

SYNTHÈSE DE L'ENQUÊTE DE SOCIOLOGIE SUR LES GARANTIES EN DROIT DE LA CONSOMMATION DANS LE CADRE DE LA VENTE D'ORDINATEURS

Table des matières

PRÉLIMINAIRE (MÉTHODOLOGIE).....	2
I. L'exposé des résultats obtenus.....	2
A. Les résultats tirés du questionnaire adressé au consommateur.....	2
1. Sur l'étendue des connaissances juridiques.....	2
2. Sur l'achat de l'ordinateur.....	6
3. La réaction du consommateur face à la panne.....	7
4. La réponse du vendeur.....	9
5. L'entrée dans la phase conflictuelle (amiable).....	10
6. En rétrospective.....	11
B. Les résultats tirés des entretiens réalisés avec des avocats (<i>spécialisés notamment en droit de la consommation</i>).....	12
1. Sur les connaissances du consommateur.....	12
2. Sur les demandes des consommateurs.....	13
3. Sur la procédure initiée.....	13
4. Sur les fondements invoqués.....	13
5. Sur les défauts de dispositifs en vigueur.....	13
C. Les résultats tirés des entretiens réalisés avec les associations de consommateurs.....	13
D. Les résultats tirés des sollicitations de vendeurs.....	14
II. L'interprétation sociologique des résultats.....	15
III. Les pistes de réflexion sur le droit et les éventuelles évolutions.....	18
A. Sur les améliorations souhaitables du point de vue du consommateur.....	18
B. Sur les améliorations souhaitables selon les avocats.....	19
C. Sur les améliorations souhaitables selon les associations de consommateurs.....	19
ANNEXES.....	20
- COMPTE RENDU DES ENTRETIENS OBTENUS AVEC LES AVOCATS.....	20
- QUESTIONNAIRE AUX AVOCATS.....	24
-CONVERSATION TÉLÉPHONIQUE AVEC UN CONSEILLER CLIENTÈLE D'UN FOURNISSEUR DE TABLETTE (E-COMMERCE).....	39
-CONVERSATION TÉLÉPHONIQUE AVEC UN VENDEUR.....	40
- QUESTIONNAIRE AUX ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEUR :.....	42
- ENTRETIEN N°1 AVEC UNE ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEUR :.....	44
- ENTRETIEN N°2 AVEC UNE ASSOCIATION DE CONSOMMATEUR.....	49

PRÉLIMINAIRE (MÉTHODOLOGIE)

Cette enquête sociologique relative aux garanties dans la vente au consommateur d'ordinateurs portables, a été réalisée entre le 24 février 2021 et 30 mars 2021. Un sondage sous forme de questionnaire a été adressé aux consommateurs, cela par l'intermédiaire de l'outil « *Google Forms* », ont été recueillis 96 réponses. Ont également été réalisés des entretiens écrits, téléphoniques ou par visioconférence avec vendeurs, avocats en droit de la consommation et associations de consommateurs. S'agissant des avocats, ont été contactés 22 avocats, ce qui a débouché sur 3 entretiens, puis 3 avocats ont répondu à un questionnaire écrit.

La procédure suivie a été de contacter les différentes cibles (autres que consommateurs) par un e-mail accompagné d'une lettre de recommandation du Professeur Thomas Genicon. Puis plusieurs relances par e-mail et téléphone ont été effectuées. S'agissant des vendeurs, il a fallu se rendre sur place en raison de l'absence de réponses aux différentes sollicitations (e-mail, téléphone, site internet etc). Finalement deux entretiens téléphoniques ont été effectués avec deux vendeurs.

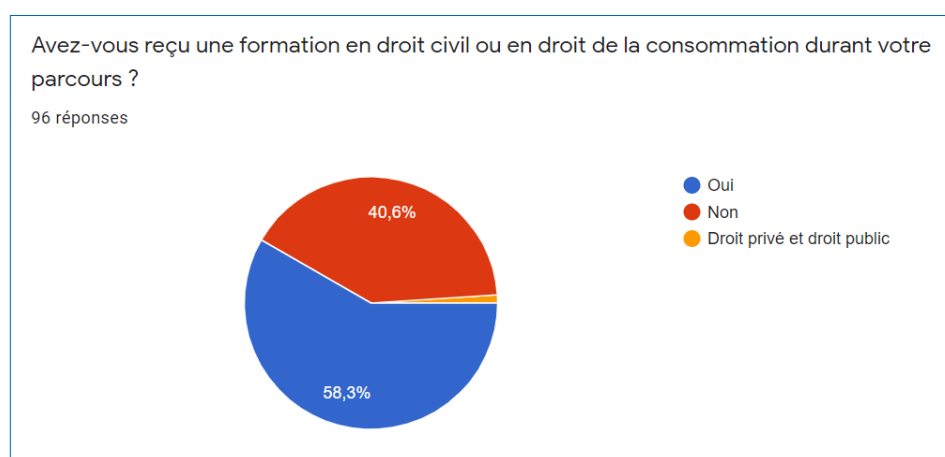
I. L'exposé des résultats obtenus

A. Les résultats tirés du questionnaire adressé au consommateur

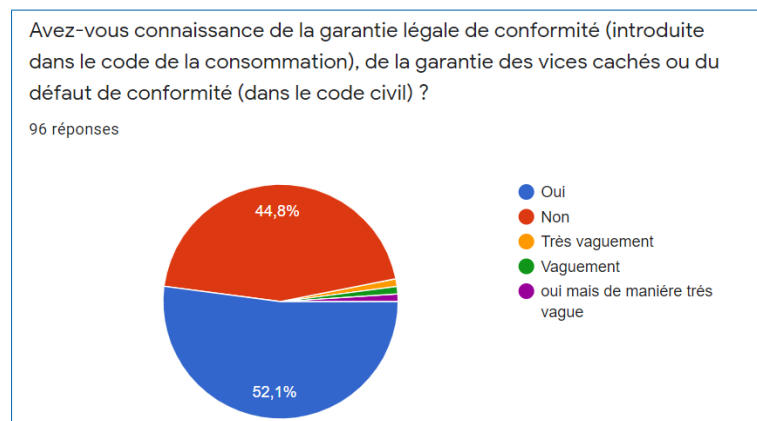
1. Sur l'étendue des connaissances juridiques

Le sondage initié s'est caractérisé par différents questionnaires selon les cibles répertoriées (Consommateurs, avocats, associations de consommateurs, vendeurs).

Le questionnaire aux consommateurs a reçu des réponses de la part de 96 personnes. S'agissant de leur profil, à la question de savoir s'ils ont reçu une formation en droit civil ou en droit de la consommation, 56 personnes répondent positivement, soit **58,3 %** des sondés. Une personne affirme avoir reçu une formation en droit privé et en droit public, représentant **1 %** et enfin, 39 personnes, soit **40,6 %** des sondés, répondent négativement à la question. Ce biais doit donc être à l'esprit lors de l'interprétation sociologique des résultats.



A la question relative à la connaissance du droit **sur les garanties du code civil et du code de la consommation**, 52,1 % des sondés répondent positivement, 44,8 % négativement.



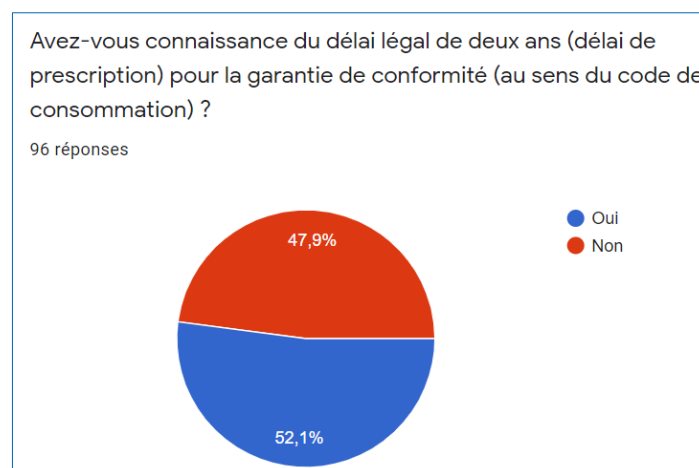
Et ensuite cette répartition se retrouve globalement dans les questions suivantes relatives à la connaissance du droit.

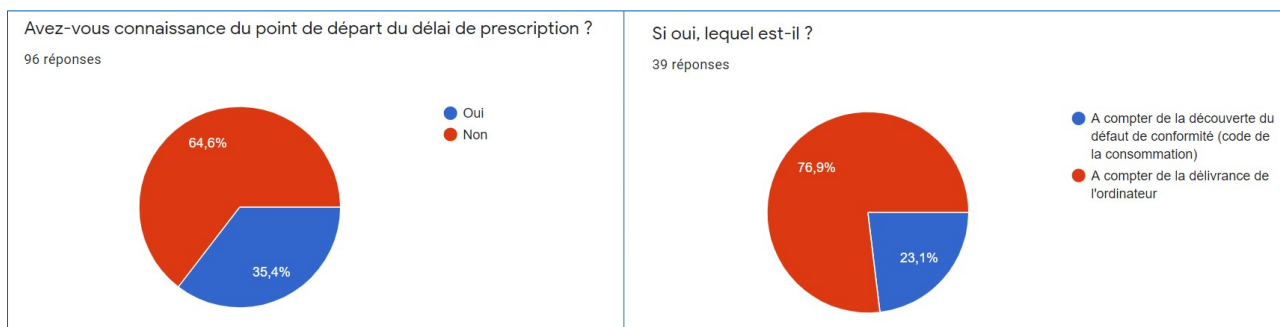
Ainsi, ceux qui ont eu une formation en droit, semblent avoir connaissance de l'existence des différentes garanties, mais aussi des délais ainsi que des points de départ des délais pour la **garantie de conformité et la garantie des vices cachés**. Ceux qui n'ont pas de formation en droit, et qui ont répondu non à la question de savoir s'ils ont connaissance des 3 garanties, semblent ne pas connaître les délais pour la **garantie de conformité et les vices cachés**.

Ils sont encore plus nombreux à dire qu'ils ne connaissent pas les points de départ des délais pour ces mêmes garanties. Ceux qui avaient affirmé connaître ce point de départ, le connaissent à hauteur de 76,9 % pour la **garantie de conformité** et 91,1 % pour la **garantie des vices cachés**.

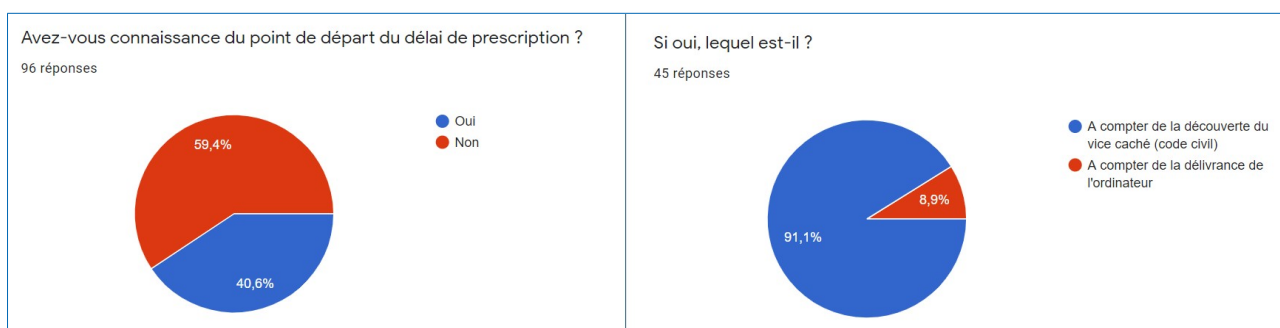
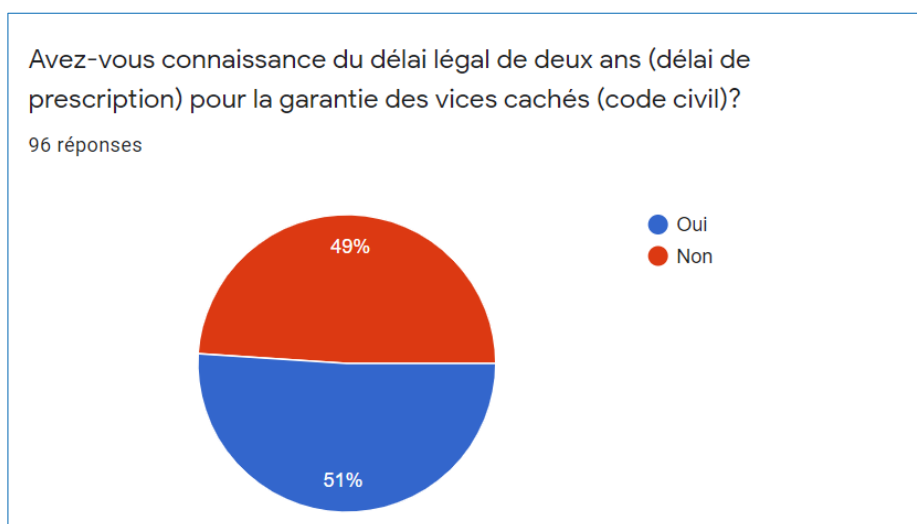
En effet, sur les sondés, 47,9 % n'a pas connaissance **du délai pour la garantie de conformité**, et 64,6 % affirment ne pas en connaître le point de départ. De la même façon pour **la garantie des vices cachés**, 49 % des sondés affirment ne pas connaître le délai, et 59,4 % affirment ne pas connaître le **point de départ**. Ceux qui ont affirmé connaître ce point de départ, le connaissent effectivement à hauteur de 91,1%.

Pour la garantie de conformité





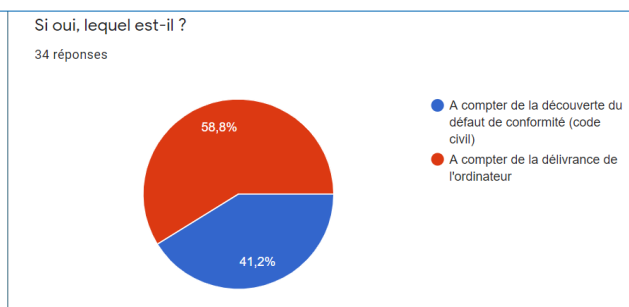
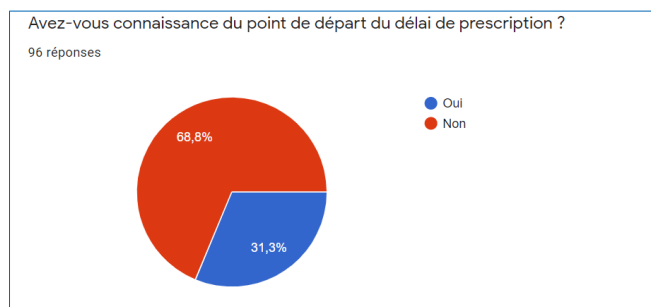
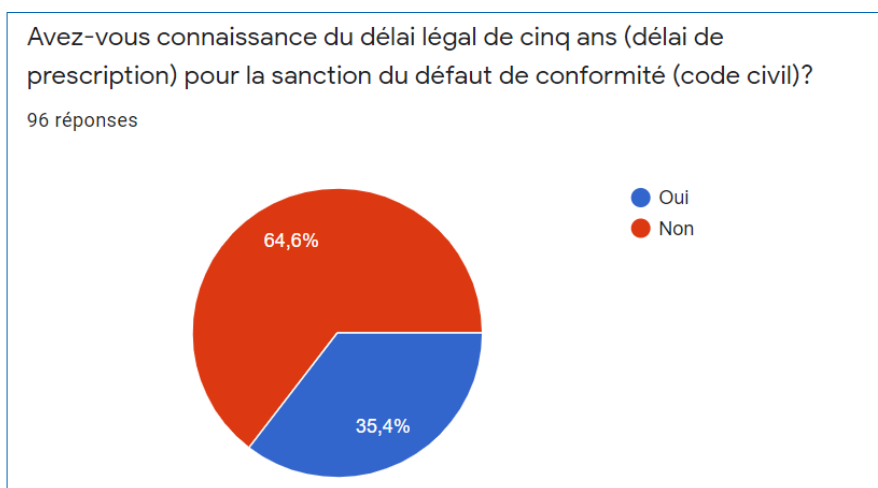
Pour la garantie des vices cachés



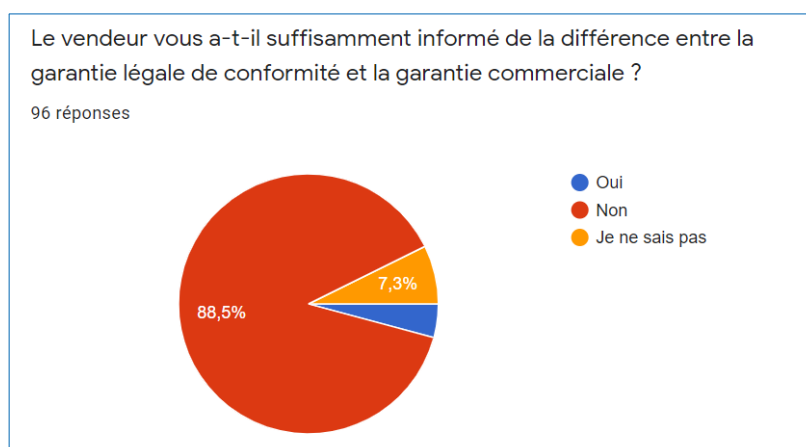
Défaut de conformité

Par contre, s'agissant du **défaut de conformité du code civil**, 64,6 % des sondés affirment ne pas en connaître le délai, et 68,8 % affirment ne pas en connaître le **point de départ**. A la différence de la garantie de conformité et de la garantie des vices cachés, ceux qui affirment connaître le point de départ du délai sont plus divisés. En effet, 58,8 % des sondés répondent que le délai court à compter de la délivrance tandis que 41,2 % affirment qu'il s'agit de la découverte du défaut de conformité.

