

Toutes les enseignes ne respectent pas la garantie de deux ans

Cette disposition, gratuite, s'applique à l'électroménager et à l'électronique dans les deux ans suivant un achat. Mais, selon la Répression des fraudes, les consommateurs sont souvent abusés.

ODILE PLICHON

LA GARANTIE LÉGALE de deux ans, autrement appelée garantie légale de conformité... Voilà encore un domaine dans lequel l'information du consommateur peut progresser, comme le révèle une enquête de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) que nous dévoilons en exclusivité. Alors que cette garantie légale, très protectrice, permet au consommateur, en cas de non-conformité d'un bien qu'il a acheté, de se retourner vers le vendeur dans un délai de deux ans (six mois pour les biens vendus d'occasion) à partir de la délivrance du bien, le gendarme de la consommation de Bercy a mené depuis 2019 et sur toute l'année 2020 une investigation auprès de 550 établissements du secteur des produits électroniques grand public et de l'électroménager (grands magasins spécialisés, grandes surfaces alimentaires, sites Internet, etc.), afin de voir si la réglementation était bien appliquée.

Méthodologie la plus souvent appliquée : la technique du « client mystère ». Le résultat décoiffe : « Au final, les deux cinquièmes de ces établissements ont été sanctionnés à différents titres, selon la gravité des infractions constatées, au terme d'enquêtes qui ont duré un an,

voire deux ans », souligne Romain Roussel, le directeur de cabinet de la DGCCRF.

Concrètement, les services de Bercy ont notifié 98 avertissements, 84 injonctions, 15 procès-verbaux administratifs et 2 procès-verbaux pénaux aux entreprises concernées. La société SFR, les établissements Darty, la société Orange notamment ont été sanctionnés pour pratiques commerciales trompeuses – la plus grosse amende, de 50 000 €, a été celle infligée à la société Boulanger en mai 2021. Et « des suites relatives à des problèmes similaires sont par ailleurs encore en cours à l'encontre de plusieurs autres grandes enseignes nationales », fait savoir la DGCCRF.

Le vendeur est tenu de « réparer, remplacer ou rembourser le produit concerné »

Les manquements constatés montrent que l'imagination des vendeurs est au pouvoir. Alors que la garantie légale de conformité, gratuite, et qui porte sur les dimensions du produit, ses pièces ou sur les instructions de montage, doit être présentée au client bien en amont de son achat, et doit donc faire l'objet d'une information claire dans le magasin comme sur les sites Internet, c'est loin d'être toujours le cas. Dans le même temps, très souvent, les entreprises ont



Les deux cinquièmes des 550 établissements sur lesquels portait l'enquête de la Répression des fraudes ont été sanctionnés par les services du ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance.

plutôt tendance à mettre en avant leurs garanties commerciales, diverses et variées selon les enseignes, mais toujours payantes. « Sources de rémunération complémentaire pour les professionnels, ces garanties commerciales se sont développées », atteste Romain Roussel.

Petit inventaire à la Prévert des constats faits par la

DGCCRF ? Ici, c'est une enseigne qui oublie l'information sur la garantie légale sur les étiquettes de ses produits. Ailleurs, c'est un magasin qui reprend cette information obligatoire, mais uniquement sur le verso du bon de commande, et juste pour les produits de plus de 300 €, une information par ailleurs positionnée bien après la présen-

tation de la garantie – payante – de deux ans par le service après-vente. Ici encore, la garantie commerciale est présentée de façon trompeuse, sachant qu'elle se superpose pendant deux ans à la garantie légale tout en conférant les mêmes droits. D'autres enseignes vont jusqu'à présenter la garantie légale, obligatoire donc, comme un avantage

Très souvent, les entreprises ont plutôt tendance à mettre en avant leurs garanties commerciales, toujours payantes.

commercial proposé au client. Enfin, il arrive que le vendeur renvoie en cas de non-conformité vers le constructeur du produit, alors que cette obligation légale lui est bien applicable, à lui et à lui seul.

