PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Une étape significative vers une consommation plus durable

L'Union européenne adopte de nouvelles règles pour encourager la réparation et prolonger la vie des produits.



D.R.

Guillaume Schultz
Avocat au barreau de Bruxelles (NautaDutilh)
Assistant à l'UCLouvain – Saint-Louis Bruxelles



SHUTTERSTOCK

Dans certains cas, la directive accorde au consommateur un droit à la réparation pour certains biens comme les téléviseurs, téléphones et tablettes.

L'Union européenne (UE) a récemment franchi une étape importante dans la promotion d'une consommation plus responsable. En effet, la directive 2024/1799 du 13 juin 2024 *"établissant des règles communes visant à promouvoir la réparation des biens"*, vient d'être adoptée dans le cadre ambitieux du Pacte vert pour l'Europe. Cette nouvelle législation, qui devra être transposée en droit belge d'ici le 31 juillet 2026, promet de transformer notre rapport aux biens que nous achetons en facilitant et en encourageant leur réparation en cas de défauts. Même si l'échéance du 31 juillet 2026 paraît éloignée, il est essentiel pour les professionnels de commencer à se préparer à leurs futures obligations envers les consommateurs. Ces derniers verront leurs droits en matière de réparation renforcés, rendant cette démarche plus accessible et contribuant ainsi à la promotion d'une consommation plus durable. Focus sur quelques nouveautés.

1 Une incitation à la réparation dans le cadre de la "garantie"

En principe, le consommateur peut demander à son vendeur, dans les deux ans suivant la délivrance du bien, soit sa réparation, soit son remplacement en cas de défectuosité. Afin de favoriser le recours à la réparation, la nouvelle directive impose au vendeur, lorsqu'il est sollicité pour l'un ou l'autre cas, d'informer le consommateur de son droit de choisir entre les deux en précisant que si le client opte pour la réparation, la période de garantie sera prolongée de 12 mois, ce qui devrait l'inciter à privilégier cette option.

La directive prévoit également que le remplacement du bien défectueux peut se faire par la fourniture d'un bien reconditionné, à la demande expresse du consommateur.

2 Un droit à la réparation en dehors de toute garantie

Dans le cas où le consommateur ne serait plus en mesure d'agir en garantie auprès de son vendeur en raison, par exemple, de l'expiration du délai, la nouvelle directive lui accorde un droit à la réparation pour certains biens techniquement réparables et soumis aux normes européennes d'écoconception, tels que les lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, réfrigérateurs, téléviseurs, aspirateurs, téléphones et tablettes. Ce droit peut être exercé directement auprès du fabricant qui n'est pas nécessairement le vendeur. Le fabricant est tenu de proposer la réparation de ces biens, soit gratuitement, soit moyennant un prix raisonnable, sauf si celle-ci est techniquement impossible, auquel cas un bien reconditionné pourra être proposé au consommateur. À noter que les fabricants ne pourront plus refuser la réparation au seul motif qu'une réparation antérieure a été effectuée par un tiers.

3 Des conditions de réparation plus transparentes

Les conditions de réparation peuvent parfois manquer de clarté, rendant la comparaison entre les offres, difficile. Pour remédier à cela, la nouvelle directive introduit un formulaire d'information sur la réparation, qui s'apparente à un devis détaillé. Ce formulaire, à fournir gratuitement par le réparateur (réparateur tiers, vendeur, fabricant), doit être remis avant la signature de tout contrat de réparation. Il doit inclure l'identité et les coordonnées du réparateur; une description du bien à réparer, en précisant la nature du défaut et le type de réparation proposée; le coût de la réparation, soit le prix total, soit, si le prix ne peut être déterminé à l'avance, une méthode de calcul et un prix maximal estimé; le délai de réparation; etc. Une fois le formulaire fourni, le réparateur ne peut modifier les conditions pendant 30 jours calendaires. Si une inspection du bien est nécessaire pour évaluer le coût de la réparation, des frais limités peuvent être facturés. Si le consommateur accepte les conditions du formulaire pendant sa période de validité, le réparateur est tenu d'exécuter la réparation selon ces conditions.

Afin de guider le consommateur en quête d'un réparateur, la nouvelle directive établit une plate-forme européenne en ligne gratuite pour aider les consommateurs à trouver des réparateurs, des vendeurs de biens reconditionnés, des acheteurs de biens défectueux destinés à être reconditionnés, et des initiatives de réparation participatives. Cette plate-forme sera constituée de sections nationales utilisant une interface commune, et elle inclura des liens vers des plate-formes nationales existantes. D'ici le 31 juillet 2027, la Commission mettra en place et maintiendra cette interface en ligne, disponible dans toutes les langues de l'UE, assurant ainsi un accès uniforme et complet à ces ressources.

La directive 2024/1799 marque donc une avancée significative vers une consommation plus durable. Pour les consommateurs, cette législation offrira un accès plus facile à des services de réparation fiables, une meilleure transparence sur les coûts et délais et une garantie prolongée. Du côté des professionnels, ces nouvelles obligations les pousseront à proposer des options de réparation plus accessibles et à concevoir des biens plus durables.