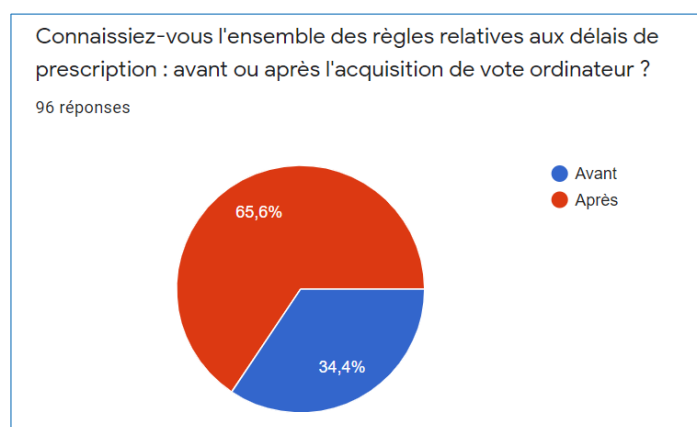
Donc il y a une majorité de fausses réponses, puisque le délai court bien à compter de la découverte du défaut de conformité.



Enfin de façon très notable, à la question de savoir si le vendeur les a suffisamment informé de la différence entre la garantie légale de conformité et la garantie commerciale, ils sont 88,5 %, soit 85 personnes à répondre non, 7,3 % soit 7 personnes à répondre je ne sais pas et seulement, 4,2 %, soit 4 personnes à répondre oui.

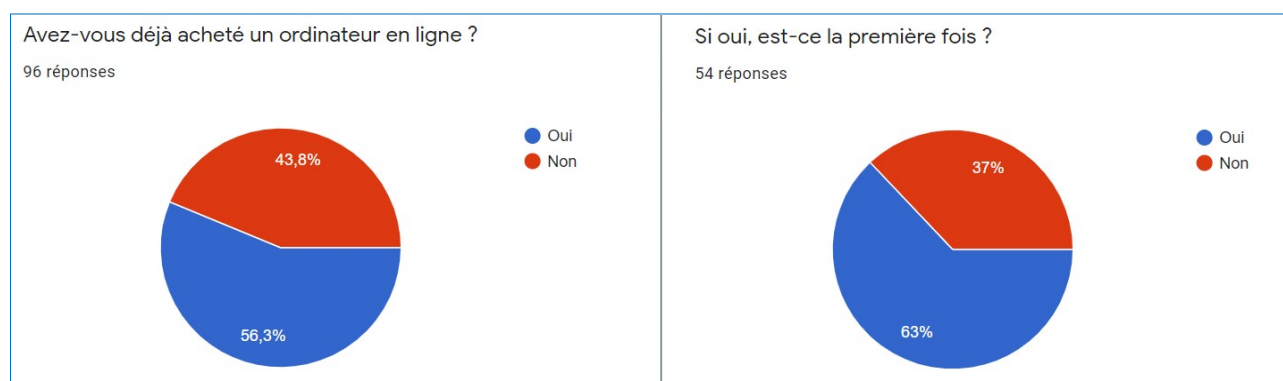


Quand on leur demande de façon rétrospective s'ils connaissaient l'ensemble des règles relatives aux délais de prescription avant ou après l'acquisition de leur ordinateur, ils sont 65,6 % à affirmer qu'ils ont connu ces règles après leur achat seul 34,4 % affirment en avoir eu connaissance avant.



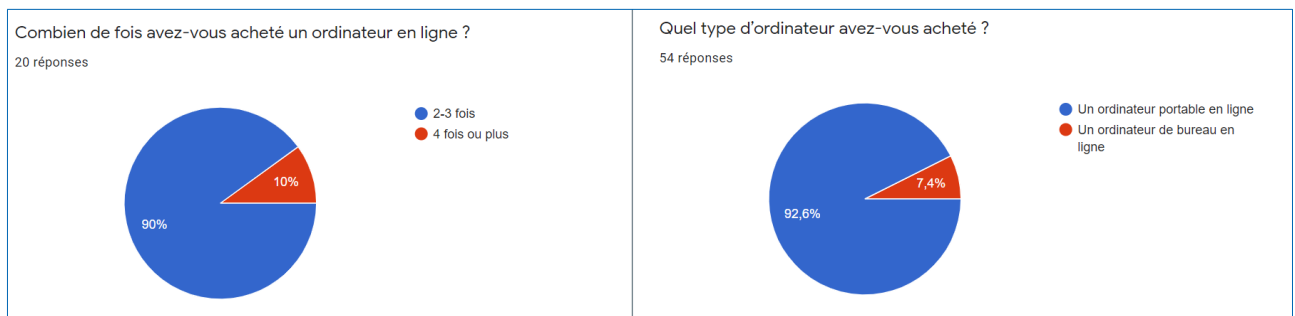
2. Sur l'achat de l'ordinateur

Pour le reste si la majorité des sondés a déjà acheté un ordinateur en ligne (56,3%) et pour beaucoup ce n'est pas la première fois, un pourcentage important est à signaler en effet, 43,8 % n'en a jamais acheté, de sorte que le reste du sondage se poursuit sur cet échantillon de 54 personnes ayant répondu positivement.

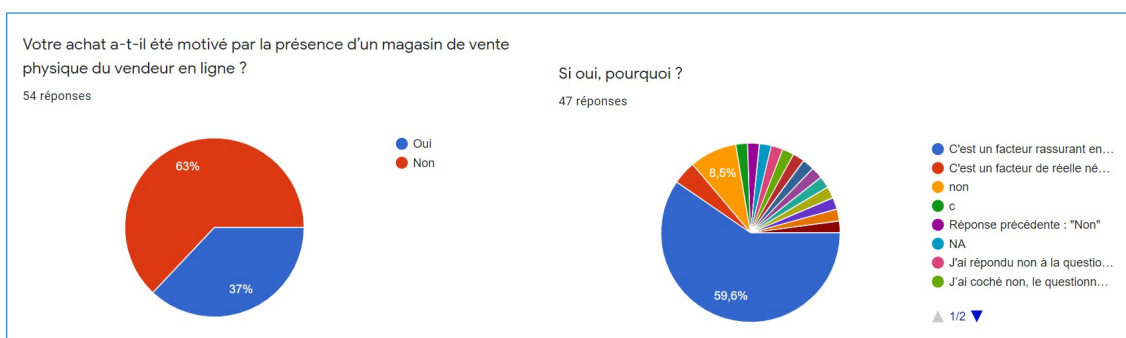


Toutefois, le pourcentage de ceux qui ont acheté plusieurs ordinateurs en ligne est à relativiser car 20 personnes sur 54 ont répondu à la question.

Toutefois, avec la proportion des 54 personnes ayant acheté un ordinateur en ligne, la grande majorité a acheté un ordinateur portable en ligne (92,6%), et le reste un ordinateur de bureau en ligne.

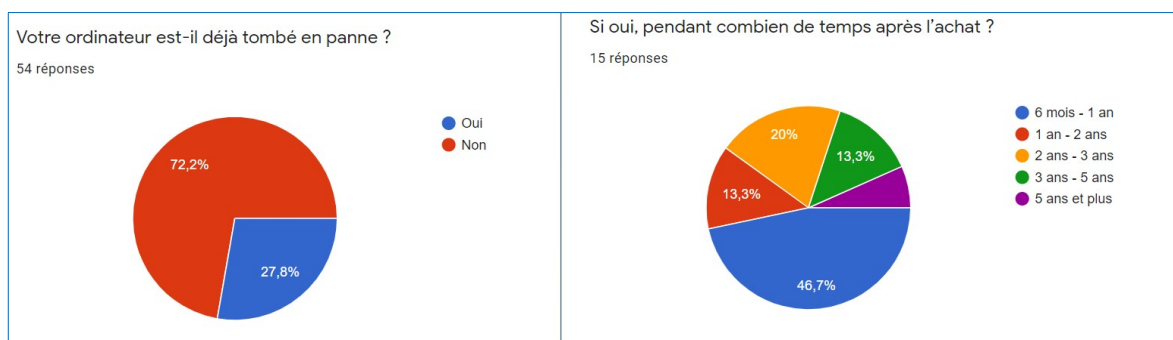


La présence d'un magasin de vente physique du vendeur, semble avoir motivé l'achat de 63 % des sondés ayant acheté un ordinateur. Si pour beaucoup cela s'explique par le fait qu'il s'agisse d'un facteur rassurant (59,6%), pour 4,3 % il s'agit d'un facteur de réelle négociation, et enfin pour une personne cela permet le click and collect.

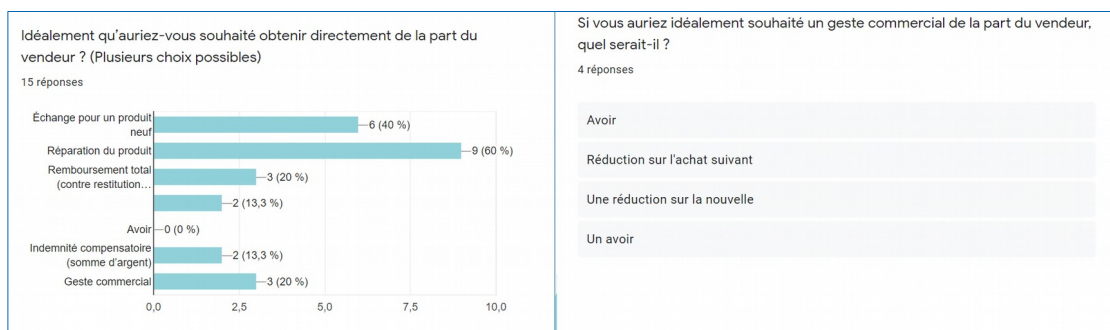


3. La réaction du consommateur face à la panne

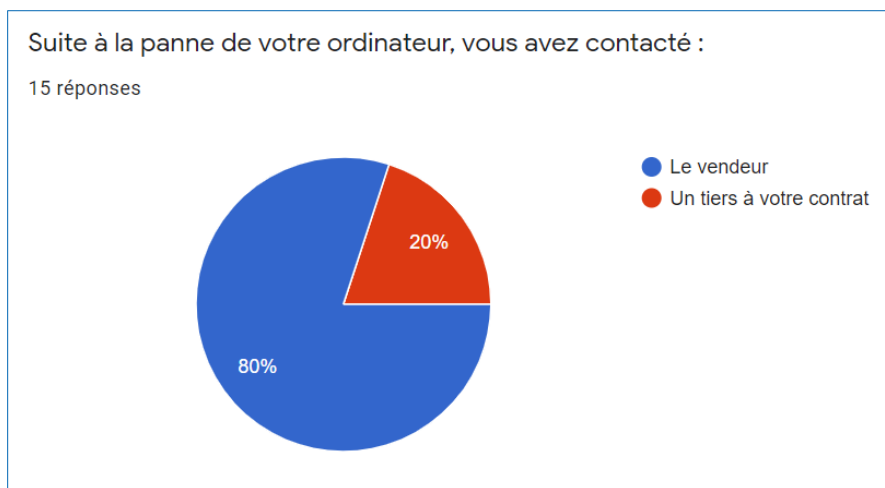
Pour la majorité leur ordinateur n'est encore jamais tombé en panne 72,2 %, de sorte que seuls 27,8 % des sondés, 15 personnes affirment s'être trouvé face à une panne, ainsi le questionnaire se poursuit sur cet échantillon. Pour 46,7 % de cet échantillon ayant connu de panne, cette panne est survenue entre 6 mois et 1 an après l'achat. Pour 13,3 % cela se situe entre 1 an et 2 ans, pour 20 % entre 2 et 3 ans, pour 13,3 % entre 3 et 5 ans et enfin, pour 6,7 % personnes soit une seule des 15, cela se situe à une date supérieure à 5 ans.



Ensuite, la question posée était « idéalement qu’auriez-vous souhaité obtenir directement de la part du vendeur ? », et plusieurs choix étaient possibles. Ainsi sur les 15 personnes ayant répondu, 9 mettent parmi leurs choix la réparation, 6 l’échange pour un produit neuf, 3 le remboursement total, 2 la réduction de prix, 2 l’indemnité compensatoire et 3 le geste commercial. Ceux qui ont mis parmi leur choix le geste commercial, aurait souhaité que cela soit, un avoir ou une réduction sur l’achat suivant.



Puis, suite à la panne, la majorité des consommateurs faisant face à une panne affirme avoir contacté le vendeur, 20 % un tiers au contrat et dans ce dernier cas ce tiers était un autre réparateur. Et ce dernier a simplement proposé de réparer le produit directement.



4. La réponse du vendeur

Pour les 12 personnes qui ont contacté le vendeur, la question était de savoir ce que le vendeur avait immédiatement proposé, là encore plusieurs choix étaient possibles.