Petit conseil ultime aux consommateurs : gardez toujours à l'esprit l'existence de cette garantie légale lors de l'achat d'un produit électroménager ou électronique grand public, et sachez qu'en cas de non-conformité, plutôt que d'acheter un nouvel appareil, le vendeur est tenu de « réparer, remplacer ou rembourser le produit concerné », résume Romain Roussel. Si vous estimez avoir été peu ou mal informé, voire, plus gênant encore, si vous pensez avoir fait l'objet d'une information trompeuse, n'hésitez pas à le signaler sur la plate-forme SignalConso.

Jean Castex fait sa rentrée des classes sociale

Le Premier ministre reçoit jusqu'à vendredi les leaders de l'échiquier syndical et patronal.

CATHERINE GASTÉ

C'EST UN PEU comme la réunion de pré-rentrée des profs. Le Premier ministre Jean Castex a commencé à recevoir ce mercredi après-midi, et ce jusqu'à vendredi à Matignon, le ban et l'arrière-ban des représentants de l'ensemble des organisations syndicales et patronales, des plus grandes aux plus petites. Des rencontres en tête où il s'agit pour le gouvernement de prendre le pouls sur un certain nombre de sujets « d'actualité » mis sur la table le 12 juillet par Emmanuel Macron. Chacun étant plus ou moins inflammable comme la question de la réforme des retraites,



Retraites, assurance chômage... Le gouvernement entend mener à bien les réformes qui fâchent.

tes, pour l'instant au point mort, l'application de celle de l'assurance chômage au 1^{er} octobre, le revenu d'engagement pour les jeunes, les métiers en tension, la formation des chômeurs, les salaires, le pass sanitaire...

Cette séquence dite « posture d'écoute » et « retour de terrain » selon l'expression de Matignon, est animée par Jean Castex, entouré des ministres de l'Économie, Bruno Le Maire, et du Travail, Élisabeth Borne. Ainsi que du... secrétaire

d'État aux Retraites, Laurent Pietraszewski. De quoi mettre la puce à l'oreille aux syndicats. Unanimement, ils ont déjà levé le bouclier contre une telle tentation avant la présidentielle, même au Medef. Une journée de mobilisation sur les sujets qui fâchent comme la réforme des retraites et celle de l'assurance chômage est d'ailleurs déjà à l'agenda syndical du 9 octobre, appelée par la CGT, FO, la FSU, Solidaires et des organisations de jeunesse.

Ce mercredi, rien n'a vraiment filtré des arrière-pensées du gouvernement. Laurent Berger (CFDT), reçu en premier, s'est chargé de répéter ce qu'il dit depuis des mois.

Une concertation sur les retraites « n'a pas lieu d'être », alors qu'il « n'y a pas de voie de passage pour une quelconque réforme d'ici 2022 », a-t-il indiqué à sa sortie. Suivi par Yves Veyrier (FO), qui se dit « attaché à l'écoute du Premier ministre, à condition d'être entendu » : « La seule confirmation qu'il m'ait donnée, c'est la mise en œuvre de la réforme de l'assurance chômage au 1^{er} octobre sans qu'une virgule ne soit changée ! Et ce malgré l'opposition de tous les syndicats. » Jeudi, Philippe Martinez (CGT) est attendu à 8 heures, avant de passer la main entre autres à Geoffroy Roux de Bézieux (Medef) et François Asselineau (CPME).

Alors que Matignon refusait d'en dire plus sur une éventuelle déclaration du Premier ministre d'ici à vendredi, le porte-parole du gouvernement, Gabriel Attal, s'est chargé de lever un coin des intentions de rentrée d'Emmanuel Macron. « Dans les prochaines semaines vous allez avoir un certain nombre de réformes qui vont être portées », a-t-il déclaré à l'issue du Conseil des ministres hier, ajoutant : « jusqu'à la fin du quinquennat nous réformerons. » Et les retraites ? « La question n'est pas pour nous de savoir s'il faut faire une réforme mais quand il faut la faire. » Une phrase ressortie in extenso par Jean Castex lors de ces rencontres...