

ASSEMBLÉE NATIONALE

23 septembre 2011

PROTECTION DES CONSOMMATEURS - (n° 3632)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

N° 171

présenté par

Mme Le Loch, M. Gaubert, M. Brottes, Mme Erhel, Mme Got,
M. Grellier, Mme Massat, M. Le Bouillonnet, M. Peiro, M. Marsac,
M. Jung, M. Boisserie, Mme Maquet, Mme Marcel, M. Dumas
et les membres du groupe Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

ARTICLE ADDITIONNEL**APRÈS L'ARTICLE 10, insérer l'article suivant :**

Après l'article L. 211-16 du code de la consommation, il est inséré un article L. 211-16-1 ainsi rédigé :

« *Art. L. 211-16-1.* – Durant le temps de la garantie, le service après vente ne fait l'objet d'aucune demande de versement de frais autres que ceux résultant de la réparation expressément acceptée par le consommateur. ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Le dépôt d'appareils sous garantie est l'occasion pour certains distributeurs de pratiquer des méthodes très contestables à l'égard de leur clientèle.

Ainsi, une fois l'appareil déposé, les clients peuvent se voir imposer le paiement de frais par courrier adressé à leur domicile pour la récupération de leur appareil.

Tel est le cas pour l'occurrence suivante :

Un appareil valant plus de 1000 euros est déposé durant le temps de la garantie. Le défaut constaté par le constructeur n'entre pas dans la garantie offerte.

Le distributeur adresse un courrier au consommateur indiquant trois choix comme suit :

<input type="checkbox"/> J'accepte ce devis	Total T.T.C.	46,56
<input type="checkbox"/> Je refuse ce devis et récupérerai mon appareil Montant des frais d'établissement : 59,25		
<input type="checkbox"/> Je ne fais pas réparer et abandonne mon appareil pour destruction	Date	Signature
Veuillez cocher votre choix, dater et signer		

Dans cette occurrence, le client n'a guère d'autre choix économique que de faire réparer son appareil aux conditions fixées, puisque la récupération sans réparation lui coûterait plus cher en frais.

Cette situation interdit au client de faire jouer la concurrence sur la réparation de l'appareil, puisqu'il ne pourra en disposer qu'à la condition de payer des frais d'établissement plus chers que les frais de réparation présentés. Il convient de mettre un terme à cette pratique.