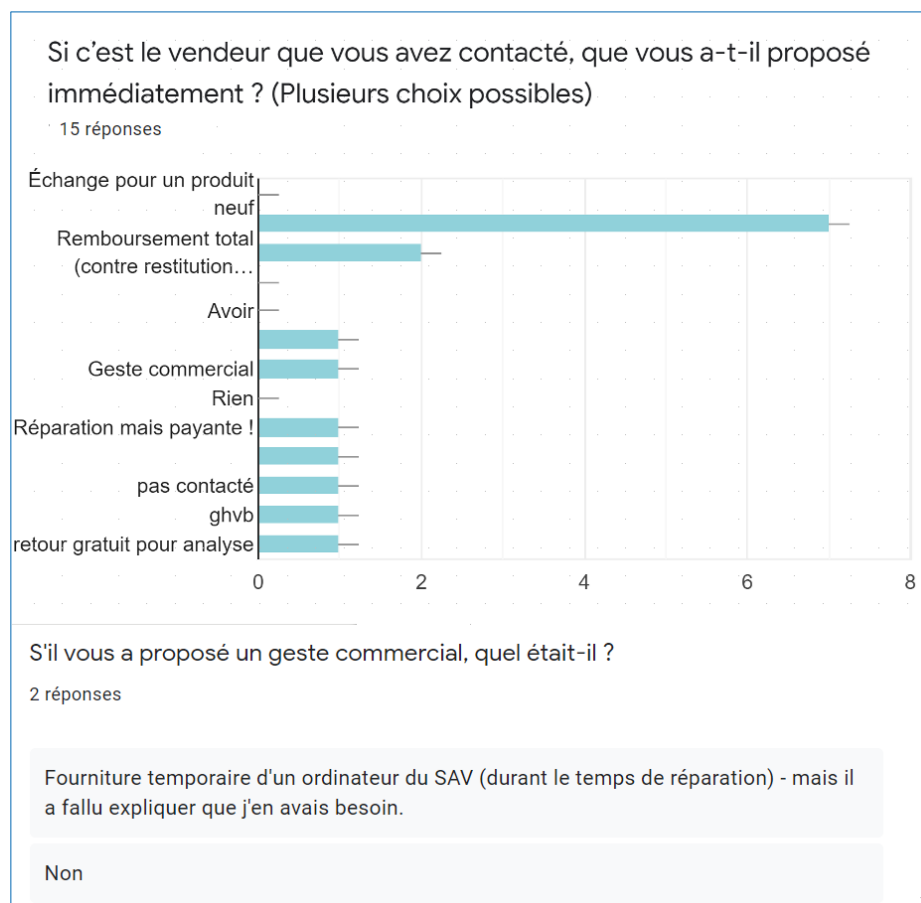
Mais seulement un des sondés a fait état de plusieurs choix, ainsi le vendeur lui aurait immédiatement proposé la réparation du produit et un geste commercial.

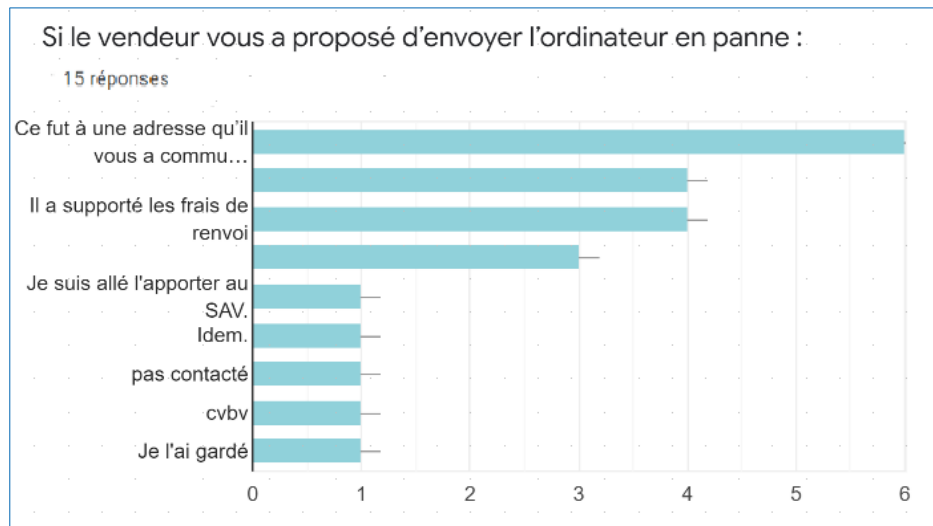
Ce geste étant la fourniture temporaire d'un ordinateur du SAV (durant le temps de réparation), mais le sondé, dit avoir dû expliquer qu'il en avait besoin.

Pour les 11 personnes restantes, le vendeur n'aurait proposé qu'une seule solution. Ainsi, 6 personnes ayant contacté le vendeur se seraient vu proposer la réparation, 2 le remboursement total, 1 l'indemnité compensatoire, 1 le retour gratuit pour analyse, et enfin 1 une réparation payante.

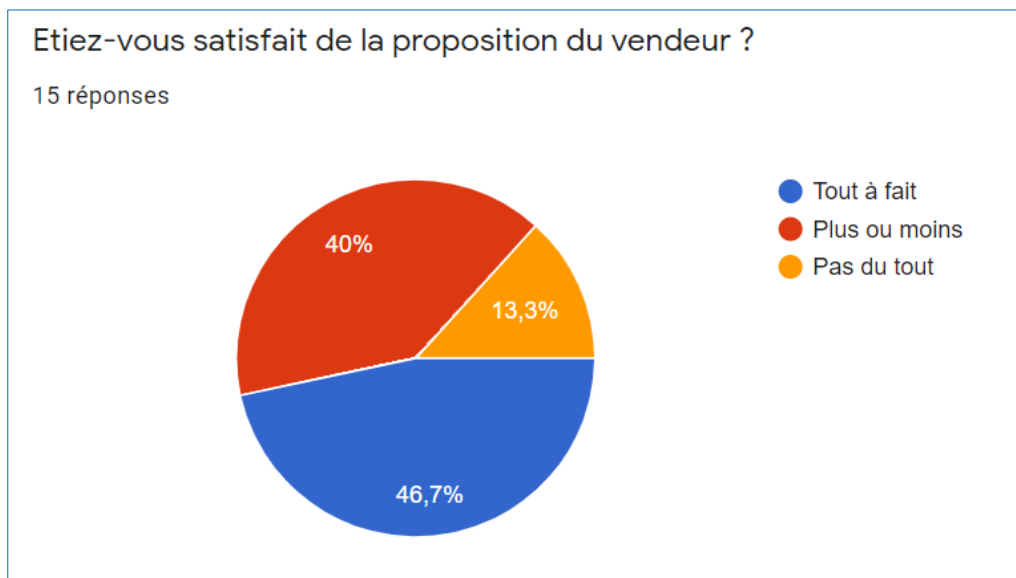
Pour ceux qui ont dû envoyer l'ordinateur, dans la majorité des cas c'est à une adresse communiquée par le vendeur et les frais sont à sa charge (4 personnes) mais pour une part importante, ces frais étaient à la charge de l'acheteur (3 personnes).

Pour 3 sondés, le vendeur est directement allé chercher le produit, et pour les deux autres qui ont contacté le vendeur l'un l'a amené au SAV et l'autre l'a gardé.



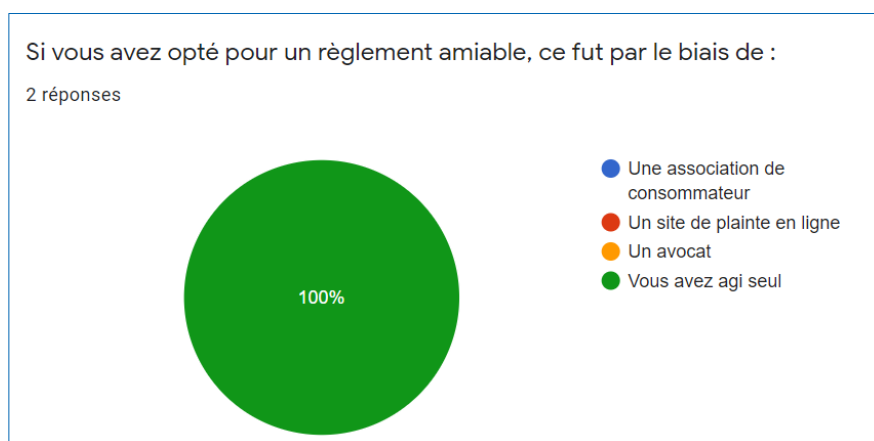
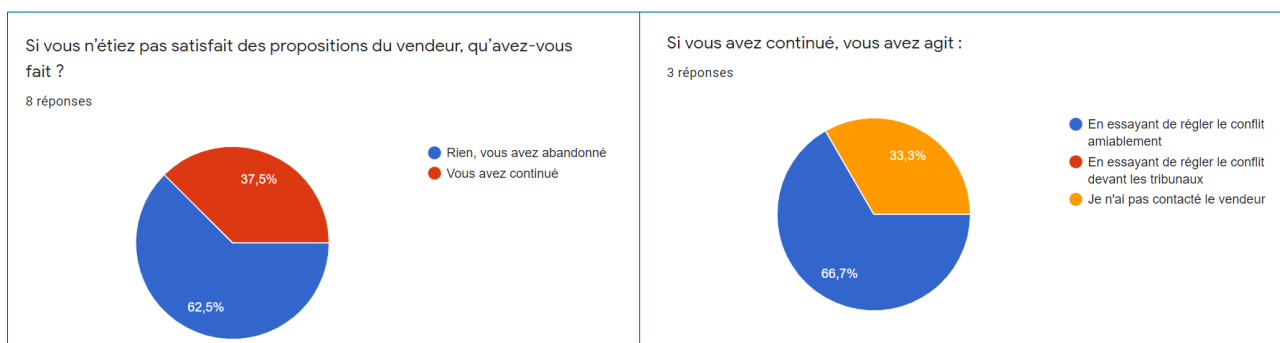


Finalement 46,7 % des sondés se disent satisfaits de la proposition du vendeur, 40 % plus ou moins et 13,3 % pas du tout.

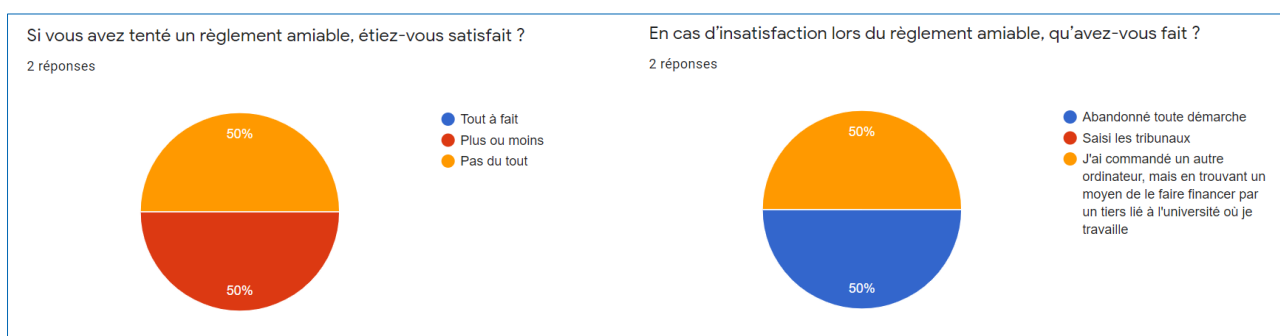


5. L'entrée dans la phase conflictuelle (amiable)

Parmi ceux qui n'étaient pas satisfaits 62,5 % n'ont rien fait, le reste (3 personnes) a continué avec une autre démarche. 2 ont tenté de régler le conflit amiablement, ils ont agi seuls, et l'un indique ne pas avoir contacté le vendeur.

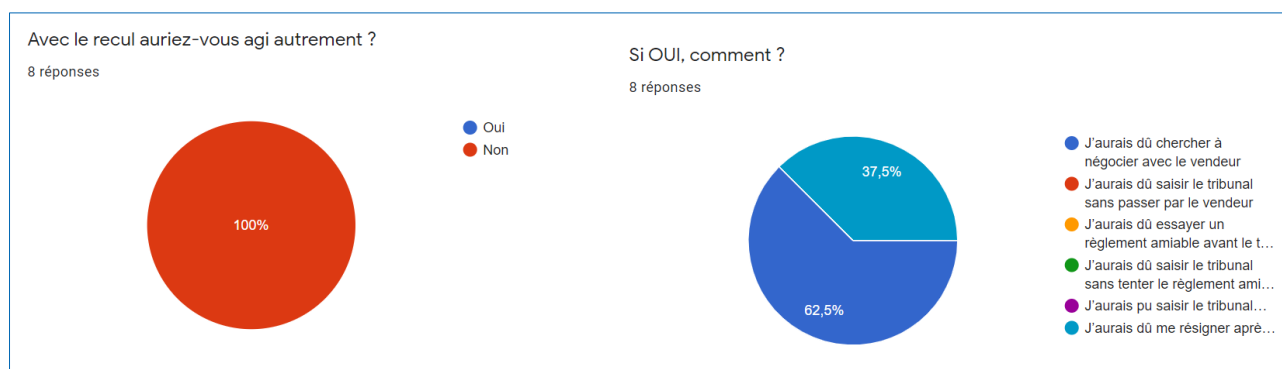


Sur les deux qui ont tenté la voie amiable, l'un se dit plus ou moins satisfait, l'autre pas du tout. Et à partir de là, ils ont tous deux abandonné toute démarche, avec l'un qui a commandé un autre ordinateur en se le faisant financer par un tiers lié à l'université où il travaillait. Personne n'est allé jusqu'à la phase conflictuelle judiciaire.



6. En rétrospective

En rétrospective, 100 % des sondés qui n'étaient pas satisfaits des propositions du vendeur, soit 8 personnes, affirment qu'ils n'auraient pas agi autrement. Mais lorsqu'on fait des propositions, 62.5 % dit qu'il aurait dû chercher à négocier avec le vendeur, et 37,5 % dit qu'il aurait dû se résigner après la panne et n'entame aucune démarche.



B. Les résultats tirés des entretiens réalisés avec des avocats (*spécialisés notamment en droit de la consommation*)

Nous avons sollicité de nombreux avocats afin de confronter les différentes garanties offertes aux consommateurs par le Code civil et le Code de la consommation et la réalité pratique.

6 avocats nous ont répondu positivement : trois par le biais du questionnaire que nous avons élaboré et 3 nous ont accordé un bref entretien.

Notre questionnaire portait notamment sur la connaissance des consommateurs des différentes garanties offertes, sur leurs attentes, mais aussi sur les fondements utilisés par les professionnels du droit et les éventuels défauts et/ou amélioration des dispositifs en vigueur.

1. Sur les connaissances du consommateur

Il ressort des réponses que nous avons obtenues que de manière générale, les consommateurs ont connaissance de la garantie des vices cachés. Tous les avocats interrogés nous ont affirmé que les consommateurs qu'ils avaient rencontrés avaient plutôt connaissance de ce dispositif.

Toutefois, cette reste sommaire puisque les consommateurs n'ont pour la plupart, pas connaissance des détails de cette garantie. En effet, les réponses au questionnaire nous révèlent qu'ils n'ont pas connaissance du délai de prescription ou du point de départ de ce délai.

Seul un avocat a répondu que les consommateurs avaient connaissance de leur possibilité d'exercer une action rédhibitoire.

S'agissant des autres garanties, aucun avocat nous a répondu que les consommateurs avaient connaissance de l'action pour délivrance non conforme de droit commun. Néanmoins, deux avocats nous ont confirmé la connaissance des consommateurs de la garantie de conformité du Code de la consommation. Sur cette dernière, une fois encore, les connaissances apparaissent sommaires puisque peu de consommateurs en connaissent les rouages.

Ils ont en général simplement connaissance du fait qu'ils peuvent obtenir réparation ou substitution du bien ainsi que des dommages et intérêts. Enfin, ils n'ont pas connaissance de la hiérarchie de sanctions mise en place par le Code de la consommation.

2. Sur les demandes des consommateurs

Nos résultats nous permettent de noter qu'il n'y a pas de demande particulière qui se dégage. Les demandes vont changer en fonction du produit et des cas. Toutefois, on peut noter qu'il s'agit pour le consommateur de demander, soit le remboursement, soit la réparation ou la substitution du bien. A cela s'ajoute généralement des demandes de dommages et intérêts.

