grand public et l'électroménager ?](#)

[Qu'est-ce qu'une garantie commerciale ?](#)

[Tout savoir sur les garanties](#)

[Information des consommateurs sur les garanties et la disponibilité des pièces détachées](#)

[SignalConso](#)

Contact DGCCRF

01 44 97 23 91

[communication@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto:communication@dgccrf.finances.gouv.fr)

59, boulevard Vincent Auriol

75013 Paris