



Transposition de la Directive (UE) 2024/1799 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles communes visant à promouvoir la réparation des biens et modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et les directives (UE) 2019/771 et (UE) 2020/1828

– Avis de l'ULC –

Le projet transposant la directive (UE) 2024/1799 devrait s'appliquer à partir du 31 juillet 2026 – quod non. S'agissant d'une transposition fidèle de la directive, ce retard est difficilement compréhensible. Il est vrai que les auteurs du projet ont pris le soin d'accompagner le projet de commentaires détaillés fort utiles pour mieux comprendre le sens pratique de nombreuses dispositions manquant de clarté. Nous souhaitons que ces commentaires qui ne figureront pas dans le Code amendé, servent de guide d'interprétation indispensable à tous les destinataires, d'autant plus que le projet fourmille de renvois à des Règlements et Directives UE ainsi qu'à d'autres lois nationales comme celle du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur qui compliquent fortement la lisibilité du projet.

L'objectif principal du projet est de rendre les réparations plus attractives et plus accessibles aux consommateurs. Il est précisé que « *Aujourd'hui, le consommateur résident au Luxembourg a tendance à opter pour la mise au rebut de biens réparables au lieu de les faire réparer. Une étude réalisée par ILRES en octobre 2024 sur 'Les résidents et la réparation des appareils' montre que, même si la majorité des résidents est en principe disposée favorablement envers la réparation, les freins majeurs y associés sont le coût de la réparation mais aussi la durée ou la disponibilité de pièces de rechange.* »

Avant d'aborder les nouvelles dispositions sur la garantie légale, les informations précontractuelles relatives à la réparation et l'obligation de réparation du fabricant, nous rappelons les droits existants sur les pièces de rechange. Depuis le 1 mars 2021, tous les appareils de réfrigération, lave-vaisselle, lave-linge, dispositifs d'affichage électronique dont les téléviseurs et écrans d'ordinateur, sources lumineuses mis sur le marché européen doivent respecter des obligations relatives aux pièces détachées et à la réparation. Ces droits sont enfouis, hélas, dans des annexes techniques des Règlements UE d'éco-conception. Le délai de livraison maximum de toutes les pièces visées est de 15 jours après la commande. Les remplacements doivent pouvoir se faire à l'aide d'outils couramment disponibles. Les informations techniques nécessaires à la réparation et l'entretien doivent être disponibles. Tous ces droits et toutes ces informations « sont accessibles au public sur le site internet en accès libre du fabricant, de l'importateur ou du mandataire ... jusqu'à la fin de la période de disponibilité de ces pièces de rechange » qui va de 7 à 10 ans. « Si personne (Commission Européenne, autorités nationales,...) n'attire l'attention des professionnels de la réparation et du public sur ces nouveaux droits, ces Règlements d'éco-conception risquent de ne pas avoir l'impact souhaité sur le marché, d'autant plus que les prix des pièces et de leur installation par des réparateurs sont fixés librement et ne sont pas plafonnés », écrivions-nous dès février 2021. L'étude de ILRES confirme, hélas, que l'impact de ces Règlements d'éco-conception par catégories laisse à désirer.

Est-ce que les nouvelles informations sur la réparation s'appliquant à tous les biens et l'obligation de réparation du fabricant imposée sur les seuls produits objet des Règlements d'éco-conception permettront de « rendre les réparations plus attractives et plus accessibles aux consommateurs » ? Ou faudra-t-il attendre la mise en place de la plateforme européenne en ligne pour la réparation d'ici juillet 2027, qui permettra aux consommateurs de trouver des réparateurs ? La section luxembourgeoise de la plateforme sera dotée de fonctions de recherche qui permettront au consommateur de filtrer différentes caractéristiques, y compris la localisation du réparateur et la possibilité d'une prestation transfrontière de services. Le Luxembourg notifiera en plus à la Commission européenne une ou plusieurs mesures visant à promouvoir la réparation au plus tard le 31 juillet 2029.