3. Sur la procédure initiée

On peut noter que ce n'est pas parce que le consommateur se rapproche d'un avocat qu'une procédure judiciaire s'enclenche. En effet, 3 avocats nous ont indiqué que pour faire valoir les droits du consommateur, la première action était d'envoyer un courrier recommandé au vendeur. Ce n'est que si cette première démarche n'aboutit pas que les réclamations deviennent plus formelles, avec l'envoi d'un courrier d'avocat notamment. Il convient également de noter que sont insérées dans les conditions générales de vente une clause indiquant le consommateur de sa possibilité de saisir un médiateur de justice en cas de litige. Toutefois, une avocate spécialisée dans la défense des vendeurs contre la DGCCRF nous a indiqué que les consommateurs avaient tendance à porter leur plainte directement auprès de la DGCCRF, sans passer par le médiateur de justice.

4. Sur les fondements invoqués

Tous les avocats interrogés nous ont indiqué privilégier les dispositions du Code de la consommation. Toutefois, une avocate nous a confié mettre en parallèle les dispositions relatives à la garantie des vices cachés.

5. Sur les défauts de dispositifs en vigueur

De manière générale, les avocats nous ont répondu qu'ils ne trouvaient de défaut principal aux dispositifs offerts au consommateur. Il y a simplement un avocat qui a répondu que la hiérarchie des sanctions prévue par le Code de la consommation pouvait être le défaut principal de la garantie de conformité du Code de la consommation. Un autre avocat a répondu que le principal défaut venait de la Cour de cassation qui a enfermé l'action en garantie des vices cachés dans un délai de prescription quinquennale à compter de la vente.

Toutefois, et c'est une proposition qui n'était pas dans le questionnaire, les avocats qui nous ont accordé un entretien nous ont tous indiqué que le principal défaut de ces garanties étaient qu'elles n'étaient pas portées à la connaissance du consommateur. Ils ont tous souligné un manque d'intelligibilité de la loi, voir un défaut d'accès au droit.

C. Les résultats tirés des entretiens réalisés avec les associations de consommateurs

La méthode a été simple. Après avoir répertorié les associations de consommateurs agréées par l'État, nous avons éliminé celles qui n'avaient rien à voir avec la problématique des ordinateurs en ligne. Après avoir envoyé une douzaine de mails aux associations ciblées, nous avons reçu 3 réponses qui ont débouché sur deux entretiens par téléphones exploitables.

La première est une association bien connue et généraliste. La seconde est une association spécialisée. Dans les deux cas, nous avons été en relation avec des juristes. Ils avaient le profil de responsable du service juridique et de conseillère juridique.

Notre sujet, les ordinateurs en ligne, ne semble pas un problème récurrent pour les deux associations de consommateurs.

Les moyens utilisés par les associations sont divers et variés. En général, il s'agit d'une aide juridique individualisée. Toutefois, l'une des associations agit aussi sur la prévention et l'information à tout public. L'autre association préfère le « name & shame », c'est-à-dire la dénonciation publique d'une pratique malhonnête. L'influence acquise par l'association, notamment via ses propres médias, permettent que cette méthode de dénonciation publique soit efficace.

Les actions collectives sont parfois engagées devant les tribunaux, notamment dans le cas d'une clause abusive. Les actions collectives sont privilégiées, afin d'éviter la multiplication des actions personnelles.

Aucun des deux responsables contactés n'a été en mesure de nous donner des chiffres sur le nombre d'actions, ou de demandes de consommateurs concernant un ordinateur en ligne. En réalité, les demandes de ce type ont été fréquentes il y a quelques années, lorsque la livraison se passait mal, ou que les consommateurs ne recevaient pas ce qu'ils attendaient. Mais la standardisation des exigences a permis une réduction de revendications à propos d'ordinateurs en ligne.

La pratique des consommateurs est parfois déconcertante pour les associations. Dans le cas d'une manette de jeu, l'un des interlocuteurs affirme que la majorité des consommateurs qui ont eu des difficultés avec une manette ont eu le réflexe de racheter une manette plutôt que de s'engager dans la réparation de la manette, quitte à engager une action juridique. Or, le prix de ces manettes est de 300 euros environ !

Le faible coût de la consultation juridique, la proximité avec les consommateurs sont des atouts indéniables d'une des associations. Les consommateurs se tournent vers la seconde association en raison de son influence évidente.

D. Les résultats tirés des sollicitations de vendeurs

Toutes les méthodes ont été utilisées pour rentrer en contact avec les professionnels. Courriels officiels, appels téléphoniques, messages via le formulaire de contact sur le site web, contact via les médias sociaux, visite au siège des marques.

Relativement aux visites dans les locaux des professionnels, l'un n'est plus depuis plusieurs années dans les locaux de l'adresse mis en ligne et ses coordonnées sont non fonctionnelles. Un autre professionnel nous a renvoyé vers d'autres détaillants qui malheureusement n'ont pas donné suite aux sollicitations. Un autre professionnel nous a communiqué une adresse mail sans autre forme d'options. Toutefois, aucune réponse n'a été donnée au mail envoyé.

Une quinzaine de professionnels ont été sollicité. Deux professionnels nous ont priés de visiter leur site web pour tout détail sur les garanties offertes aux consommateurs. Néanmoins, un seul nous a accordé une entrevue. Il s'agissait d'un entretien téléphonique qui ne devrait durer que 3 minutes. Mais au fil des questions, nous avons pu rallonger les échanges à 9 minutes. Toutefois, après ce laps de temps, le professionnel a mis fin à l'entretien en nous indiquant une adresse électronique de son

service pour mieux nous pourvoir. Toutefois, l'adresse demeure erronée et toutes les combinaisons proches du mail demeurent invalides.

Qu'à cela ne tienne, relativement aux marques, il a été constaté que les maisons mères ont des distributeurs.

Il ressort du seul entretien téléphonique que le pourcentage de réclamation des consommateurs est aléatoire. Une garantie de deux ans serait accordée au consommateur qui bénéficie également d'une information sur le délai de rétractation de 14 jours. Un protocole interne existe pour gérer les plaintes des consommateurs relatives aux vices cachés ou au défaut de conformité. Une formation sur ce protocole est donnée au sein de l'entreprise mais ses finalités demeurent un secret de l'entreprise qui ne peut être révélé. Toutefois, le professionnel estime qu'en cas de délivrance non conforme, selon le désir du consommateur, il lui est restitué le prix ou il peut lui être envoyé un produit conforme en cas de disponibilité. Cela n'empêche qu'il puisse avoir des cas où le consommateur est prié de garder le produit contre une compensation financière. En cas de vice caché, le remplacement du produit serait la solution proposée au consommateur. La marque dans tous les schémas de figure d'un renvoi tend à supporter les frais de renvoi.

Sur les conditions générales de vente, après avoir analysé les informations d'un des sites web communiqué par un professionnel, nous avons remarqué qu'outre le délai de 2 ans de garanties sur certains ordinateurs portables, il existe certaines catégories d'ordinateurs portables dont la garantie est portée à 3 ans. Toutefois antérieurement au 1er juillet 2016, la garantie des ordinateurs était d'un an.

Après la présentation de notre enquête le 30 mars 2021, nous avons obtenu un autre entretien avec un vendeur. Cela a eu lieu sous forme de conversation téléphonique qui s'est déroulée après trois échanges de mails et l'envoi à l'avance du questionnaire sur la demande du professionnel. Ce professionnel nous a contactés au téléphone ce 07 avril 2021. Ce vendeur contacté estime que les litiges relatifs aux ventes d'ordinateurs en ligne sont rares. En effet, la particularité en l'espèce est que la garantie commerciale au sein de leur entreprise n'est rien d'autre que la garantie légale de conformité. L'entreprise a pour ambition d'éviter toute phase conflictuelle avec le consommateur. Tout est mis en œuvre pour un consensus. Le protocole interne de cette entreprise se donne pour objectif premier la réparation. Cette réparation étant aux frais du consommateur en cas de pannes relatives aux exclusions de la garantie. Le rapatriement du produit pour réparation reste à la charge du professionnel. Aussi, « La garantie des vices cachés n'est pas une garantie que les clients finaux activent. Parce qu'elle est plus compliquée à activer car c'est sur ces consommateurs que pèse la charge de la preuve » estime ce professionnel. Toutefois, le professionnel estime que l'information du consommateur est suffisante du moment qu'il a accès aux informations sur le site web de l'entreprise.

II. L'interprétation sociologique des résultats

Sur la connaissance du droit en la matière, pour la garantie légale de conformité et les vices cachés, globalement la moitié des sondés dit ne pas les connaître (cette moitié correspondant globalement à la répartition entre ceux qui ont eu une formation en droit et ceux qui n'en n'ont pas eu) avec un pourcentage encore plus important pour le défaut de conformité. Ensuite avec l'augmentation du taux de précision sur la connaissance du droit, le taux de méconnaissance augmente. Ensuite, sur les

points de départ des délais, la mieux connue semble être celle des vices cachés, qui a un délai qui court à compter de la découverte du vice.

L'outil le moins connu semble être le défaut de conformité avec une méconnaissance majoritaire du point de départ de son délai.

Cette méconnaissance du droit pourrait s'expliquer par le fait que les professionnels renvoient le consommateur aux conditions générales de ventes contenues sur le site web (2 professionnels contactés font part de cette modalité qui à leur yeux est suffisante pour l'information du consommateur). « Les informations juridiques données aux clients sont larges. Nous informons le client de ses droits. Il a 14 jours de rétractation, une garantie de 2 ans sur chaque produit. Et tout est marqué sur les conditions générales de vente » confie le professionnel eu au téléphone.

Le faible taux de panne pourrait s'expliquer par la configuration actuelle du marché des fournisseurs d'ordinateurs. Selon un membre d'une association de consommateurs : « Les plaintes relatives aux ordinateurs sont très marginales. Actuellement les standards sont uniformes et les fonctionnalités pour les catégories de ces biens (tablettes, portatifs) révèlent moins de mauvaises surprises. Le marché des acteurs intervenants dans la fourniture d'ordinateurs s'est resserré. Le marché s'est resserré autour de ces acteurs qui ont les mêmes composants et les mêmes fabricants. Les fournisseurs d'ordinateurs sont simplement des assembleurs. C'est ce qui corrélativement explique dans l'ensemble l'absence de volume de litiges pour ces produits ». Toutefois, les différents acteurs auraient eu le temps de tirer les leçons des conséquences de la vente en ligne d'ordinateurs (chocs lors de la livraison du produit, retard dans les délais constatés auparavant) afin de corriger le tir, explique un représentant d'association de consommateurs.

Sur la délivrance conforme, le professionnel eu au téléphone nous confie que cela arrive et que la solution proposée est le renvoi du produit à la charge du professionnel contre un remboursement du prix ou le remplacement.

Sur les vices cachés, le professionnel estime qu'il y a un protocole interne, intériorisé, pour gérer ces situations. Toutefois, il estime ne pas pouvoir nous communiquer des informations sur ce protocole qui demeure interne. Il estime toutefois, qu'en cas de vice caché, le remplacement du produit est la solution qu'ils proposent. Les frais de renvoi et frais connexes étant à leur charge. Il estime que le remplacement du bien est envisagé si le consommateur tient au produit.

Ensuite les consommateurs semblent axés sur le pragmatisme quand ils sont confrontés à une panne, globalement ils contactent le vendeur qui leur proposent bien souvent la réparation avant tout, la question de la prise en charge des frais n'est pas tout à fait homogène même si globalement dans la majorité des cas ce n'est pas l'acheteur qui les prend en charge. A ce stade, la majorité des consommateurs se dit satisfaite, ou plus ou moins satisfaite, de sorte que seule une petite proportion se dit ne pas être du tout satisfaite. Dans ce cas d'espèce, une très grande partie des sondés s'arrête et abandonne toute démarche. Seul 37,5 % des non satisfaits est prêt à continuer. Et même ceux qui continuent le font toujours en grande majorité en essayant de régler le conflit amiablement avec le vendeur (66,7%) ou encore en ne contactant pas le vendeur donc sûrement en se tournant vers un tiers et en délaissant le règlement amiable et judiciaire. A ce stade aucun des consommateurs ne se lance dans la procédure judiciaire, le pragmatisme est très visible. D'ailleurs ceux qui tentent une démarche amiable le font aussi seuls, et finissent pour moitié plus ou moins satisfaits ou pas du tout.

En cas d'insatisfaction c'est encore l'abandon. Et même avec le recul, ces sondés disent qu'ils n'auraient pas agi autrement, mais quand on leur donne des choix, ils disent qu'ils auraient dû chercher à négocier avec le vendeur à hauteur de 62,5 %, donc ils auraient sûrement dû revoir leurs demandes à la baisse. Et le reste, 37,5 % aurait opté pour l'abandon de toute démarche dès la survenance de la panne.

Ce qui ressort nettement est donc que le consommateur n'a pas une bonne connaissance du droit en la matière et en cas de panne, cherche globalement le pragmatisme, cherche à trouver une solution auprès du vendeur et abandonne toute démarche dès lors qu'il est satisfait ou plus ou moins satisfait. Si le consommateur ne l'est pas du tout, il abandonne encore en grande partie. Seule une infime partie des sondés va jusqu'au règlement amiable en contactant à nouveau le vendeur. Dans cette hypothèse, en cas d'insatisfaction, le consommateur abandonne toute démarche. L'on sent la réticence des consommateurs à faire perdurer les effets de la panne, ils sont plus enclins à régler le problème le plus rapidement possible même si c'est potentiellement plus coûteux tant sur le plan financier que sur le plan de la garantie de leurs droits. En effet certains consommateurs avouent qu'ils auraient dû abandonner toute démarche dès la survenance de la panne. Il semblerait d'ailleurs qu'une bonne partie des consommateurs préfère confier son ordinateur à un réparateur tiers plutôt que de contacter le vendeur. Aussi, même quand le consommateur avait contacté le vendeur, s'il n'a pas obtenu satisfaction il préfère encore notamment contacter un réparateur tiers plutôt que de poursuivre sa démarche auprès du vendeur à l'amiable ou dans les tribunaux.

L'on peut imaginer que cela est dû au fait que le vendeur est en pratique parfois difficile à contacter, il faut parfois patienter de longs moments pour avoir un interlocuteur au téléphone, parfois il faut procéder par formulaires à remplir directement sur le site internet du vendeur ce qui offre peu de visibilité (on ne sait pas quand est-ce que le vendeur reviendra vers nous etc.). Même si le vendeur est réceptif, il faut encore renvoyer l'ordinateur dans la majorité des cas, certes c'est aux frais des vendeurs, mais souvent c'est le consommateur qui doit préparer le colis, imprimer les étiquettes de retour, se déplacer à la poste etc.

Une autre remarque peut encore être formulée sur les recours en justice, en réalité même si un consommateur se décide de porter l'affaire devant le juge, il doit encore trouver un avocat, s'il n'en a pas les moyens il doit préparer un dossier d'aide juridictionnel etc., de sorte qu'il semblerait que ça ne vaille pas le coût pour le consommateur.

Pour autant, le consommateur doit au moins pouvoir négocier de façon libre et éclairée avec son vendeur, ce qui n'est pas permis en raison de l'ignorance entourant le droit en la matière.

Le manque de connaissance du consommateur sur ses droits peut mettre en évidence, comme le soulignent certains avocats, un manque d'intelligibilité ou d'accessibilité du droit. Ce manque de connaissance peut s'expliquer par le fait que le consommateur n'a pas forcément le réflexe d'aller consulter les Codes en vigueur, ou s'il le fait n'a pas connaissance du vocabulaire juridique. Le consommateur a en effet tendance à s'informer sur des forums plutôt que sur les sites ou textes officiels. De plus, ce manque de connaissance peut également s'expliquer par le fait qu'il est entretenu par les vendeurs qui parfois, n'informent pas suffisamment le consommateur.

