

# Protection des consommateurs: vente et garantie des biens de consommation

1996/0161(COD) - 18/03/1999

C'est sans débat qu'un accord sur un socle minimal de garanties après-vente valable pour tout achat fait n'importe où dans l'Union européenne a pu être conclu par les délégations du Parlement et du Conseil réunies au comité de conciliation. Cet accord doit renforcer le marché unique européen en apaisant les craintes des acheteurs ne sachant à quel saint se vouer lorsque le bien acheté dans un autre Etat membre se révèle défectueux. La directive sur laquelle on s'est mis d'accord, et que les Etats membres devront transposer en droit national pour le 1er janvier 2002, créera un socle minimal commun de règles de droit accordant au consommateur le droit à un dédommagement (réparation gratuite, remplacement, réduction du prix ou résolution du contrat) lorsque le bien acquis s'avère défectueux. Sur les instances du parlement, les réparations gratuites ou le remplacement comprennent en sus les frais de port, de main-d'oeuvre et les pièces. Le Parlement a également obtenu que le dédommagement dû en cas de montage défectueux d'un bien (une armoire, par exemple) puisse être réclamé par l'acheteur ayant procédé lui-même au montage s'il a été induit en erreur par les instructions de montage. En fait, les discussions entre le Parlement et le Conseil, qui ont eu lieu, avaient permis de constater qu'il existait une grande convergence de vues sur bien des points de sorte que le gros des 14 amendements adoptés par le Parlement en deuxième lecture le 17 décembre 1998 a pu être intégré, moyennant quelques retouches de forme, au texte final de l'accord. Il en résulte que les producteurs de biens de consommation se verront recommander de fournir avec le produit une liste où figure au moins une adresse de contact dans chaque Etat membre où ce produit est commercialisé. L'idée est que toute personne achetant un bien dans un autre Etat membre ait un point de contact auquel s'adresser en cas de problème. Le texte autorise également les Etats membres des instances de médiation traitant les plaintes des consommateurs, dans le cadre national comme transfrontalier. De plus, à la demande du Parlement, la directive souligne la nécessité d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs.