



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## protection des consommateurs

Question écrite n° 60250

### Texte de la question

M. Bruno Bourg-Broc appelle l'attention de M. le ministre des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat, des professions libérales et de la consommation sur la pratique qui se répand, notamment dans le commerce en ligne, de subordonner la garantie contractuelle et même légale au retour de l'appareil défectueux dans son emballage d'origine. De nombreux consommateurs ne disposent pas d'une aire de stockage, et cette pratique, si elle est légale, revient à un refus de garantie. Il aimerait savoir si cette pratique est légale, et, dans le cas contraire, ce qu'il entend faire pour la faire cesser, au moins pour les distributeurs ayant leur siège en France.

### Texte de la réponse

De plus en plus, les conditions de vente proposées par certaines entreprises subordonnent le bénéfice d'une garantie contractuelle consentie au consommateur au fait que le produit soit retourné au vendeur dans son emballage d'origine. Cette clause est particulièrement critiquable lorsqu'il s'agit de limiter le bénéfice de la garantie contractuelle, dans l'hypothèse où le produit vendu se révèle non conforme ou défectueux. Dans ces cas, le professionnel n'a pas exécuté ses obligations, et il ne semble pas pouvoir prétendre annuler ou restreindre la promesse contractuelle de garantie dans le cas où l'emballage serait détruit, même partiellement, ou détérioré. Une telle clause pourrait être considérée comme significativement déséquilibrée au détriment du consommateur, et être analysée par le juge comme une clause abusive, au sens de l'article L. 132-1 du code de la consommation. De plus, en dehors même de la garantie commerciale, la mise en conformité du produit vendu peut, en tout état de cause, être obtenue par le consommateur sur le fondement des dispositions des articles L. 211-4 et suivants du code de la consommation relatives à la conformité au contrat, ou au titre des dispositions du code civil sur la responsabilité contractuelle, ou encore de la garantie légale des vices cachés. Par ailleurs, certaines entreprises prévoient dans leurs offres de contrat à distance que le consommateur exerçant son droit de rétractation dans les cas prévus par les articles L. 121-20 et suivants du code de la consommation, doit retourner le produit dans son emballage d'origine. Ce droit de rétractation, reconnu au consommateur sans qu'il ait à se justifier, peut également s'exercer dans le cas où le produit est en tout point conforme à l'offre du vendeur. Les entreprises doivent veiller à ce qu'une clause exigeant le retour du produit dans son emballage d'origine n'ait pas pour objet ou pour effet de priver le consommateur de son droit de rétractation après avoir vu in concreto le produit acheté à distance. Pour apprécier le caractère abusif d'une telle clause, il convient de prendre en compte la nature du produit vendu, dans l'hypothèse où l'emballage du produit vendu permet seul d'assurer le transport du produit dans de bonnes conditions, ce qui est le cas de produits fragiles. Toutefois, l'absence de retour d'un élément non indispensable de l'emballage ne devrait pas priver le consommateur de ses droits. Une grande majorité des entreprises respectent ces principes, sans qu'il apparaisse opportun de prendre des dispositions spéciales en la matière. Dans tous les cas, le consommateur doit cependant être préalablement et clairement informé des restrictions éventuelles qui peuvent être apportées de manière justifiée à l'exercice d'une garantie commerciale. En cas de litige, et en l'absence de toute possibilité de règlement à l'amiable, le consommateur peut saisir le juge, par la voie d'une procédure simplifiée, en vue d'obtenir

l'exécution par le professionnel de son obligation. Une association de consommateurs peut également demander au juge la cessation des clauses abusives en application de l'article L. 421-6 du code de la consommation.

## Données clés

**Auteur** : [M. Bruno Bourg-Broc](#)

**Circonscription** : Marne (4<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 60250

**Rubrique** : Consommation

**Ministère interrogé** : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

**Ministère attributaire** : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 15 mars 2005, page 2668

**Réponse publiée le** : 17 mai 2005, page 5167