On peut également remarquer que les consommateurs ont davantage connaissance des sanctions qui peuvent être infligées au vendeur en cas de délivrance non conforme. Le consommateur a en réalité connaissance du fait qu'à partir du moment où le produit ne fonctionne pas, il a le droit à réparation.

Les demandes du consommateur vont également varier, selon le type de produit. Sur un bien tel qu'un ordinateur, il est logique que le consommateur souhaite davantage une réparation ou une substitution du bien car c'est un mode de consommation sur le long terme. Il ne demandera pas de réduction de prix car il veut la performance attendue.

Un avocat nous a également confié que le consommateur pouvait avoir l'impression d'être « roi » face au vendeur. Cela se manifeste notamment par le fait que les consommateurs demandent quasiment systématiquement des dommages et intérêts en cas de dysfonctionnement ou de non-conformité du produit en plus de sa réparation, de sa substitution ou du remboursement. Un avocat nous a affirmé à ce propos qu'il était souvent difficile d'obtenir des dommages et intérêts dans la mesure où il n'y avait pas forcément de préjudice.

Pour faire valoir les droits du consommateur, les avocats ont tendance à faire valoir les dispositions du Code de la consommation, notamment en raison de la présomption d'antériorité du vice. En effet, le défaut apparaît généralement pendant les 24 premiers mois suivants la vente, le consommateur n'a donc pas à démontrer l'antériorité du vice. De plus, sur des biens tels que les ordinateurs, la hiérarchie de sanction du Code de la consommation n'est pas à leur désavantage puisque leurs demandes principales sont la réparation ou la substitution.

Sur le degré de protection du consommateur, les réponses obtenues semblent nous démontrer que le consommateur est suffisamment protégé. Un avocat nous a même affirmé que renforcer la garantie légale de conformité reviendrait « à instaurer un avantage non légitime ». Cet argument rejoint celui d'un avocat sur la hiérarchie des sanctions. Nous l'avons interrogé sur la question de savoir si cette hiérarchie n'était pas un obstacle au consommateur pour faire valoir ses droits. Sa réponse a été qu'elle n'était pas en désaccord avec cette hiérarchie dans la mesure où le consommateur a déjà acheté le produit. Il ne peut pas changer d'avis juste parce que le bien ne fonctionne pas, il a quand même un contrat qui unit le consommateur et le vendeur. Il est selon lui logique que le consommateur ne puisse pas obtenir le remboursement et casser la vente dès lors que le produit est réparable dans un temps acceptable. Il a en outre souligné que la présomption d'antériorité du vice était suffisamment protectrice du consommateur.

III. Les pistes de réflexion sur le droit et les éventuelles évolutions

A. Sur les améliorations souhaitables du point de vue du consommateur

S'agissant du consommateur, il faudrait améliorer l'information précontractuelle en équipant le magasin de brochures contenant des informations très synthétiques. Le droit en vigueur en cas de *click and collect* par exemple doit être mieux spécifié. Dès qu'un acheteur fait sa commande sur internet, il doit recevoir un mail l'informant du droit en vigueur. Éventuellement avant le paiement, directement sur le site internet il pourrait y avoir une page nécessitant une confirmation de lecture de la part de l'acheteur, il faudrait que ce soit très synthétique, rapide à lire. Il faudrait aussi détailler ce que le consommateur pourrait obtenir de la part du vendeur en cas de problème et afficher l'absence de hiérarchie entre les solutions possibles pour les outils du code civil. Pour arriver à mettre en place ces outils, il serait possible d'engager à une réflexion des autorités publiques auxquels pourraient participer des citoyens, des vendeurs, mais aussi des professionnels du droit et des membres du monde associatif en liens avec le droit de la consommation. Ainsi, une réglementation incitative puis progressivement coercitive pourrait être mise en place. L'on pourrait

encourager les vendeurs à éditer des brochures synthétiques informant les consommateurs sur les différentes garanties existantes, les sanctions, les délais et leurs points de départ. Puis progressivement l'on pourrait imposer cette information préalable à l'achat, soit par mail, soit directement sur le site du vendeur avant la validation du paiement. Cela pourrait par exemple être garantie avec le processus du « double clique » de sorte que l'investissement voulu des vendeurs, le coût que ça engendrerait pour eux, ne serait pas disproportionné par rapport à l'objectif de meilleure information du consommateur.

B. Sur les améliorations souhaitables selon les avocats

La majorité des avocats ne souhaitent pas d'amélioration, soulignant que le régime des garanties était déjà très protecteur pour le consommateur. Un avocat seulement nous a répondu que la mise en place d'une présomption d'antériorité du vice pour la garantie des vices cachés permettrait une défense plus efficace du consommateur.

Néanmoins, face au problème d'intelligibilité du droit, différents avocats nous ont indiqué qu'il faudrait davantage informer le consommateur sur ses droits, par exemple les indiquant brièvement en bas d'une facture ou en s'assurant que le vendeur l'informe correctement.

C. Sur les améliorations souhaitables selon les associations de consommateurs

Enfin, d'autres réflexions émanent des entretiens menés avec les associations de consommateurs. Ainsi les pistes proposées sont différentes selon les associations.

Pour Familles Rurales, la première est de travailler sur la prévention par des animations collectives pour leurs adhérents ou public, en concertation avec plusieurs professionnels.

Ensuite, dans le code de la consommation, il serait souhaitable de mettre en avant l'information pré contractuelle et la comparabilité entre des produits similaires. Il est par exemple difficile de se repérer entre diverses propositions d'assurances. Il faudrait aussi généraliser les délais de rétractation. Si de nombreux abus ont eu lieu en matière de démarchage téléphonique, l'une des associations n'a pas eu connaissance de beaucoup d'affaires en lien avec la prescription. Enfin, la médiation par un tiers en matière de consommation est toujours un objectif souhaitable.

Pour l'autre association, le vrai problème est le cumul des deux points de départ, celui du code de la consommation et celui du code civil, entre l'achat du bien, ou la découverte d'un vice. Le responsable du service juridique de cette association plaide la suppression d'un des deux points de départ de la prescription.

ANNEXES

- COMPTE RENDU DES ENTRETIENS OBTENUS AVEC LES AVOCATS

Avocat 1

Elle travaille pour des fabricants de produits électroniques.

Sur les connaissances du consommateur

Les consommateurs ne connaissent pas forcément leurs droits mais partent toujours du principe qu'à partir du moment où leur produit ne fonctionne pas, ils ont le droit de le voir réparer. Il y a une connaissance du fait qu'ils ont le droit à voir réparer leur produit.

Le consommateur a vraiment l'impression d'être roi.

La garantie des vices cachés est moins connue.

Beaucoup font appel à leur assureur. Ils transmettent leur demande à leur protection juridique et là ils ont affaire à des juristes d'assurances qui ont connaissance.

Ce que les consommateurs ne comprennent pas forcément c'est que la garantie légale de conformité leur est due par le vendeur et non par le fabricant. Comme les garanties fabricant exclues certains dommages (types les accessoires, type souris ou l'écran). Il y a une confusion qu'entretiennent très souvent les vendeurs entre qui leur doit la garantie.

Sur les demandes du consommateur

La plupart du temps, les consommateurs demandent de réparation ou le remplacement. Cela tient aussi au type de produit. Pour des produits informatiques (car produit sur le long terme), le consommateur veut avoir la performance attendue, donc la réduction de prix ne l'intéresse pas.

Les réclamations sur les produits pas chers qu'elle peut traiter, c'est parce que il y a eu dommage. Ex : brosse à dent cassée, le consommateur avait réclamé car la brosse à dent avait causé un dommage à une de ses dents. Sur le pas cher, c'est que le produit a causé.

Sur le protocole suivi par les vendeurs

Pour les produits électroniques, le service consommateur traite le dossier. Il y a souvent un service après-vente dédié. Si jamais le consommateur n'est pas content, cela passe au juridique. Ils font un courrier plus juridique en proposant une indemnisation. Ceux qui vont au bout, soit ils sont très au courant de leur droit, soit ils ont un sentiment d'injustice très fort et donc c'est eux qui vont saisir le médiateur. Mais ce n'est jamais le fabricant qui va proposer la conciliation.

Un vendeur va prendre la demande et transférer la demande de réparation au fabricant. Ce ne sont jamais les vendeurs qui font la réparation. Lui ne veut pas prendre ces frais-là donc il va rebasculer vers le fabricant.

Si chose très facilement réparable, ils réparent parce que ça ne coûte pas cher. Soit ils remplacent. Au niveau des fabricant, le remboursement ne se fait pas car il n'a pas acheté auprès de lui.

Le vendeur est tenu à la garantie légale de conformité donc il ne peut pas refuser que le consommateur dépose le produit chez lui. Mais il va insister pour que ce soit le consommateur qui contacte le SAV du fabricant.

Mais généralement, les gros groupes acceptent de reprendre le produit car image commerciale. Cela est vrai pour les magasins type Fnac Darty. Sinon, l'administration peut leur tomber dessus. Cela peut être différent pour les boutiques en ligne basées à l'étranger car ils sont intouchables en pratique.

Sur les défauts du Code civil et du Code de la consommation

Défaut du Code civil : défaut qui vient de la Cour de cassation sur le fait que l'action est encadrée dans la prescription quinquennale à compter de la vente. Ainsi, même si le consommateur a deux ans pour agir à compter de la découverte du vice, l'action reste enfermée dans un délai de 5 ans à compter de la vente.

L'autre défaut pour le consommateur est le problème de preuve qu'il peut rencontrer car c'est à lui de démontrer que le vice est antérieur à la vente

Toutefois, le réel défaut ne concerne pas le consommateur mais se retrouve dans les relations entre distributeur et fournisseur car la garantie légale est seulement due par le distributeur. Le distributeur dispose d'une action récursoire contre le fabricant mais la présomption d'antériorité du vice qui joue pour le consommateur ne joue pas pour le distributeur.

Elle trouve que le consommateur est pas mal protégé.

Sur la hiérarchie des sanctions

Elle est d'accord car le consommateur a acheté le produit. Il ne peut pas changer d'avis parce que le produit ne fonctionne pas. Il y a quand même un contrat. Pas de droit à être remboursé à partir du moment où le produit est réparable dans un temps acceptable. La présomption d'antériorité est déjà suffisante.

Est-ce que le fait de faire varier la durée de la présomption en fonction de la valeur du produit serait une bonne chose ?

Faire varier la durée de la garantie en fonction de la valeur n'a pas trop de sens. Ce n'est pas parce que le produit est cher que le défaut va intervenir plus tard. La garantie est faite pour garantir le consommateur contre un défaut existant au moment de la vente.

Pour l'extension de garantie : théoriquement, quand on est dans une garantie commerciale, on n'a pas à prouver que le défaut existait au moment de la vente. C'est au constructeur de montrer que c'est à cause de nous que le défaut est présent.

Avocat 2

Elle représente souvent des vendeurs contre la DGCCRF

Contre la DDPP.

DGCCRF : représente les consommateurs. Elle va aussi contrôler les sujets de garantie.

Elle est toujours côté entreprises.

Sur les connaissances du consommateur :

Les consommateurs n'utilisent jamais la garantie des vices cachés car le défaut apparaît généralement pendant les 24 premiers mois. Ainsi, il est plus avantageux pour eux d'invoquer la garantie légale car ils n'ont pas à prouver l'antériorité.

Garantie légale de 2 ans mais il arrive que les entreprises ne précisent pas si c'est la garantie légale ou la garantie commerciale.

Enquête sur les garanties légales et les garanties commerciales il y a un ou deux ans. La DGCCRF, depuis la loi de 2014, enquêteur mystère : ils vérifient que le vendeur informe bien le consommateur sur les différences entre les garanties légales et les garanties commerciales.

Sur les options offertes au consommateur :

Le remboursement est en dernier recours. La garantie commerciale peut être plus large que la garantie légale. Elle peut couvrir l'usure normale.

Pour la vente en ligne, il existe un délai de rétractation de 14j.

Ce qui intéresse le plus les consommateurs c'est le remboursement ou la réduction du prix. Les vendeurs, quand ils peuvent ils remplacent.

Sur le principal défaut du Code civil :

Le principal défaut du Code civil c'est que les dispositions du Code civil ne sont pas connues. Elle trouve qu'il y a un défaut d'accès au droit, encore plus depuis la mise à jour de Legifrance.

Le principal défaut du Code de la consommation c'est les quelques exceptions qui ne sont forcément claires pour le consommateur.

Je lui ai demandé le protocole type qui était en général suivi par les vendeurs :

Dans les conditions générales de vente, il est obligatoire de mentionner que le consommateur peut avoir recours au médiateur.

Toutefois, en réalité, le consommateur ne lit pas les conditions générales de vente. Le consommateur cherche sur les blogs et souvent, ils saisissent directement la DGCCRF. Cela est intéressant car en saisissant la DGCCRF, le consommateur ne gagne rien. Mais en pratique, lorsque la DDGCCRF est saisi, il est très courant que le professionnel indemnise le consommateur.

Sur les informations données par les vendeurs au consommateur :

Dans les grands groupes, les vendeurs bénéficient d'une formation pour expliquer au consommateur la différence entre la garantie légale et la garantie commerciale.

Sur l'action du consommateur

Généralement, les plaintes qu'elle reçoit sont pour des produits dont la valeur est supérieure à 100 euros. Il peut arriver que ce soit pour des produits de moins grande valeur mais c'est clairement « *le consommateur chiant* » ou quand le vendeur s'est vraiment « *foutu de sa gueule* ».

Avocat 3

Spécialiste et droit de la consommation mais dans le domaine de la grande distribution.

Pour les produits reconditionnés, il y a plus de litige car problème de reconditionnement.

Expérience personnelle sur le Market place Fnac : elle a pu se retourner contre la Fnac après une petite bataille avec la Fnac. La Fnac n'assure pas le risque normalement.

Sur les connaissances du consommateur

De manière générale, le consommateur est très peu averti de ses droits. Et quand il l'est, connaissance faible, pas dans les détails. Ils ne font pas la différence entre Code civil et Code de consommation.

Démarche proposée

Première démarche proposée : courrier du consommateur. S'il ne se passe rien, courrier d'avocat, le consommateur est orienté vers les associations de consommateur puis ensuite action judiciaire.

Les gens souvent abandonnent. Deux types de profils :

- Certains abandonnent même après avoir vu l'avocat
- Ceux qui vont jusqu'au bout car ils sont déterminés. Même si le dossier est bancal. Plus grande proportion quand même

Sur les fondements invoqués :

Ca dépend des produits. Toujours les deux car le délai légal de conformité est un droit ultime car le produit doit être conforme quoi qu'il arrive.

Après ils mettent en parallèle les vices cachés car cela fait toujours peur + point de départ de la prescription. Les problèmes de conformité se rencontrent beaucoup à la livraison.

Sur les demandes principales des clients :

La majorité des consommateurs demande la réparation du produit et une indemnisation.

Sur le ou les défauts majeurs des dispositifs en vigueur :

Arsenal très protecteur du consommateur. Mais encore faut-il que le consommateur le sache et que les entreprises jouent le jeu. Problème d'intelligibilité du droit

Il faudrait plus de lisibilité pour le consommateur et imposer aux vendeurs de rappeler les règles de protection pour le consommateur.