L'ULC espère que ces mesures futures faciliteront d'atteindre l'objectif déclaré, à savoir *« L'adoption du projet de loi, dans le cadre juridique luxembourgeois existant en matière de protection des consommateurs, présente des intérêts environnementaux et économiques. Sont visés notamment le développement du secteur local de la réparation et la mise en place d'un dispositif garantissant qu'une réparation soit effectuée 'gratuitement ou moyennant un prix raisonnable' »*.

Renforcement du régime de la garantie légale

Pour être conforme aux attentes légitimes, le bien mobilier doit notamment « présenter les qualités et toutes autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de réparabilité, ... ». Cette dernière exigence s'ajoute au droit existant mais aucune définition n'est fournie. Selon les règlements d'éco-conception, il s'agit *« d'un ensemble d'exigences concrètes et techniques imposées aux fabricants pour prolonger la durée de vie des produits et faciliter l'économie circulaire. »*

L'avancée majeure du projet concerne le délai de présomption de la non-conformité qui passe de 1 à 2 ans. Le commentaire du projet l'explique : *« Depuis la transposition de la directive (UE) 2019/771, l'existence du défaut de conformité au moment de la livraison du bien est présumée lorsque le défaut apparaît dans les douze mois à compter de la livraison du bien. Le choix opéré par le législateur à l'époque a tenu compte des délais constatés généralement d'autres Etats membres. L'extension du délai de renversement de la charge de la preuve à deux ans suit le délai appliqué entretemps dans plusieurs Etats membres, dont la France et la Belgique. Le fait que dorénavant le consommateur doit uniquement montrer que le défaut de conformité est apparu pendant ce délai de deux ans sans qu'il doive prouver que le bien en était affecté dès la livraison constitue une amélioration pratique des droits des consommateurs sans imposer des contraintes notables aux professionnels. »* Cet allègement essentiel de la charge de la preuve nous mettra au niveau des pays les plus avancés. Il n'a entraîné aucune hausse des prix selon une enquête de UFC Que Choisir (France). Aucune contestation professionnelle n'a été reportée non plus au Portugal. Une étude d'impact de la Commission Européenne publiée dès fin 2017 conclut à l'absence d'augmentation significative des coûts pour les entreprises, identifia la charge de la preuve comme source potentielle de préjudice pour les consommateurs et proposa un renversement de la charge de la preuve de deux ans. Hélas le Conseil des ministres UE n'a pas trouvé une majorité suffisante en laissant le soin aux Etats membres de suivre cette voie.

Obliger le consommateur à montrer uniquement que le défaut est apparu pendant le délai de deux ans après la livraison, sans qu'il doive prouver que le produit en était affecté dès la livraison, se justifie d'autant plus que les biens incorporant du contenu/des services numériques se multiplient. Les connaissances pour en déceler les défauts ne sont guère accessibles qu'à des spécialistes (et encore !), mais non au consommateur moyen.

Autre modification essentielle du projet : une prolongation du délai de responsabilité du vendeur de douze mois lorsque le consommateur choisit la réparation au lieu du remplacement pour mettre le bien en conformité. Il s'ajoute au délai de responsabilité restant du bien. La durée de 24 mois (2 ans) de la garantie de non-conformité du vendeur est ainsi prolongée en visant à encourager les recours à la réparation des biens durables. La faculté laissée au vendeur de mettre à disposition un bien de remplacement pendant la durée nécessaire pour effectuer la réparation, consacrée en droit mais possible de toute façon même sans encadrement juridique, pourrait inciter les consommateurs à plus de patience mais la réparation doit toujours se faire dans un délai « raisonnable » (anciennement 1an).

Réparation des biens

Le projet définit le réparateur : sont visés, d'une part, la personne dont l'activité principale consiste à effectuer des réparations et, d'autre part, celui qui propose la réparation en tant que service accessoire à son activité principale (p.ex. le fabricant ou le vendeur). Tout comme le vendeur, le réparateur est un professionnel au sens du présent code.

Concernant la notion de réparation, elle est définie comme « une ou des actions menées pour remettre un produit défectueux ou un déchet dans un état lui permettant de remplir l'usage auquel il est destiné ».

