

Protection des consommateurs: vente et garantie des biens de consommation

1996/0161(COD) - 21/01/1998

Les consommateurs qui achètent des marchandises dans un État membre autre que le leur et qui, en rentrant chez eux, s'aperçoivent qu'elles sont défectueuses pourront déposer réclamation dans leur pays de résidence, selon un amendement adopté de justesse (par 14 voix contre 11) en commission. La commission examinait en première lecture, conformément à la procédure de codécision, une proposition de la Commission concernant une directive relative à la vente et aux garanties des biens de consommation, que le rapporteur, Mme Annemarie KUHN (PSE, D), considère comme un pas important vers l'achèvement du marché intérieur d'une Union de 370 millions de consommateurs. L'amendement précité est libellé dans les termes suivants: "Pour les biens de consommation distribués dans plusieurs États membres, le producteur indique dans une liste jointe à la notice d'accompagnement du bien au moins une adresse dans chacun des États membres concernés où le consommateur peut signaler un défaut de conformité. Si le consommateur fait valoir ses droits à cette adresse, celle-ci lui apporte l'aide appropriée.". Les membres ont également insisté pour que, dans le cas de contrats transfrontaliers conclus à l'intérieur de l'Union européenne, les États membres veillent à ce que des voies de recours ou des procédures appropriées et efficaces soient prévues pour régler, le cas échéant, les litiges entre vendeur et consommateur. En cas de non-conformité, le consommateur doit avoir le droit de faire appel à la médiation de l'instance de recours ou de transférer à celle-ci ses droits contractuels. Les réclamations doivent normalement s'adresser au vendeur mais, lorsque c'est impossible ou lorsque le vendeur est établi dans un autre État membre ou a cessé son négoce, ou encore lorsqu'il ne peut être informé en temps utile de la défectuosité, la réclamation peut être adressée au fabricant ou au représentant de celui-ci dans l'État membre du consommateur. La proposition de la Commission vise aussi à harmoniser les dispositions des États membres relatives aux garanties légales. Après amendement par la commission, tout consommateur de l'Union disposera de deux ans pour se plaindre d'une défectuosité (c'est-à-dire d'une non-conformité de la marchandise au contrat de vente). Le vendeur devra dès lors offrir de réparer gratuitement la marchandise ou de la remplacer. Si aucune de ces options n'est possible, l'acheteur peut demander une réduction de prix ou la rescision (annulation) du contrat. En cas de défectuosité mineure, le vendeur doit commencer par offrir soit une réparation gratuite soit une réduction de prix. Toutefois, les membres de la commission ont convenu que, dans le cas de marchandises d'occasion, il peut être dérogé à ces droits si, en raison de la nature spécifique des marchandises, une restriction contractuelle se révèle justifiée. La commission a également redéfini la notion de défectuosité afin de couvrir l'aspect et la finition, ainsi que la sécurité et la durabilité. La possibilité de réclamation est également ouverte en cas d'installation incorrecte (par exemple de garde-robes) par le vendeur ou même - cette disposition a été insérée par la commission - par le consommateur si des instructions de montage erronées lui ont été fournies. La commission a également insisté pour que le vendeur supporte tous les frais encourus et que, dans le cas de vente à tempérament, les paiements puissent être suspendus jusqu'à ce que la défectuosité soit réparée. Toutefois, le vendeur pourra se retourner à son tour contre son fournisseur ou le fabricant. Comblant une lacune dans la proposition de la Commission, la commission a inséré une disposition relative à l'obligation d'informer le consommateur sur le service après-vente. Selon Mme KUHN, la proposition s'est heurtée à l'opposition de l'industrie, qui affirme que le surcoût qui en résultera ne pourra pas être supporté par le secteur vulnérable des biens de consommation ou par les petits détaillants, et qu'il devra être répercuté sur le consommateur sous la forme d'une hausse des prix.