- QUESTIONNAIRE AUX AVOCATS

Avocat 4 (réponse au questionnaire)

VENTE D'ORDINATEUR EN LIGNE

1. Sur les connaissances du client à propos des différentes garanties existantes :

2. Connait-il la garantie des vices cachés ?

- **Oui**
- Non

- Connait-il le délai de prescription ?
 - Oui
 - **Non**

- Connait-il le point de départ du délai de prescription ?
 - Oui
 - **Non**

- A-t-il connaissance des différents outils à sa disposition ?
 - L'action rédhibitoire ?
 - Oui
 - **Non**

 - L'action estimatoire ?
 - Oui
 - **Non**

3. Connait-il l'action pour délivrance non conforme de droit commun ?

- Oui
- **Non**

- Connait-il le délai de prescription ?
 - Oui
 - **Non**

- Connait-il le point de départ du délai de prescription ?
 - Oui
 - Non

- A-t-il connaissance des différents outils à sa disposition ?
 - La résolution du contrat ?
 - Oui
 - Non

 - La délivrance forcée ?
 - Oui
 - Non

 - Le versement de dommages et intérêts ?
 - Oui
 - Non

 - La résolution extra-judiciaire du contrat ?
 - Oui
 - Non

 - Le remplacement extra-judiciaire ?
 - Oui
 - Non

 - La réduction du prix ?
 - Oui
 - Non

4. Connait-il la garantie de conformité du droit de la consommation ?

- Oui
- Non

- Connait-il le délai de prescription ?
 - Oui
 - Non

- Connait-il le point de départ du délai de prescription ?
 - Oui

- Non

- A-t-il connaissance de l'existence d'une présomption d'antériorité du vice ?
 - Oui
 - Non

- A-t-il connaissance du fait qu'il n'est pas libre dans le choix des sanctions ?
 - Oui
 - Non

5. Pour faire valoir ses droits, vous proposez au consommateur de :

- Envoyer une lettre recommandée au vendeur
- Saisir un médiateur de justice
- Saisir directement un juge
- Autre(s) proposition(s)

6. A quel pourcentage évaluez-vous le nombre de demandes relatives à la garantie des vices cachés ?

- Moins de 25%
- Entre 25 et 50%
- Entre 50 et 75%
- Plus de 75%

- Dans ce cas, les demandes de vos clients correspondent davantage à :
 - L'action rédhibitoire
 - L'action estimatoire
 - Autres (préciser)

7. A quel pourcentage évaluez-vous le nombre de demandes relatives à un défaut de conformité ?

- Moins de 25%
- Entre 25 et 50%
- Entre 50 et 75%
- Plus de 75%

- Dans ce cas, vos clients souhaitent :
 - La résolution du contrat
 - Moins de 25%
 - Entre 25 et 50%
 - Entre 50 et 75%

- Plus de 75%
- La délivrance forcée
 - Moins de 25%
 - Entre 25 et 50%
 - Entre 50 et 75%
 - Plus de 75%
- La réduction du prix
 - Moins de 25%
 - Entre 25 et 50%
 - Entre 50 et 75%
 - Plus de 75%
- Autres demandes (préciser)
- Quels dispositifs invoquez-vous principalement ?
 - Les dispositions du droit commun des obligations (articles 1217 et suivants du Code civil)
 - Quelle réparation obtenez-vous principalement pour le consommateur ?
 - La résolution extra-judiciaire du contrat
 - L'exécution forcée en nature
 - Le remplacement extra-judiciaire
 - La réduction du prix
 - Les dispositions du Code civil relatives au défaut de conformité (articles 1610 et suivants du Code civil)
 - Quelle réparation obtenez-vous principalement pour le consommateur ?
 - La résolution du contrat
 - La délivrance forcée
 - Les dispositions du Code de la consommation relatives à la garantie légale de conformité (articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation)
 - Quelle réparation obtenez-vous principalement pour le consommateur
 - Une réduction du prix
 - Une substitution du bien
 - La résolution du contrat

- **La réparation du bien**

- Autres dispositions (préciser)

8. Selon vous, quel est le défaut majeur des dispositions du Code civil pour la défense des intérêts du consommateur ?

- Réponse libre
- Quelques pistes :
 - Le délai de prescription trop court
 - Réponse libre
 - Le point de départ du délai de prescription
- **Aucun**

9. Selon vous, quel est le défaut majeur des dispositions relatives à la garantie légale de conformité du Code de la consommation pour la défense des intérêts du consommateur ?

- Réponse libre
- Quelques pistes :
 - Le délai de prescription
 - Le point de départ du délai de prescription
 - La hiérarchie des sanctions
- **Aucun**

10. Quelles évolutions législatives proposeriez-vous pour permettre une défense plus efficace des intérêts des consommateurs ?

- Réponse libre
- Quelques pistes :
 - L'allongement du délai de prescription
 - **La mise en place d'une présomption d'antériorité du vice pour la garantie des vices cachés du Code civil**
 - La suppression de la hiérarchie des sanctions pour la garantie légale de conformité du Code de la consommation
 - Le changement du point de départ du délai de prescription
- Aucune évolution législative

Avocat 5 (réponse au questionnaire)

VENTE D'ORDINATEUR EN LIGNE

*Sur les connaissances du client à propos des différentes garanties existantes : **cela dépend du dossier, mes réponses sont donc générales***

1. Connaît-il la garantie des vices cachés ?

Oui

Non

2. Connaît-il le délai de prescription ?

Oui

Non

3. Connaît-il le point de départ du délai de prescription ?

Oui

Non

4. A-t-il connaissance des différents outils à sa disposition ?

L'action rédhibitoire ?

Oui

Non

L'action estimatoire ?

Oui

Non

5. Connaît-il l'action pour délivrance non conforme de droit commun ?

Oui

Non

6. Connaît-il le délai de prescription ?

Oui

Non

7. Connaît-il le point de départ du délai de prescription ?

Oui

Non

8. A-t-il connaissance des différents outils à sa disposition ?

La résolution du contrat ?

Oui

Non

La délivrance forcée ?

Oui

Non

Le versement de dommages et intérêts ?

Oui

Non

La résolution extra-judiciaire du contrat ?

Oui

Non

Le remplacement extra-judiciaire ?

Oui

Non

La réduction du prix ?

Oui

Non

9. Connaît-il la garantie de conformité du droit de la consommation ?

Oui

Non

10. Connaît-il le délai de prescription ?

Oui

Non

11. Connaît-il le point de départ du délai de prescription ?

Oui

Non

12. A-t-il connaissance de l'existence d'une présomption d'antériorité du vice ?

Oui

Non

13. A-t-il connaissance du fait qu'il n'est pas libre dans le choix des sanctions ?

Oui

Non

14. Pour faire valoir ses droits, vous proposez au consommateur de : ça dépend du dossier

- Envoyer une lettre recommandée au vendeur
- Saisir un médiateur de justice
- Saisir directement un juge

- Autre(s) proposition(s)

15. A quel pourcentage évaluez-vous le nombre de demandes relatives à la garantie des vices cachés ?

- Moins de 25%
- Entre 25 et 50%
- Entre 50 et 75%
- Plus de 75%

16. Dans ce cas, les demandes de vos clients correspondent davantage à :

- L'action rédhibitoire
- L'action estimatoire
- Autres (préciser)

17. A quel pourcentage évaluez-vous le nombre de demandes relatives à un défaut de conformité ?

- Moins de 25%
- Entre 25 et 50%
- Entre 50 et 75%
- Plus de 75%

18. Dans ce cas, vos clients souhaitent :

La résolution du contrat

- Moins de 25%
- Entre 25 et 50%
- Entre 50 et 75%
- Plus de 75%

La délivrance forcée

- Moins de 25%
- Entre 25 et 50%
- Entre 50 et 75%
- Plus de 75%

La réduction du prix

- Moins de 25%
- Entre 25 et 50%

- Entre 50 et 75%
- Plus de 75%

Autres demandes (préciser)

19. Quels dispositifs invoquez-vous principalement ?

- Les dispositions du droit commune des obligations (article 1217 et suivants du code civil)
- Les dispositions du Code civil relatives au défaut de conformité (articles 1610 et suivants du Code civil)
- Les dispositions du Code de la consommation relatives à la garantie légale de conformité (articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation)

20. Si vous invoquer les dispositions du droit commun des obligations (articles 1217 et suivants du Code civil)

Quelle réparation obtenez-vous principalement pour le consommateur ?

- La résolution extra-judiciaire du contrat
- L'exécution forcée en nature
- Le remplacement extra-judiciaire
- La réduction du prix

21. Si vous invoquez les dispositions du Code civil relatives au défaut de conformité (articles 1610 et suivants du Code civil)

Quelle réparation obtenez-vous principalement pour le consommateur ?

- La résolution du contrat
- La délivrance forcée

22. Si vous invoquez les dispositions du Code de la consommation relatives à la garantie légale de conformité (articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation)

Quelle réparation obtenez-vous principalement pour le consommateur

- Une réduction du prix
- Une substitution du bien
- La résolution du contrat

Autres dispositions (préciser)

23. Selon vous, quel est le défaut majeur des dispositions du Code civil pour la défense des intérêts du consommateur ?

Réponse ouverte :

Suggestions :

- Le délai de prescription trop court
- Le point de départ du délai de prescription
- Autre (préciser)
- Aucun

24. Selon vous, quel est le défaut majeur des dispositions relatives à la garantie légale de conformité du Code de la consommation pour la défense des intérêts du consommateur ?

Réponse ouverte :

Suggestions :

- Le délai de prescription trop court
- Le point de départ du délai de prescription
- La hiérarchie des sanctions
- Autre (préciser)
- Aucun

25. Quelles évolutions législatives proposeriez-vous pour permettre une défense plus efficace des intérêts des consommateurs ?

Réponse ouverte :

La garantie légale de conformité est déjà très protectrice ; la renforcer reviendrait, il me semble, à instaurer un avantage non légitime

Suggestions :

- L'allongement du délai de prescription
- La mise en place d'une présomption d'antériorité du vice pour la garantie des vices cachés du Code civil
- La suppression de la hiérarchie des sanctions pour la garantie légale de conformité du Code de la consommation
- Autres (préciser)
- Aucune évolution législative

Avocat 6 (réponse au questionnaire)

VENTE D'ORDINATEUR EN LIGNE

Sur les connaissances du client à propos des différentes garanties existantes :

1. Connaît-il la garantie des vices cachés ?

Oui

Non

2. Connaît-il le délai de prescription ?

Oui

Non

3. Connaît-il le point de départ du délai de prescription ?

Oui

Non

4. A-t-il connaissance des différents outils à sa disposition ?

L'action rédhibitoire ?

Oui

Non

L'action estimatoire ?

Oui

Non

5. Connaît-il l'action pour délivrance non conforme de droit commun ?

Oui

Non

6. Connaît-il le délai de prescription ?

Oui

Non

7. Connaît-il le point de départ du délai de prescription ?

Oui

Non

8. A-t-il connaissance des différents outils à sa disposition ?

La résolution du contrat ?

Oui

Non

La délivrance forcée ?

Oui

Non

Le versement de dommages et intérêts ?

Oui

Non

La résolution extra-judiciaire du contrat ?

Oui

Non

Le remplacement extra-judiciaire ?

Oui

Non

La réduction du prix ?

Oui

Non

9. Connaît-il la garantie de conformité du droit de la consommation ?

Oui

Non

10. Connaît-il le délai de prescription ?

Oui

Non

11. Connaît-il le point de départ du délai de prescription ?

Oui

Non

12. A-t-il connaissance de l'existence d'une présomption d'antériorité du vice ?

Oui

Non

13. A-t-il connaissance du fait qu'il n'est pas libre dans le choix des sanctions ?

Oui

Non

14. Pour faire valoir ses droits, vous proposez au consommateur de :

- Envoyer une lettre recommandée au vendeur
- Saisir un médiateur de justice
- Saisir directement un juge
- Autre(s) proposition(s)

15. A quel pourcentage évaluez-vous le nombre de demandes relatives à la garantie des vices cachés ?

- Moins de 25%
- **Entre 25 et 50%**
- Entre 50 et 75%
- Plus de 75%

16. Dans ce cas, les demandes de vos clients correspondent davantage à :

- L'action rédhibitoire
- **L'action estimatoire**
- Autres (préciser)

17. A quel pourcentage évaluez-vous le nombre de demandes relatives à un défaut de conformité ?

- Moins de 25%
- Entre 25 et 50%
- Entre 50 et 75%
- Plus de 75%

18. Dans ce cas, vos clients souhaitent :

La résolution du contrat

- **Moins de 25%**
- Entre 25 et 50%
- Entre 50 et 75%
- Plus de 75%

La délivrance forcée

- Moins de 25%
- **Entre 25 et 50%**
- Entre 50 et 75%
- Plus de 75%

La réduction du prix

- **Moins de 25%**
- Entre 25 et 50%
- Entre 50 et 75%
- Plus de 75%

Autres demandes (préciser)

19. Quels dispositifs invoquez-vous principalement ?

- Les dispositions du droit commun des obligations (article 1217 et suivants du code civil)
- Les dispositions du Code civil relatives au défaut de conformité (articles 1610 et suivants du Code civil)
- Les dispositions du Code de la consommation relatives à la garantie légale de conformité (articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation)

20. Si vous invoquer les dispositions du droit commun des obligations (articles 1217 et suivants du Code civil)

Quelle réparation obtenez-vous principalement pour le consommateur ?

- La résolution extra-judiciaire du contrat
- L'exécution forcée en nature
- Le remplacement extra-judiciaire
- La réduction du prix

21. Si vous invoquez les dispositions du Code civil relatives au défaut de conformité (articles 1610 et suivants du Code civil)

Quelle réparation obtenez-vous principalement pour le consommateur ?

- La résolution du contrat
- La délivrance forcée

22. Si vous invoquez les dispositions du Code de la consommation relatives à la garantie légale de conformité (articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation)

Quelle réparation obtenez-vous principalement pour le consommateur

- Une réduction du prix
- Une substitution du bien
- La résolution du contrat

Autres dispositions (préciser)

23. Selon vous, quel est le défaut majeur des dispositions du Code civil pour la défense des intérêts du consommateur ?

Réponse ouverte :

Suggestions :

- Le délai de prescription trop court
- Le point de départ du délai de prescription

- Autre (préciser)
- **Aucun**

24. Selon vous, quel est le défaut majeur des dispositions relatives à la garantie légale de conformité du Code de la consommation pour la défense des intérêts du consommateur ?

Réponse ouverte :

Suggestions :

- Le délai de prescription trop court
- Le point de départ du délai de prescription
- La hiérarchie des sanctions
- Autre (préciser)
- **Aucun**

25. Quelles évolutions législatives proposeriez-vous pour permettre une défense plus efficace des intérêts des consommateurs ?

Réponse ouverte :

Suggestions :

- L'allongement du délai de prescription
- La mise en place d'une présomption d'antériorité du vice pour la garantie des vices cachés du Code civil
- La suppression de la hiérarchie des sanctions pour la garantie légale de conformité du Code de la consommation
- Autres (préciser)
- **Aucune évolution législative**

-CONVERSATION TÉLÉPHONIQUE AVEC UN CONSEILLER CLIENTÈLE D'UN FOURNISSEUR DE TABLETTE (E-COMMERCE)

Votre domaine de spécialisation

Nous faisons du commerce en ligne mais nous n'avons pas de magasins physiques mais plutôt des magasins revendeurs de notre marque. Nous ne vendons pas des ordinateurs mais des tablettes.

Sur le pourcentage des principales réclamations des clients.

Relativement au pourcentage des principales réclamations des clients, je ne sais pas, c'est très aléatoire.

De quelles informations juridiques disposent vos clients ?

Les informations juridiques données aux clients sont larges. Nous informons le client de ses droits. Il a 14 jours de rétractation, une garantie de 2 ans sur chaque produit. Et tout est marqué sur les conditions générales de vente.

SUR LA DÉLIVRANCE NON CONFORME/VICE CACHES

En cas de défaut de conformité, tout dépend de la demande du client, il peut demander un remboursement total ou un remplacement du produit quand il est défectueux (**vice caché, souligné par nous**).

Je suppose que le consommateur d'une tablette de couleur noire reçoive une tablette blanche, avez-vous déjà vécu une telle situation ?

C'est déjà arrivé que la couleur ne convienne pas au client. Nous lui proposons un retour contre remboursement et à ce moment le client attend son remboursement et passe la commande de la bonne couleur.