Obligations d'informations pour tous les biens

Le projet prévoit de nouvelles obligations d'informations concernant la réparation de tous les biens tombant sous le Code de la consommation, à savoir tout objet mobilier corporel et tout objet mobilier corporel intégrant ou interconnecté avec un contenu ou un service numérique.

Le réparateur est libre de choisir le moyen par lequel il partage les informations nécessaires et obligatoires, soit par le biais du nouveau formulaire européen d'information sur la réparation (annexé à la directive), gratuit pour le consommateur, et considéré comme un devis alternatif qui lie le réparateur, soit une offre détaillée qui comprend les informations précontractuelles obligatoires.

L'obligation générale d'information sur les « caractéristiques essentielles » de la réparation doit assurer que le consommateur soit mis en connaissance de cause avant de s'engager. Concernant le prix de la réparation décisif pour inciter le consommateur d'y avoir recours, nous ne comprenons pas la différence entre le formulaire européen et l'offre sans formulaire standard. Dans le premier cas, le réparateur doit fournir le « *prix de la réparation ou, s'il n'est pas possible de le calculer, la méthode de calcul applicable et le prix maximal de la réparation* ». Dans le deuxième cas, l'information supplémentaire sur le prix de la réparation est donnée seulement à la demande du consommateur (donc pas d'office !) conformément à la loi relative aux services dans le marché intérieur : « *Lorsque le prix n'est pas déterminé au préalable par le prestataire pour un type de service donné, le prix du service ou, lorsqu'un prix exact ne peut pas être indiqué, la méthode de calcul du prix permettant au destinataire de vérifier ce dernier, ou un devis suffisamment détaillé.* » Il est primordial d'imposer dans tous les cas la même obligation d'information sur le prix de la réparation y compris les services accessoires.

Si l'exécution du contrat n'est pas conforme à la description acceptée par le consommateur, celui-ci peut demander la résolution du contrat.

Obligation de réparation du fabricant

Les dispositions relatives à l'obligation de réparation et à l'information sur l'obligation de réparation s'appliquent uniquement aux biens d'éco-conception qui relèvent de la liste à l'annexe II de la directive. Elle comprend du gros électro- ménager domestique (dont p.ex. lave-linge, sèche-linge, frigo, congélateur, aspirateur...) ; des téléphones portables, tablettes, téléviseurs et moniteurs d'ordinateur; des produits de stockage de données (p.ex. clé USB, disques durs , cartes mémoire, serveurs, stockage en ligne...) ainsi que des moyens de transport légers (« MTL ») comportant une batterie (tels que le vélo à assistance électrique, les trottinettes électriques, les hoverboards, certains fauteuils roulants etc.). La liste étant susceptible de modifications ultérieures, les auteurs du projet ont jugé opportun de recourir à la méthode de transposition dynamique par un renvoi direct à l'annexe de la directive, tout en intégrant une clause de mise à jour automatique, permettant l'application des actes modifiés dès leur entrée en vigueur au niveau de l'Union européenne et donc un ajout d'autres produits à l'avenir. Cette méthode de transposition rend le texte difficilement lisible d'où notre souhait d'un guide d'interprétation.

L'obligation de réparation du fabricant s'applique, à la demande du consommateur, après la fin de la garantie légale voire des garanties commerciales dont notamment la nouvelle garantie commerciale de durabilité du fabricant. Elle s'adresse à des produits réparables et dont les pièces de rechange sont disponibles comme imposé par les différents Règlements d'éco-conception. Déjà aujourd'hui ces pièces de rechange, outils et documentation nécessaires pour la réparation sont identifiés dans les différents Règlements d'éco-conception et doivent être disponibles soit pour des réparateurs indépendants soit les consommateurs ou les deux. Les fabricants, importateurs ou mandataires des fabricants non européens doivent informer le public sur ces droits sur leurs sites internet en libre accès.

