contrast



Quelle est l'étendue de ma garantie?

Imaginez…

Vos ordinateurs sont distribués dans l'UE via un réseau d'importateurs nationaux. Votre entreprise est couronnée de succès partout, sauf en Allemagne. Votre directeur commercial pense que cette situation s'explique par le fait qu'un concurrent y offre une garantie de 5 ans, alors que la vôtre est limitée à 2 ans. Pour faire face à la concurrence, vous décidez d'offrir la même garantie que votre concurrent via votre importateur allemand.

Un beau jour, vous recevez un courrier incendiaire d'un client allemand. Il y a trois ans, ce client a acheté un ordinateur portable sur un site Web français à un prix compétitif et voudrait maintenant invoquer la garantie de 5 ans applicable en Allemagne. Le service après-vente du magasin allemand lui a toutefois fait savoir qu'il bénéficiait uniquement de la garantie en France et que celle-ci était entre-temps arrivée à échéance. D'après le client, il s'agit d'une restriction flagrante du commerce entre les États membres ainsi que d'une violation du droit de la concurrence. Vous devez mettre en place un régime uniforme de garantie à l'échelle européenne, et ce dernier doit s'appliquer quel que soit l'endroit où le produit a été acheté.

Vous en tombez des nues. Est-il vraiment de votre devoir de veiller à ce qu'un client qui achète un produit en France, assorti d'une garantie française, puisse invoquer cette garantie en Allemagne ? Devez-vous en outre veiller à ce qu'un régime uniforme de garantie s'applique à vos produits à travers toute l'UE ?

contrast

Quelques précisions.

Il existe grosso modo deux types de garantie : la garantie légale (ou garantie du consommateur) et la garantie commerciale.

La garantie légale offre aux consommateurs une protection minimale à travers l'UE pour l'achat d'un bien de consommation. La garantie légale s’applique lorsqu’une non-conformité est constatée dans les 2 ans à compter de la livraison du produit en question. Le consommateur peut s’adresser au vendeur final en vue de voir le produit réparé ou remplacé sans frais, d’obtenir une éventuelle réduction appropriée du prix ou la résiliation du contrat de vente.

La garantie commerciale (ou garantie d'usine si elle est fournie par le producteur) ne constitue pas une obligation légale. Un producteur ou un distributeur (importateur, grossiste, détaillant) est libre d'en définir le contenu, la durée et les droits y afférents. Sous réserve, bien entendu, que les droits du consommateur au titre de la garantie légale soient préservés et que les obligations légales d'information soient respectées. Pour la garantie commerciale, le consommateur peut s'adresser directement à l'entreprise qui lui a offert la garantie.

Les entreprises ne sont donc pas tenues de prévoir un régime uniforme de garantie commerciale à travers l'UE. Au regard du principe de base en droit de la concurrence, le fait d’offrir une garantie commerciale décentralisée ne constitue pas un problème en soi, même si elle entraîne le refus de demandes de garantie pour des appareils achetés dans un autre État membre. Concrètement, notre fabricant peut offrir une garantie différente en Allemagne et en France via ses importateurs nationaux, et le client peut être invité à exercer sa garantie en France en non en Allemagne.

Toutefois, la prudence est de mise lorsqu'il s'agit de distribution sélective. D'après la Commission européenne, un consommateur doit pouvoir bénéficier sans frais de la garantie commerciale sur un véhicule acheté auprès d'un distributeur agréé dans un autre État membre. Dans le cas contraire, l'on pourrait considérer qu'il s'agit d'une forme de restriction illégale en termes de territoire et de clientèle.

On aperçoit difficilement pourquoi ce raisonnement ne s'appliquerait pas à d'autres biens qu'aux véhicules automobiles. Dans le cas d'un réseau de distribution sélective, il est dès lors plus prudent d'autoriser les clients à invoquer leur garantie commerciale auprès de tout distributeur agréé, quel que soit l'État membre dans lequel ce distributeur est établi, ce qui, à nouveau, ne signifie pas que la garantie doive être uniforme à travers toute l'UE. La Commission est consciente du fait que le prix de vente d'un produit est intrinsèquement lié à la garantie dont il est assorti. Si notre fabricant recourait à la distribution sélective pour mettre ses ordinateurs sur le marché, il pourrait permettre au client qui a acheté son ordinateur portable auprès d'un distributeur français (en ligne) agréé, d'invoquer sa garantie partout dans l'UE, donc aussi auprès des distributeurs allemands agréés, mais en la limitant à la garantie qui s'appliquait au produit acheté en France.

Concrètement:

- La garantie légale découle du droit de l'UE et s'applique dans chaque État membre envers le vendeur final conformément au droit national de l'État membre dans lequel la garantie est invoquée. Les délais diffèrent d'un État membre à un autre.
- La garantie commerciale ne constitue pas une obligation légale. Le contenu, la durée et les droits y

afférents peuvent en général être définis librement, à condition qu'elle n'affecte pas le niveau de la garantie légale et que les obligations légales d'information en vigueur soient respectées.
- En cas de distribution sélective, il est recommandé que chaque distributeur agréé applique la garantie commerciale, ce qui ne signifie pas que la garantie commerciale doive être uniforme à travers de l'UE. Le client a uniquement droit à une garantie conformément aux conditions de garantie en vigueur au moment de l'achat.
- L'existence de garanties commerciales différentes peut avoir une influence sur le commerce entre les États membres de l'UE. Tant que ces différences ne sont pas la conséquence d'une volonté délibérée des entreprises concernées de répartir les clients ou les territoires, il n'est pas question d'une violation du droit de la concurrence.

Vous souhaitez en savoir davantage?

- Directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:31999L0044&from=EN.
- La législation belge relative aux garanties légale et commerciale est reprise aux articles 1649*bis* à 1649*octies* du Code civil.
- Pour les régimes de garantie dans le cadre de la distribution sélective, il est renvoyé à la question 5 de la FAQ relative aux véhicules à moteur : http://ec.europa.eu/competition/sectors/motor_vehicles/legislation/mv_faq_fr.pdf