

FIGIEFA

FEDERATION INTERNATIONALE DES GROSSISTES, IMPORTATEURS & EXPORTATEURS EN FOURNITURES AUTOMOBILES
INTERNATIONAL FEDERATION OF AUTOMOTIVE AFTERMARKET DISTRIBUTORS



**Le droit à la réparation
dès le premier jour**

**Entretien, service
et réparation sous
garantie et pendant
la période de garantie**

**Guide pratique pour
des opérateurs de
la filière indépendante**

Le Règlement Automobile d'Exemption par Catégorie 1400/2002/EC (REC), entré en vigueur le 1er octobre 2002, constitue le nouveau cadre juridique pour la distribution automobile et les contrats de service. Contenant également d'importantes dispositions pour le marché de l'après-vente, le nouveau REC a pour objectif de créer plus de concurrence sur les marchés de l'après-vente et de l'entretien ainsi que sur celui de l'approvisionnement en pièces de rechange automobile. La Commission européenne compte préserver ainsi le droit de l'automobiliste de faire entretenir, maintenir et réparer son véhicule chez le réparateur de son choix et à des prix soumis à la concurrence.

Mais qu'en est-il des garanties ? Les réparateurs indépendants sont-ils autorisés à effectuer des travaux d'entretien ou de réparation durant la période de garantie ? Le consommateur risque-t-il de perdre ses droits de garantie s'il choisit de confier son véhicule à un garage indépendant ? Un constructeur a-t-il le droit de lier ses obligations de garanties légales ou autres garanties contractuelles à la condition que le véhicule soit entretenu ou réparé exclusivement dans un garage agréé, en utilisant uniquement des pièces de rechange qu'il aura livrées lui-même ? Cette brochure illustre les droits des consommateurs et des réparateurs indépendants concernant aussi bien les garanties légales que les garanties contractuelles.

Réparation sous garantie - qu'est-ce qu'un cas de garantie?

Droits légaux des consommateurs

La Directive sur les Biens de Consommation 1999/44/CE accorde aux consommateurs un droit légal de recours au cas où le produit qu'ils ont acheté s'avérait être défectueux. Le consommateur a ainsi le droit – dans un délai de deux ans – d'exiger que le vendeur répare ou remplace le produit défectueux sans frais. Dans certains cas, une réduction du prix d'achat ou un remboursement peut remplacer la réparation ou l'échange. Les lois nationales mettant en œuvre la Directive sur les Biens de Consommation dans les pays membres de l'UE spécifient les détails de ce principe.



Quand un produit est-il défectueux ?

Un produit (véhicule ou composant) est considéré « défectueux » lorsqu'il ne répond pas aux caractéristiques spécifiées dans le contrat de vente. En général, les parties liées par un contrat de vente attendront d'un véhicule ou d'une pièce de rechange qu'il ou elle convienne à une utilisation spécifique. Une pièce qui n'est pas adaptée à une utilisation sûre sur un véhicule à moteur est défectueuse. Des produits peuvent être défectueux à cause de défauts dans la conception ou le processus de fabrication. Un produit peut également devenir défectueux par suite d'une mauvaise manutention lors du transport, du stockage ou du processus d'installation. Dans ces cas, le vendeur du produit

défectueux est tenu de réparer le dommage subi par son client et de prendre toute mesure nécessaire à la remise en bon état de marche du véhicule de l'acheteur. Le vendeur doit dédommager l'acheteur du produit défectueux ; il peut ensuite à son tour récupérer ses frais auprès du fournisseur qui lui a livré ce produit. La règle générale est la suivante : une garantie est une « promesse » selon laquelle le produit (véhicule ou composant), à la date d'achat, est construit de manière à pouvoir fonctionner correctement pendant une durée déterminée. Si tel n'est pas le cas, une violation des obligations légales est constatée qui entraîne pour l'acheteur l'application de ses droits de garantie.

Ce cas est à distinguer de celui des composants qui sont « usés » à la suite d'un usage normal à la fin de leur cycle de vie. Ceux-ci ne peuvent pas être considérés défectueux et ne font donc pas l'objet d'une obligation de garantie de la part du constructeur.

Les réparateurs agréés sont en général libres d'utiliser des pièces de rechange fournies par le marché indépendant de la rechange, si celles-ci sont au moins de qualité équivalente à celles proposées par le constructeur. Cependant, pour des cas réels de réparations sous garantie, d'entretien gratuit pour la clientèle ou de travaux relatifs aux rappels de véhicules (lorsque le constructeur a livré un produit défectueux qui doit être réparé dans le cadre des droits de garantie du client tels que décrits ci-dessus), le constructeur peut obliger

ses partenaires agréés à utiliser des pièces de rechange qu'il leur aura fournies. Cette exception limitée est légitime. Lorsqu'un véhicule est défectueux suite à un défaut de construction, le vendeur doit réparer le dommage sans frais pour le client et se fait ensuite rembourser par le constructeur. Celui qui est à l'origine du problème parce qu'il a livré un produit défectueux doit, en fin de compte, payer la note. C'est le seul cas de figure dans lequel le constructeur peut exiger du réparateur l'utilisation de pièces qu'il aura fournies. Cette exception s'applique aux travaux effectués dans le cadre de garanties légales et de garanties contractuelles supplémentaires, comme par exemple une garantie de douze ans anti-corrosion. Mis à part ces cas limités, tout garage peut opter à discrétion pour l'utilisation de pièces de rechange provenant du marché indépendant.