Vous est-il arrivé de demander au client de garder le produit contre une compensation financière, du moment que le produit fonctionne.

Dès fois cela arrive (**Il arrive dès fois que nous envisagions une telle option, souligné par nous**)

Avez-vous de protocole interne pour gérer de telles situations ?

A l'interne, nous avons des consignes à respecter. Ces consignes sont des consignes internes, je ne peux pas vous les communiquer.

Du moment que ces consignes sont internes, êtes-vous tout au moins formé sur la gestion de ces situations ?

Oui, nous sommes formés comme toute personne est formée à son poste de travail (**Formation dans le cadre professionnel, souligné par nous**).

Quel est donc l'objectif du protocole : éviter le remboursement, le remplacement ou satisfaire le client ?

Je ne peux pas vous répondre.

Qui supporte les frais de renvoi du produit ?

Les frais de renvoi sont à notre charge.

Êtes-vous souvent confronté aux problèmes de garantie de vices cachés (panne de la tablette) ?

Nous procédons au remplacement du produit.

Le remplacement du produit est-il la seule option envisagée par les clients?

Quand ils (les consommateurs) veulent le produit et que cela ne fonctionne pas, ils demandent le retour du produit contre son remplacement.

Dans une telle situation, qui supporte les frais de renvoi du produit ?

Les frais de renvoi sont toujours à notre charge.

L'appel avec monsieur commence à durer.

J'aimerais vous demander 3 petites minutes supplémentaires.

C'est au-delà des trois minutes. J'ai un flux d'appel pour gérer d'autres clients, soit vous nous appelez plus tard. Et puis, entre autre si c'est pour ce genre de questions, je ne peux pas me permettre de rester plus longtemps avec vous en ligne.

Pourriez-vous alors me donner une adresse mail ?

Avez-vous de quoi noter ?

Oui.

..... Malheureusement, c'est un mail non fonctionnel qui nous a été communiqué car le serveur a rejeté ce mail et toutes les combinaisons de mail qui s'y rapportent.

-CONVERSATION TÉLÉPHONIQUE AVEC UN VENDEUR

PROPOS DE LA RESPONSABLE DU SERVICE APRÈS-VENTE

J'aimerais vous informer de la situation réelle de notre entreprise par rapport aux questions soulevées par votre étude.

Tout d'abord, relativement au début de votre questionnaire concernant les ventes : Nous ne faisons quasiment aucune vente avec le consommateur final. Nous n'avons pas de magasin physique. Nous passons par des grandes surfaces ou des représentants spécialisés. Dès lors, les questions sur le non-respect de la commande lors de la vente ne se posent pas à notre niveau. Cette partie du questionnaire ne nous concerne donc pas.

Ensuite, relativement au Service après-vente, qu'est-ce qui se passe in concreto ? Nos produits sont garantis dans le délai de 2ans : il s'agit de la garantie commerciale qui s'aligne sur la garantie légale de conformité qui est aussi de 2 ans.

Nous échangeons avec à peu près 300 clients par jour. Le pourcentage de litige est infinitésimal 0,000..%. On peut avoir de petits litiges mais ça ne passe pas l'étape d'échange de mails.

Dans les 2 premières années de la garantie, nous n'avons pas beaucoup de litiges avec nos clients. Et surtout il n'y a pas de variation de nos procédures. Notre procédure est simple : le consommateur nous contacte soit directement, soit par le biais de son vendeur par exemple une grande surface.

Généralement, le client décrit la panne et nous déterminons la cause. Au téléphone, nous nous parlons, nous faisons quelques tests et nous confirmons la panne en décidant du retour en atelier pour réparation de cette machine. Nous déclenchons de manière gratuite l'envoi d'une étiquette de transport pour rapatrier cette machine dans notre centre technique. Le centre technique confirme que la panne est prise en garantie ou non. Ainsi, à l'arrivée de la machine, le technicien va diagnostiquer la panne. Pour ce faire, il ouvre la machine ; la partie basse de la machine.

Par exemple si l'aération ne marche plus ou si le disque dur est défectueux, nous procédons à l'échange sous garantie.

Par contre, si la machine ne marche plus et qu'il s'avérait que l'écran est cassé ou qu'il y a du liquide dans la machine, nous sommes dans le cas des exclusions de garantie au consommateur. S'il

y a des traces de liquides manifestes dans le produit par exemple sur la touche de clavier ou à l'intérieur sur la carte mère, le constat est fait. Ainsi, quand nous détectons cela, nous prenons des photos et nous l'envoyons au client en lui rendant compte de notre constat. Manifestement ce n'est pas une panne prise en charge par la garantie. Parce qu'il y a cette preuve de présence de liquide qui représente une pollution externe. Nous lui proposons un devis pour la remise en état de son produit ; libre à lui d'accepter ou de refuser. Le fait de fournir des photos, ce que nous faisons également lorsque nous observons des casses, réduit de fait les velléités du client à contester. Puisqu'un liquide ne se transporte pas tout seul dans la machine. Nous lui envoyons les preuves et ces preuves sont suffisantes pour mettre fin à toute discussion. Donc, la réparation sera à sa charge.

Nos conditions de garanties, c'est-à-dire quelles pannes sont couvertes ou non par la garantie, sont détaillées noir sur blanc sur notre site internet dans des pages consacrées à ce sujet.

Dès lors, si la panne est couverte par la garantie, il n'y a pas d'exclusion de garantie. Globalement, le client ne demande pas grand-chose. Nous prenons sa machine, nous la réparons et nous le lui rendons, c'est donc le processus de l'interaction. On ne lui demande pas son choix. Tout compte fait, chez nous, la priorité est la réparation.

Nous avons extrêmement peu de récrimination de clients sur la garantie légale de conformité, cela se compte sur les doigts d'une main par année.

Nous n'avons aucun client qui nous parle de vice caché et globalement, nous n'avons aucun client avec qui le litige va suffisamment loin pour que le client fasse appel à une protection juridique. Dans les cas pratiques, évidemment, il y a des cas litigieux, évidemment, il y a des réponses que nous donnons au client et qui ne lui plaisent pas. En général ces dossiers sont escaladés. Il m'arrive de prendre de décisions et la décision est en faveur du client. On n'a jamais recours réellement à la matière juridique. On fait tout ce qu'il faut pour s'arranger avec le client.

Comme la garantie commerciale de nos produits est alignée sur la garantie légale de conformité, il y a peu de litiges. Les litiges sont relatifs aux exclusions de la garantie. Et si cela pose de problème au client, on lui propose peut-être une réduction ou si vraiment personne n'arrive à prouver sa bonne foi : ni lui, ni nous, on va prendre en charge le produit. En tout cas nous n'allons pas à une situation de blocage tel qu'il nous faille faire appel (ni nous, ni le client) à des juges.

Relativement au médiateur de la consommation, c'est une obligation légale d'avoir ce médiateur depuis quelques années. Nous avons un médiateur, puisque la réalité a changé depuis quelques temps. Nous avons recours à un médiateur que nous avait conseillé le syndicat professionnel. Le souci est que ce médiateur s'est vu refuser son agrément depuis quelques semaines. Nous sommes actuellement à la recherche d'un nouveau médiateur.

La garantie des vices cachés n'est pas une garantie que les clients finaux activent. Parce qu'elle est plus compliquée à activer car c'est sur eux que pèse la charge de la preuve. C'est quelque chose qu'ils ne font pas en général. C'est beaucoup plus compliqué pour eux à mettre en œuvre que la garantie légale de conformité. Ils vont essayer de mettre en œuvre la garantie légale de conformité, à tort, lorsque la panne est due à leurs agissements.

Sur le jeu de la garantie des vices cachés, nous ne sommes pas dupes non plus. Si le client nous appelle dans la troisième année alors qu'il nous avait appelés la première année pour le même problème, nous n'irons pas dans le litige avec lui. Nous allons bien regarder l'historique du produit et puis nous allons lui proposer un arrangement. Notre point de vue est d'éviter toute confrontation sur les bases légales tout simplement.

- QUESTIONNAIRE AUX ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEUR :

1. Par quels moyens votre association soutient les consommateurs insatisfaits :

- Conseil
- Tentative de conciliation
- Soutien juridique

3. Formez-vous des actions collectives sous forme

- de pétitions
- d'actions juridiques
- autre :

4. Vous arrive-t-il d'introduire auprès des tribunaux des actions collectives contre:

- l'obsolescence programmée
- le vice programmé
- Autre :

5. A quelle fréquence êtes-vous confronté à un problème relatif à un ordinateur acheté en ligne?

- Très rarement
- Une fois par semaine
- Deux à cinq fois par semaine
- Plus de 5 fois par semaine

6. Pour quelle raison pensez-vous que les consommateurs s'adressent à vous ?

- Votre expertise juridique
- Votre reconnaissance en tant qu'association
- Autre

7. Selon vous, quel est le défaut majeur des dispositions du Code civil pour la défense des intérêts du consommateur ?

- Réponse libre
- Quelques pistes :
 - Le délai de prescription trop court
 - Le point de départ du délai de prescription
- Aucun

8. Quelles évolutions législatives proposeriez-vous pour permettre une défense plus efficace des intérêts des consommateurs ?

- Réponse libre
- Quelques pistes :

- L'allongement du délai de prescription
- La mise en place d'une présomption d'antériorité du vice pour la garantie des vices cachés du Code civil
- La suppression de la hiérarchie des sanctions pour la garantie légale de conformité du Code de la consommation
- Le changement du point de départ de la prescription
- Aucune évolution législative

- ENTRETIEN N°1 AVEC UNE ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEUR :

1. Par quels moyens votre association soutient les consommateurs insatisfaits ?

Le conseil et la tentative de conciliation sont les 2 premiers moyens de soutien des consommateurs. Ponctuellement, individuellement, en l'accueillant, en décortiquant, en l'épaulant au départ grâce à un conseil juridique (confrontation d'une situation au régime juridique) nous venons en aide au consommateur. Mais nous pouvons aller plus loin parce que l'une des puissances que l'on a est de le pouvoir de dénonciation. Les professionnels sont sensibles à une dénonciation sur la place publique (internet). La dénonciation est un outil que nous utilisons à bon escient. Nous utilisons cette arme lorsqu'un problème sériel est découvert et suivi d'un refus de réponse sériel par le professionnel. En réponse à cette situation, nous nous mettons dans une dynamique collective, qui peut déboucher sur une dénonciation publique. La dénonciation a ses effets du moment qu'elle permet d'interpeller la marque dans l'optique de régler un problème collectif. Il peut être constaté que si les consommateurs devraient agir individuellement, ces derniers pourraient s'essouffler car il est de la nature humaine de ne pas vouloir se battre.

Nous sommes aussi un média (media presse, media internet). Notre place est la représentativité et nous avons l'habilitation d'agir à l'égard des professionnels. Nous agissons qu'après avoir expertisé la situation par le biais de nos ingénieurs et laboratoires. Quand nous portons notre voix à l'endroit de tous les acteurs, nous sommes entendus car nous ne crions pas au feu quand il n'y a pas de feu. Nous sommes convaincus que la dénonciation est une arme à destination collective. Avant de porter notre position sur la place publique ; avant d'assigner, de porter plainte contre un professionnel, nous dialoguons beaucoup avec ces professionnels et nous agissons à titre dissuasif. Quand le professionnel résiste alors que nous avons une collectivité de victime, nous agissons et nous le faisons savoir.

2. Formez-vous des actions collectives et sur quoi portent ces actions ?

Les actions collectives sont le propre de mon service. En qualité d'association de consommateurs, nous sommes agréées auprès des tribunaux (art. L811-1 du code de la consommation) et nous pouvons saisir la justice. Nous avons la possibilité d'engager plusieurs actions : l'action en cessation d'agissement illicite (clauses abusives, cessation illicite, pratique commerciale trompeuse), nous pouvons également mener des actions de groupe. Chaque action que nous introduisons au pénal ou au civil concerne une collectivité. Lorsqu'une association déclenche une action, c'est qu'elle représente l'intérêt collectif et obtenir réparation des atteintes portées à l'intérêt collectif. Nous est-il arrivé de porter plainte notamment en matière de garantie légale et de tromperie de la part des professionnels ? Oui. Nous faisons également de démarche judiciaire en cessation d'agissement illicite et le refus des bénéfiques de la garantie (vice cachés ou garantie légale de conformité). Nous ne publions pas tout ce que nous faisons mais néanmoins je peux vous donner des exemples. L'un des exemples est le dossier beephone (vente de téléphones reconditionnés) qui ont fait appel à des influenceurs en leur fournissant des iphone neufs afin de séduire le public (c'est beau, cela téléphone, merci beephone était le mot d'ordre de ces influenceurs). Les dirigeants de beephone ont monté leur business, aujourd'hui ils ont fermé la porte et se sont barrés. Il faut souligner que les téléphones qu'ils ont commercialisés étaient de mauvaises qualités. Ces derniers ne voulaient rien savoir sur la garantie légale de conformité ou sur la garantie contre les vice-cachés. Leur pratique étant illicite (refus répété du bénéfice de la garantie par les consommateurs), nous avons déposé plainte au pénal.

Il faut souligner que nous avons également la possibilité de déposer plainte au civil comme au pénal. Ceci étant un sujet technique avec les différences en matière probatoire au civil comme au pénal. Néanmoins, au pénal, les parties peuvent se constituer partie civile car à la fin du procès, il y a des fonds de garantie, ce qui n'est pas le cas en matière de procédure civile. Le propre de nos actions – pas simplement dans l'angle de la garantie des vices cachés- ou de garantie légale de conformité ne pose pas de problème du moment que l'intérêt collectif est visé.

Nous avons également déposé de plainte en matière d'obsolescence programmée. Par exemple le "**dragonne**" (**manette de jeu**) commercialisé vous lâche souvent dans un délai de 6 mois. Vous seriez peut-être un peu furieux de ne pouvoir accéder à Mario dans son quartz... afin d'avoir la coupe ou la médaille d'or du fait de la panne. En l'espèce, le professionnel peut respecter la garantie mais le problème du produit par nature reviendra. En effet, le bouton de cette manette est fait pour 2 millions de mouvements, une conception technique du fabriquant. Ces 2 millions de mouvement peuvent être vite atteints dans un délai de 6 mois du fait de l'usage. Après 6 mois d'usage, les manettes ont souvent donc de problèmes. 2 millions de mouvements, c'est six mois à proportion d'une heure de jeu par jour. Les manettes sont faites pour une utilisation, c'est normal. Le problème ici est le décalage avec la garantie légale portée à 2 ans. A supposer que la manette est changée. Quand cette dernière a un autre problème, faut-il décider d'un vice caché ? Le problème est que je paye X fois le prix de la manette et pourtant c'est connu que la manette a un problème.

L'outil supérieur ici est l'obsolescence programmée parce que sur 10 détenteurs de manettes, sociologiquement il y aura très peu de personnes qui prendront connaissance de leurs droits à l'achat et qui savent qu'ils peuvent faire quelque chose. Prenons le cas concret des manettes. En 5 jours, nous avons enregistré 5000 témoignages et au final 9600 témoignages. La majorité des acheteurs n'ont pas demandé le bénéfice de la garantie. Ils n'ont rien demandé au vendeur, évidemment ils ont acheté une autre manette et c'est là le paradoxe alors que c'est un produit qui coûte 250 voire 300 euros. Ces manettes ne sont qu'un jeu mais il y a d'anormalités. Ainsi nous assistons et représentons l'intérêt collectif lorsque l'on arrive à démontrer une collectivité de victimes.

3. Cartographiez-vous les plaintes pour les finalités des actions de groupe ?

Nous ne menons pas d'actions collectives car les actions collectives supposent d'ouvrir une multitude de procès. C'est par exemple aller au greffe et déposer 200 dossiers qui correspondraient à 200 enrôlements et 200 audiences alors qu'une action de groupe c'est une audience pour régler un problème collectif (par exemple 200 millions de personnes).