Qu'est-ce qui change maintenant ? Primo, le fabricant est obligé d'effectuer la réparation ou de la sous-traiter sous sa responsabilité. Secundo, le fabricant doit informer gratuitement le public sur les prix indicatifs facturés pour la réparation-type des biens via un site internet en accès libre et sur ses services de réparation, d'une manière aisément accessible, claire et compréhensible, au moins pendant toute la durée de l'obligation de réparation. Selon le commentaire, « les informations mentionnent les biens « réparables », couverts par cette obligation, expliquent qu'une réparation est disponible pour ces biens et indiquent dans quelle mesure cette réparation est disponible ». En achetant des biens de fabricants étrangers, ce qui est le cas régulièrement des résidents au Luxembourg, les consommateurs devraient être informés d'avance avec précision qui fournit les services de réparation pour le fabricant et où sont localisés ces services (plus ou moins proches du domicile du consommateur).

Il est interdit explicitement de refuser de réparer un bien visé pour la seule raison que le bien a déjà été réparé par autrui auparavant. La seule exception à cette obligation est l'impossibilité de réparation.

Faits générateurs de l'obligation de fournir la réparation : Afin de déclencher l'obligation de réparation du fabricant, tout défaut, quelle que soit sa source, devrait être pris en compte dès lors qu'il conduit à ce que le bien ne remplisse plus son usage. Peu importe qu'il ait pour source l'usure du temps ou même un comportement actif de son acheteur. En effet, à la différence de la garantie de conformité, il ne s'agit plus de mise en jeu d'une responsabilité ; celle-ci paraît indifférente pour l'obligation de réparation. L'objectif est la durabilité des biens, en évitant leur remplacement lorsque leur durée de vie peut encore être prolongée.

La réparation est effectuée « gratuitement ou moyennant un prix raisonnable » et dans un « délai raisonnable ». Se pose aussi la question pendant quelle durée cette obligation de réparation peut être invoquée. La directive manque de précision concernant tous ces aspects décisifs pour inciter le consommateur à invoquer son droit. Les commentaires du projet fournissent cependant des indications utiles.

Durée de l'obligation de réparation : Cette obligation du fabricant s'applique « dans la mesure » des exigences de réparabilité prévues dans les Règlements énumérés à l'annexe II de la directive. Cette disposition acte donc l'existence d'un lien fonctionnel entre la durée de l'obligation de réparation incombant au fabricant et les exigences de réparabilité. La possibilité de réparer les biens visés repose, en principe, sur la disponibilité des pièces de rechange. Par conséquent, la durée de l'obligation de réparation est inextricablement liée dans le temps à la disponibilité des pièces de rechange prévue dans les exigences de réparabilité. La Commission européenne a indiqué, lors d'une réunion des experts concernant la transposition de la directive, que les fabricants de biens visés à l'annexe II seront obligés à réparer ces biens pendant une période qui varie de cinq à dix ans, selon le type de bien concerné, sauf si la réparation est impossible (commentaire du projet).

Gratuité ou prix raisonnable : Le commentaire du projet précise que la notion de prix raisonnable s'appréciera à l'aide de plusieurs critères, notamment lorsqu'il est proportionné à la valeur du bien ou au prix moyen du marché pour la même intervention. Un prix raisonnable devrait être mis en relation avec un volume de travail adéquat, tenant compte du niveau de technicité requis. Le devis devra séparer clairement le coût réel des pièces de rechange, le coût de la main d'œuvre et tout type de frais supplémentaire (devis, diagnostic, transport, déplacement...) et est soumis aux informations précontractuelles obligatoires. Il est précisé opportunément que la présence simultanée des notions de gratuité et de prix raisonnable indique que le standard du raisonnable est attiré vers le bas, la possibilité d'une réparation gratuite servant de référence minimale tandis que celle du prix raisonnable étant à considérer comme un plafond (rapport d'étude français). Ces considérations devraient figurer dans le guide d'interprétation que nous préconisons à défaut d'être reprises dans le Code amendé.

La réparation doit être effectuée dans un « délai raisonnable » qui s'appréciera à l'aide de plusieurs critères, notamment lorsqu'il est proportionné à la nature et la complexité du bien, la gravité du défaut, la complexité technique de la réparation, la disponibilité de pièces de rechange ou encore la charge de travail du réparateur. On pourrait, a contrario, considérer qu'un délai devient abusif notamment quand il excède les délais habituels pour une réparation-type et n'est pas conforme aux usages du secteur, s'il n'est pas justifié par des contraintes techniques, c'est-à-dire proportionné par rapport à la complexité de la réparation, si le réparateur ne communique pas régulièrement et porte préjudice au consommateur par la privation prolongée de son accès au bien (extrait du commentaire du projet).

