



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de Nouvelle-Calédonie  
8 rue LACAVE-LAPLAGNE - TRIANON  
BP 2357 98846 NOUMEA CEDEX  
Tel/Fax : (687) 28.51.20

Courriel : [contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr)

Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

## Communiqué de presse

### **Electroménager : l'information fait défaut**

Notre association a relayé, en novembre 2016, une enquête nationale sur l'affichage de la disponibilité des pièces détachées et des garanties dans l'électroménager. 5 enseignes ont été enquêtées : Carrefour Kenu In, Darty Nouméa, Conforama Kenu In, Sopema Ducos, Géant Casino. Nos bénévoles ont relevé les informations délivrées pour quatre familles de produits : robots de cuisine, réfrigérateurs, téléviseurs, lave-vaisselle.

**Disponibilité des pièces détachées : un enjeu essentiel pour combattre l'obsolescence programmée**  
En métropole, depuis mars 2015, le consommateur doit être informé de la durée de disponibilité des pièces détachées, au moment de l'achat du produit. Cette mesure a été adoptée pour inciter à des achats d'appareils pouvant être réparés en cas de panne (et non jetés pour être remplacés...).

Les résultats détaillés de l'enquête nationale sont présentés dans le numéro de Que Choisir d'avril 2017. Il en ressort que l'obligation d'affichage de disponibilité des pièces détachées dans l'électroménager n'est toujours pas respectée par de nombreuses enseignes.

De son côté, le GIFAM (Groupement Interprofessionnel des Fabricants d'Appareils d'Équipement Ménager) fournit une information indicative, insuffisante pour rassurer le consommateur.

<http://www.gifam.fr/article/disponibilite-des-pieces-detachees-pour-les-marques-de-petits-et-gros-appareils-electromenagers.html>

En Nouvelle-Calédonie, la situation réglementaire est différente : l'obligation d'information de la durée de disponibilité des pièces détachées n'existe pas. Mais de nombreux produits étant de marques également distribuées en France, on aurait pu espérer de la part des distributeurs qu'ils fassent la démarche volontaire de mieux informer le consommateur.

Or seule l'enseigne Darty le fait sur tous les produits enquêtés, Conforama s'en tenant aux téléviseurs. Dans les 3 autres enseignes (Carrefour, Sopema, Géant Casino), aucun affichage... Plus grave, à Carrefour, le vendeur considère que « ce n'est pas nécessaire ». Chez Conforama, Sopema et Géant Casino, le vendeur n'avait pas d'avis sur l'utilité des pièces détachées. Seul le vendeur chez Darty considère que c'est utile.

Si tous les distributeurs ne s'engagent pas rapidement de façon volontaire, nous demanderons qu'une réglementation les oblige à indiquer la disponibilité ou non de pièces détachées et, le cas échéant, la durée de disponibilité à partir de la date de l'achat.

### **Garanties des produits : quel manque de clarté !**

En métropole, l'enquête montre que les vendeurs délivrent souvent une information incomplète sur les garanties, qu'elles soient légales (conformité et vices cachés) ou commerciale (du vendeur ou du fabricant). Et plus l'information sur les garanties légales est incomplète, plus les vendeurs recommandent des extensions de garantie... payantes !

En Nouvelle-Calédonie, rappelons tout d'abord que les trois garanties (commerciale, conformité, vices cachés) s'appliquent<sup>1</sup>.

➤ Retrouvez sur notre site internet deux articles sur le sujet :

<http://www.ufcnouvellecaledonie.nc/garantie-des-produits-achetes-dans-un-commerce>  
<http://www.ufcnouvellecaledonie.nc/les-garanties>

L'affichage des garanties en rayon est très inégal : aucun chez Darty et Géant Casino, garantie fabricant chez Carrefour et Conforama et garantie commerciale de l'enseigne chez Sopema.

Darty informe oralement d'une « garantie de 2 ans » (à l'instar de la garantie de conformité applicable en métropole ?) et de la garantie commerciale. Le vendeur a proposé l'extension de garantie payante, comme apportant la « tranquillité ». Sur ce point, la position de Que Choisir est que, derrière les promesses, les nombreuses exclusions et la relative fiabilité des appareils en font un service à l'intérêt très limité. Pour vous convaincre, rendez-vous

[https://www.quechoisir.org/actualite-extensions-de-garantie-video-camera-cachee-en-magasin-n23223/?utm\\_medium=email&utm\\_source=nlh&utm\\_campaign=nlh161124](https://www.quechoisir.org/actualite-extensions-de-garantie-video-camera-cachee-en-magasin-n23223/?utm_medium=email&utm_source=nlh&utm_campaign=nlh161124)

Les résultats de l'enquête sont résumés ci-dessous :

	Affichage de la disponibilité des pièces détachées	Avis du vendeur sur les pièces détachées	Affichage de la garantie commerciale en rayon	Mention de la garantie légale en rayon	Discours du vendeur sur l'extension de garantie	Clarté globale des conseils fournis en magasin
Carrefour	■ ■	■ ■	***	■ ■	***	**
Darty	***	*	■ ■	Non relevé	■	■
Conforama	■	■	***	■ ■	***	■
Sopema	■ ■	■	***	■ ■	« peut-être en 2017 ? »	**
Géant Casino	■ ■	■	■ ■	Non relevé	***	■ ■

\*\*\* très bon    \*\* bon    \* moyen    ■ médiocre    ■■ mauvais

Enfin, Que Choisir a observé 16 sites de vente en ligne et constaté qu'ils ont du mal à informer correctement leurs clients. Notre conseil donc : lors d'un achat sur internet, n'oubliez pas de rechercher aussi les informations sur la disponibilité des pièces détachées et les garanties, et intégrez-les dans vos critères de choix.

Pour le conseil d'administration  
 La vice-présidente, Françoise KERJOUAN  
 Nouméa, le 19 avril 2017  
**CONTACT PRESSE : 28 51 20 / 75 13 24**

<sup>1</sup> Les conditions sont toutefois différentes pour la garantie légale de conformité. En effet, celle-ci n'a été introduite qu'en 2013. Sa durée est de deux ans, comme en métropole, mais seuls les défauts qui apparaissent dans les 6 premiers mois sont supposés exister depuis le début (ce délai de 6 mois a été porté à deux ans en métropole par la loi Hamon en 2014).