



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir  
4 Place Coimbra (Avenue de Pérouse)  
13090 Aix-en-Provence

<http://aixenprovence.ufcquechoisir.fr>  
[contact@aixenprovence.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@aixenprovence.ufcquechoisir.fr)

Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

## DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES ET GARANTIES DES PRODUITS VENDUS

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 prévoit dans son article 6, que l'affichage de la disponibilité des pièces détachées est « obligatoire » depuis mars 2015, mais seulement pour les marques qui en proposent... Ainsi, dans les faits aucune sanction n'est prévue et cette loi n'impose pas l'affichage de l'absence de pièces détachées qu'avaient proposé l'UFC-Que choisir. Elle repose donc uniquement sur la bonne volonté des fabricants et des vendeurs.

Cette enquête avait donc pour objectifs d'observer dans les magasins d'électroménager et les hypermarchés, l'affichage de la disponibilité des pièces détachées pour les appareils suivants : robots de cuisine, réfrigérateurs, lave-vaisselle et téléviseurs, ainsi que l'affichage des garanties offertes.

Sur l'ensemble du territoire français, 865 enquêtes ont été réalisées par les associations locales. Les enquêteurs se sont rendus dans 33 enseignes différentes. Les résultats analysés au niveau national permettent les constats suivants :

En ce qui concerne l'affichage de la durée de disponibilité des pièces détachées, globalement entre un tiers et la moitié n'affichent aucune information sur les pièces détachées des 4 produits étudiés dans cette enquête. (Les robots de cuisine sont proches de la moitié).

En fonction des enseignes, près des deux tiers des hypermarchés n'affichent aucune information sur les pièces détachées loin derrière les enseignes spécialisées qui se situent entre un tiers et un quart selon les produits. Quant à l'affichage négatif «pas de pièces détachées disponibles» ou «disponibilité non communiquée», cette mention est présente dans un magasin sur 5 ou sur 10 selon le type de produit.

Les vendeurs interrogés sur la mise à disposition des pièces détachées, près de la moitié n'a pas d'avis sur leur utilité. Ce n'est un argument de vente valable que pour 36 % des vendeurs. Cependant, il est à noter que les vendeurs des grandes surfaces spécialisées se prononcent plus sur le sujet 63 % contre 42 % en hypermarchés et recommandent bien plus souvent les marques fournissant des pièces détachées.

En ce qui concerne l'affichage de la garantie des produits, il résulte des observations que 42 % des magasins affichent une garantie sur l'intégralité de leurs produits, alors que 19 % ne la mentionnent jamais. On note que l'extension de garantie est fortement recommandée par les vendeurs. Or, l'extension de garantie ne revêt jamais un caractère indispensable, la présenter ainsi, n'a d'autre but que de vendre une extension et d'augmenter la commission du vendeur.

Avant de signer un contrat d'extension de garantie prenons la précaution de lire attentivement le contenu de ce contrat.

Le 1<sup>er</sup> tableau ci-dessous présente les résultats relevés dans notre secteur et le 2<sup>e</sup> résume les différentes garanties attachées à l'achat d'un produit :