Sous-traitance : « *Il serait bon que la réparation soit effectuée le plus près possible du consommateur afin d'éviter des coûts de transport et des émissions inutiles. Les fabricants et, le cas échéant, les représentants autorisés, les importateurs et les distributeurs devraient être en mesure de s'acquitter de leur obligation de réparation en sous-traitant la réparation, par exemple s'ils ne disposent pas d'infrastructures de réparation ou si la réparation peut être effectuée par un réparateur situé plus près du consommateur. Toutefois, ils devraient conserver la responsabilité de l'obligation de réparation* » (considérant 17 de la directive). Cette disposition revêt une importance particulière pour les consommateurs résidant au Luxembourg qui achètent souvent en ligne ou en magasin des biens fabriqués dans d'autres pays plus ou moins lointain. Le contexte du projet de loi souligne que « *L'adoption du projet de loi, dans le cadre juridique luxembourgeois existant en matière de protection des consommateurs, présente des intérêts environnementaux et économiques. Sont visés notamment le développement du secteur local de la réparation et la mise en place d'un dispositif garantissant qu'une réparation soit effectuée gratuitement ou moyennant un prix raisonnable.* »

Encore faudra-t-il promouvoir le recours aux réparateurs de proximité, notamment via les mesures de promotion que nous souhaitons voir en place le plus rapidement possible sans attendre la notification imposée d'ici au 31 juillet 2029. La section nationale de la plateforme européenne répertoriant les réparateurs professionnels d'ici juillet 2027 devrait offrir aussi l'opportunité de mettre en exergue les réparateurs de proximité. Il serait utile d'indiquer sur la plateforme si les réparateurs répertoriés s'engagent à faire usage du formulaire européen susvisé.

Il existe aussi une autre option : bien que l'obligation de réparation incombe au fabricant ou, le cas échéant, à un opérateur économique alternatif, le consommateur peut s'adresser à un autre réparateur, non tenu de s'acquitter de l'obligation de réparation, afin d'obtenir la réparation de son bien qui répond à des exigences spécifiques d'écoconception qui garantissent sa réparabilité. Ces réparateurs indépendants ont accès légalement aux pièces détachées et à toutes les instructions nécessaires et seront soumis aux nouvelles informations obligatoires relatives à la réparation.

Le cas épineux des mandataires

Les produits couverts par l'obligation de réparation sont majoritairement des produits d'électroménager, des téléviseurs, téléphones portables, tablettes, vélos et trottinettes électriques, dont les fabricants sont majoritairement établis en Asie ou aux Etats-Unis. L'accès direct à ces fabricants pour les consommateurs est considérablement facilité par les places de marché en ligne qui proposent des produits du monde entier. L'essor particulier des places de marchés chinoises a ouvert le marché européen à potentiellement tous les fabricants chinois à des prix souvent bas, et sans structure particulière de distribution. La vente se fait directement à distance, du fabricant ou vendeur au consommateur, par l'intermédiaire de la place de marché.

Les places de marché ne sont pas responsables. Il incombe aux fabricants non européens, à défaut d'importateur pour le marché européen ou de vente par des distributeurs européens, de conclure des contrats avec des mandataires responsables établis dans au moins un des Etats membres. Or l'expérience actuelle notamment dans le cadre du Règlement UE sur la sécurité des produits, montre à suffisance que ces opérateurs sont souvent des fantômes ou ne disposent pas des moyens pour assumer leurs responsabilités à la place des fabricants non européens.

Le commentaire du projet regrette à son tour que la présente directive sur la réparation « *ne fournit pas de critères de qualité, ni d'enregistrement ou de transparence concernant l'identité du mandataire du fabricant, sauf le fait qu'il doit être établi dans l'Union européenne* ». Il en résulte une faille majeure concernant la protection des consommateurs souhaitée par la directive et le présent projet.