Service et réparation pendant la période de garantie - Opportunités pour les réparateurs indépendants

Un travail effectué dans le cadre de cas réels de réparations sous garantie, d'entretien gratuit pour la clientèle ou de travaux relatifs aux rappels de véhicules (c'est à dire pour réparer un défaut d'origine) doit être distingué d'un travail effectué dans le cadre de cas d'entretien réguliers, de maintenance et de réparation qui apparaissent tous régulièrement pendant la période de garantie d'un véhicule et tout au long de sa durée de vie.



Exemples:

Un service normal du véhicule, tel qu'une vidange d'huile, le remplacement du filtre à huile ou des pneus, l'installation d'un système d'air conditionné n'a rien à voir avec les droits de garantie. Dans tous ces cas, le consommateur paie lui-même pour le service ou la réparation.

Effets sur les droits de garantie du consommateur

La règle de base à noter est que celui qui cause un dommage doit le réparer. Il s'agit là d'un principe général de responsabilité pour un produit ou un service. Le vendeur et le constructeur d'un véhicule automobile sont responsables des défauts qui existaient lorsque le véhicule a été vendu au client. Un garage est responsable d'un travail défectueux aussi bien que des pièces de rechange installées dans le cadre des services après-vente. En raison de l'interdépendance et de l'interaction entre les composants et les systèmes d'un véhicule, il peut s'avérer parfois

difficile de déterminer la cause exacte d'une panne. Il faut alors consulter les experts.

Il convient néanmoins de distinguer ces cas de ceux dans lesquels les constructeurs, contrairement à la loi, lient les droits de garantie du consommateur à la condition que les révisions soient exclusivement réalisées dans un garage agréé, ou bien avec des pièces de rechange à la seule marque du constructeur.

Pratique déloyale de fidélisation du client

L'objectif du REC est d'assurer une concurrence efficace sur le marché de l'entretien, du maintien et de la réparation des véhicules à moteur. Ainsi, les conditions de vente des nouveaux véhicules ne peuvent être utilisées pour influencer la concurrence sur le marché de l'après-vente. Il est interdit aux constructeurs de faire dépendre leurs garanties du fait que les services ont été effectués exclusivement par un réparateur agréé, ou bien uniquement avec leurs propres pièces de rechange. Sinon, la liberté des conducteurs de faire réparer leur véhicule dans un garage de leur choix serait entravée. Cette interprétation ne vise que les garanties qui font partie intégrante de l'achat du véhicule et non les garanties ou polices d'assurance qui sont contractées séparément.

Dans cette brochure explicative du REC, la Commission européenne précise bien que le consommateur ne doit pas perdre son droit de garantie envers le constructeur lorsqu'un entretien normal ou une réparation a été réalisée par un réparateur indépendant. Par exemple, le constructeur ne peut pas refuser d'une manière générale la garantie (par exemple pour un starter ou pour une vitre électrique défectueuse) si une vidange d'huile a été faite chez un réparateur indépendant. Par contre, si des pièces défectueuses ou un travail négligent du réparateur indépendant sont la cause du dommage, celui-ci en est responsable et les responsabilités légales concernant le produit ou le service du prestataire s'appliquent.

Ces principes concernent surtout la garantie légale de deux ans requise par la Directive sur les Biens de Consommation 1999/44/CE. Néanmoins, la Commission européenne applique également ces principes aux garanties étendues par les constructeurs et autres garanties contractuelles dépassant le minimum légal. Exemples : le prix d'achat du véhicule neuf inclut une garantie de douze ans anti-corrosion ou une garantie de mobilité à vie, qui dépend d'une obligation de toujours faire entretenir et réparer le véhicule auprès d'un garage autorisé.

Le problème des garanties est traité dans la Brochure explicative de la Commission européenne, accompagnant le Règlement. L'autorité européenne compétente en matière de concurrence y illustre pourquoi les garanties ne peuvent pas être utilisées pour « enchaîner » injustement le consommateur. Son raisonnement est basé sur des principes généraux de droit de la concurrence qui s'appliquent dans tous les Etats membres (art. 81, 82 CE).

Pour toute information concernant l'utilisation quotidienne du REC ou des conseils pour surmonter d'éventuels obstacles, veuillez contacter votre association nationale. Celle-ci peut vous conseiller et, à travers FIGIEFA (la fédération internationale des grossistes, importateurs et exportateurs en fournitures automobiles, qui siège à Bruxelles), informer la Commission européenne d'entraves éventuelles à l'application du REC et d'infractions apparentes.



DISCLAIMER: FIGIEFA a pris toutes les précautions pour assurer l'exactitude des assertions de cette brochure. Il faut cependant noter que les explications qu'elle contient sont de nature générale. Tout cas individuel pouvant présenter des caractéristiques différentes, les explications ne sauraient remplacer un conseil juridique spécifique.

International Federation of Automotive Aftermarket Distributors

FIGIEFA

Maison de l'Automobile • Boulevard de la Woluwe 42 • BE-1200 Brussels
Tel.: +32.2.778.62.76 • Fax: +32.2.762.12.55 • Mail: figiefa@federauto.be
For more information: <http://www.figiefa.org>