Tous Les signalements que nous recevons sont étiquetés avec des baromètres. Nous avons l'outillage nécessaire pour identifier les causes et nous échangeons avec nos homologues européens. C'est également important de souligner ce dialogue. A ce titre, il y a des produits qui posent problème. Le **thermomix** en est un exemple. Imaginez une utilisation du thermomix pour une soupe. C'est magnifique que tous les convives attendent la soupe qui bouillonne. La soupe est à 100 degré, dans les dernières phases d'ébullition de certains modèles, le couvercle explose souvent et les utilisateurs sont brûlés au 3^e degré. C'est un vrai problème et cela n'est pas anodin. Il y a eu des rappels en Australie parce que le joint n'était pas au Top. Heureusement que l'on a identifié le problème car les plaintes sur les thermomix s'enchaînaient graduellement.

J'ai la conscience forte que pour une association de consommateurs, tout ne s'arrête pas au traitement individuel des litiges car individuellement, je vais conseiller aux victimes de faire une expertise pour connaître la cause des brûlures au 3^e degré et c'est tragique. L'ambition est de savoir ce qui pourrait se passer dans une dynamique d'ensemble. C'est pour cela que nous avons mis en place un observatoire des pannes sur notre site internet. C'est une préoccupation et une démarche

européenne. C'est en pouvant recouper les modèles, les situations, les pannes d'achats, les conditions de survenance que nous pourrions avoir un effet de levier collectif pour une démarche collective.

4. A quelle fréquence êtes-vous confronté à un problème relatif à un ordinateur acheté en ligne?

Ce problème est marginal car il n'y a plus beaucoup de problèmes. Auparavant, on avait des problématiques de livraisons liées à la vente à distance (livraison, chocs du produit etc.) mais cela a disparu. Mais quant à l'efficacité des produits, je dirais qu'avant les plaintes étaient plus fréquentes parce que le consommateur s'attendait à ce que le produit fonctionne plus. Actuellement les standards sont uniformes et les fonctionnalités pour les catégories de ces biens (tablettes, portatifs) révèlent moins de mauvaises surprises. Souvent quand le produit ne marche pas on a la rétractation tout simplement. Cette rétractation de 14 jours est beaucoup plus ancrée dans les mœurs. Cette problématique est actuellement rare et jusque-là nous n'avons pas identifié de problème sériel sur la vente d'ordinateurs portables. Une parenthèse : Aujourd'hui le problème se pose pour les objets connectés du fait de leur nouveauté. En revanche, le marché des acteurs intervenants dans la fourniture d'ordinateurs s'est resserré. Le marché s'est resserré autour de ces acteurs qui ont les mêmes composants et les mêmes fabricants. Les fournisseurs d'ordinateurs sont simplement des assembleurs. C'est ce qui corrélativement explique dans l'ensemble l'absence de volume de litiges pour ces produits.

5. Pour quelle raison pensez-vous que les consommateurs s'adressent à vous ?

Nous sommes une association expérimentée. Aujourd'hui le militantisme n'a plus le sens qu'il avait dans les cinquante ou soixante années précédentes. Nous sommes nés (notre association) dans un contexte où les véhicules explosaient, où il y avait la vache folle et que personne ne se souciait de ces problèmes.

Relativement à la confiance des consommateurs, je pense que nous sommes totalement indépendants et fiables. C'est un gros travail de 3.000 bénévoles, 140 associations, 130.000 adhérents en plus des quatre cent voire cinq cent mille (500.000) abonnés à notre revue. Nous sommes soucieux de la crédibilité, de l'efficacité et de l'analyse juridique.

Je pense également que c'est à cause de notre longévité, de notre fiabilité, de notre expertise juridique (vu le nombre de litige que nous brassons journalièrement voire annuellement qui nous font avoir de solutions lorsqu'un problème de consommation se pose) que les consommateurs nous font confiance.

6. Selon vous, quel est le défaut majeur des dispositions du Code civil pour la défense des intérêts du consommateur ?

Cette question me surprend, du moment que le code civil n'est pas un texte de protection du consommateur.

Première étape dans le raisonnement : C'est le code de la consommation qui a pour ambition de protéger le consommateur (cf. Article liminaire de ce code). Par nature, le code civil n'a pas pour ambition de défendre (de protéger) une personne dans son positionnement que l'on pourrait qualifier de différencié. Relativement à la protection du consommateur, la garantie légale de conformité (du code de la consommation) s'inscrit dans une directive, et s'inscrit dans l'**article 114**

du traité de l'union et de *l'article 38 de la charte des droits fondamentaux de l'union* pour la protection du consommateur. Elle s'inscrit dans une démarche volontariste alors que dans le code civil nous sommes dans un vieux socle de base (droit de la famille, principe du solo consensus, volonté des parties...). Ainsi, par nature le code civil n'a pas pour vocation de favoriser ou de défavoriser quelqu'un.

Deuxième étape dans le raisonnement : il y a eu de modification du droit des obligations et la notion de clause abusive a été introduite dans le code civil. Au-delà des vestiges (cause, action de in rem verso etc.), la France veut être présente dans la codification européenne (d'où la mise à jour du code civil, du droit des obligations pour le renouveau)

Troisième étape dans le raisonnement : la dynamique insufflée par la refonte du droit des obligations est un acte fort. Cantonnons-nous aux articles 1215, 1217 et suivants du code civil. Avant il fallait saisir le juge pur avoir une réduction du prix, pour l'exception à une inexécution successive dans les contrats de prestations de services, les contrats d'exécution successifs. La dynamique a été renversée avec la réforme. Ainsi, dès lors que j'ai tenté un dialogue amiable, je peux arrêter de payer, demander une réduction du prix ou calculer la réduction du prix.

Le code civil au terme du contrat de vente (vente de céréales etc.) était structurant – structurer la forme des contrats. Le code civil porte des jalons (erreur, dol, réticence dolosive) mais n'a pas vocation spécifique à protéger le consommateur. Toutefois, dans le code de la consommation, est prévu la pratique commerciale trompeuse par nature et l'avantage de ce code est une aisance au consommateur qui ne s'échine pas pour la charge de la preuve). Ainsi, le code de la consommation est dans une démarche volontariste de haute protection du consommateur sous l'influence du droit européen, de la charte des droits fondamentaux et du traité de l'union.

Néanmoins le défaut que j'ai pu identifier sur la garantie des vices cachés peut se rapporter à la charge de la preuve. Toutefois, le problème est que si l'on renverse la charge de la preuve, surtout pour les biens immobiliers, c'est tout l'impact que cela pourrait avoir du moment que le code civil reste la base. Les articles 1644 et suivants du code civil sont importants. Relativement à l'action rédhibitoire, c'est passionnant c'est souvent pour des biens symboliques ou patrimoniaux (voiture de pépé) mais dans 99% des cas personne n'ira jusque-là (procès). Cette disposition est logique mais pas pratique car personne ne va le mettre en mouvement. Par exemple (c'est une baraque qui coule alors qu'elle m'a coûté 200.000 ou 300.000 euros, j'irai jusqu'au bout parce que je veux dormir sans recevoir de l'eau...) Nous ne sommes plus dans cette logique.

A mon sens, vu la place dédiée à la garantie des vices cachés, je dirai que c'est extrêmement utile, pas nécessairement sur les biens meubles corporels, sauf à ce que ce soit sur un meuble de grande valeur (exemple une montre qui vous coûte 15.000 euros) mais en réalité dans la logique de consommation et dans le comportement du consommateur il faut voir l'arbitrage qu'il fera. L'appétence est que l'arbitrage se fera entre ***je baisse les bras et à la limite cela intéressera l'association de défense des consommateurs***, mais je ne vais pas me battre.

Le code civil va permettre d'illustrer un courrier car dans un courrier ça fait bien d'évoquer les dispositions techniques du code civil à charge pour le professionnel de les traduire. Cela a un effet d'image mais pas un effet pratique. Nous sommes tous passionnés par le revirement d'un arrêt de la Cour de cassation. Mais mettez cela sous le nez d'un consommateur dont la préoccupation est familiale et qui n'a pas de temps à perdre du fait des contingences quotidiennes, aucun effet pratique. Replaçons les choses dans leur contexte mais malheureusement c'est de la sorte que les consommateurs raisonnent.

7. Quelle est votre appréciation de la hiérarchie des sanctions du code de la consommation ?

Est-ce qu'il faut supprimer la hiérarchie ? Je pense que non. Dans un régime juridique, il y a 2 effets : l'effet pratique et l'effet dissuasif. En l'espèce, l'effet dissuasif trouve son prolongement dans la loi sur l'économie circulaire. La hiérarchie, doit être à la maîtrise du consommateur car le producteur pourrait se contenter de faire de mauvais produits et s'engager à faire des réparations à moindre coût. La hiérarchie, permettra au consommateur de se souvenir d'une chose et non pas de la dynamique des 30 jours pour la vraie solution et ensuite le remboursement. Le consommateur doit se souvenir que c'est lui qui décide et qu'il peut obtenir l'échange (le remplacement). La hiérarchie est un moyen fort pour le consommateur de devenir acteur, de savoir que la loi le protège. Cela n'est pas la solution la plus optimale éventuellement pour le professionnel, surtout financièrement. Cela l'incitera à produire des biens de bonne qualité.

Par rapport à la garantie des vices cachés, la charge légale de la preuve est une vraie difficulté. Dans les autres Etats européens, cette garantie n'existe pas. Aujourd'hui et demain cette garantie ne sera plus possible du fait des nouveaux produits à l'instar du téléphone qui contient un logiciel. Si le téléphone ne marche pas, est-ce un problème de pièces ou de logiciels ? Et pourtant il ne marche pas et cela forme un tout. Il faut savoir que ce sera plus difficile d'identifier les problèmes, de prouver l'antériorité de ce problème. La logique de l'indice de durabilité et de réparabilité est là pour ça. En matière de garantie de conformité, est-il logique d'avoir une charge de la preuve plus forte de l'antériorité alors que lors de l'achat du produit il est marqué 5 ans de durabilité. A supposer que j'utilisais le produit depuis trois ans alors faut-il payer 3000 euros à l'expert pour vérifier la panne alors qu'un indice de durabilité était inscrit sur le produit lors de l'achat ? La logique est difficile aujourd'hui sur la charge de la preuve en la matière. Il faut une vraie réflexion sur la charge de la preuve car c'est l'impossible aujourd'hui de tout prouver. Le renversement de cette charge de la preuve est intéressant, important dans ce contexte systémique. La logique de la preuve était simple auparavant du fait de la simplicité des produits. Aujourd'hui qui peut savoir d'où vient le problème dans un produit complexe. D'ailleurs qui écrira à Carrefour pour un produit fonctionnel : un tire-bouchon cassé en vertu de la garantie des vices-cachés ? Parce qu'il faudra que je prouve que le tire-bouchon est de mauvaise qualité. En vrai, il faut une vraie réflexion. Il y a des projets de texte sur la responsabilité contractuelle qui tendent à vouloir modifier les articles 1641 et s. du code civil. Mais ce renversement de la charge est à craindre pour les professionnels qui pourraient être livré à l'humeur des consommateurs.

8. Que pensez-vous du point de départ de la prescription de l'article 2224 du code civil ?

Le délai de prescription de 05 ans (Art. 2224 du code civil) est aussi important. Ce qui m'intéresse c'est l'équivoque de l'interversion et de la suspension du délai de prescription. C'est pour cela que la médiation a sa raison d'être car elle interrompt la prescription.

Concernant cet article du code civil, l'idéal est l'équilibre à trouver sur le point de départ de la prescription. La garantie n'est pas une garantie *ad vitam aeternam*, mais il ne faut pas que le temps passe aux dépens de la victime. Le vrai problème est le cumul des deux points de départ. On peut comprendre qu'il y ait un délai de prescription. Le point de départ, doit-il être au moment de la panne ou à partir du moment que cela s'est avéré comme un vice caché ? Ce qui est difficilement compréhensible est le cumul des deux points de départ tel que mentionné précédemment. Cette inquiétude peut s'expliquer dans une démarche de sociologie du droit parce que l'on appelle à une certaine réactivité du titulaire du droit. En effet, si je suis créancier d'une garantie à l'égard du professionnel il faut s'attendre à une certaine célérité de ma part. Je fais le parallèle avec le droit des

assurances. Je prends l'exemple de la portière d'un véhicule plié. Le code des assurances vous donne cinq jours pour le signalement à l'assureur. Au-delà de cinq jours vous êtes toujours assuré sauf si votre retard a augmenté le prix de la réparation (rouille etc.). Par analogie c'est le pendant du second délai de la garantie des vices cachés qui s'inscrit dans l'article 2224 du Code civil. On s'attend à une célérité de la part du titulaire du droit car s'il s'inscrit dans une démarche de réparation qu'il fasse preuve de célérité et qu'il ne demande pas l'impossible. Aussi, si le consommateur a remisé du fait de sa légèreté, qu'il ne demande pas à la fin réparation. La logique voudrait que l'on arrête de galérer avec 2 points de départ du délai de la prescription. Il faut supprimer l'un des points de départ certes, mais le titulaire du droit doit être actif.

- ENTRETIEN N°2 AVEC UNE ASSOCIATION DE CONSOMMATEUR

Le recours à notre association se fait principalement par le biais des permanences consommation. Il y en a 115 sur le terrain.

Notre objectif est de fournir une information générale à tous ainsi que de soutenir les adhérents. Ce soutien se fait par une aide juridique individualisée mais c'est toujours au consommateur de faire la 1^{ère} démarche. Nous lui conseillons en général de reformuler sa demande ou de contacter une personne mieux placée pour résoudre son problème au sein de l'entreprise en question.

Si après la démarche faite par le consommateur aucune réponse satisfaisante n'est obtenue, le chargé de permanence prend le relais. Notre association recherche plutôt un arrangement amiable. En général, un mail du chargé de permanence suffit.

Notre association utilise plusieurs méthodes : la solution de la conciliation, de la médiation, ou de l'action en justice. Notre association alerte aussi la DDPPCS dans le cas d'un litige récurrent. La DDPPCS peut ainsi faire une injonction au vendeur de respecter les garanties légales ou plus largement les droits du consommateur.

Pour ce qui est de la vente en ligne, les litiges ne ressortent pas particulièrement. Les litiges auxquels nous sommes confrontés sont très variés.

Les consommateurs viennent à la rencontre de notre association en raison de la disponibilité via les permanences locales. L'information est ouverte à tous. Mais, l'aide juridique est conditionnée à l'adhésion à l'association, ce qui reste un investissement très faible au regard des honoraires de consultations d'avocats.

Nous souhaitons plusieurs évolutions. La première est de travailler sur la prévention par des animations collectives pour leurs adhérents ou public, en concertation avec plusieurs professionnels. Nous agissons via des actions collectives comme des pétitions, des communiqués de presse, actions en justice, soit localement soit au niveau national. Notre association a par exemple agi en cessation d'agissements illicites, en suppression de clause abusive, ou pour faire cesser des pratiques déloyales. Par des actions de groupe, notre association a pu obtenir la réparation de préjudices matériels du fait du manquement d'un même professionnel à ses obligations.

Dans le code de la consommation, serait souhaitable de mettre en avant l'information précontractuelle et la comparabilité entre des produits similaires. Il est par exemple difficile de se repérer entre diverses propositions d'assurances. Il faudrait aussi généraliser les délais de rétractation. Si de nombreux abus ont eu lieu en matière de démarchage téléphonique, il faut souligner que nous n'avons pas connaissance de beaucoup d'affaires en lien avec la prescription. Enfin, la médiation par un tiers en matière de consommation est toujours un objectif souhaitable.