

# BILAN DE L'ENQUETE SOCIOLOGIQUE SUR LE DEFAUT DE CONFORMITE, LES VICES CACHES ET LA GARANTIE DE CONFORMITE DANS LA VENTE AUTOMOBILE

Dossier présenté par :

- Pierre VIDAL sur les questions des professionnels du droit et des associations de consommateur
- Coralie LOREAL sur les questions relatives aux consommateurs
- Alexandra PESTRE sur les questions des professionnels de la vente automobile

## INTRODUCTION

Dans l'objectif de réaliser une enquête sociologique sur le défaut de conformité, les vices cachés (du Code Civil) et la garantie de conformité (du Code de la Consommation) dans la vente automobile, nous avons souhaité couvrir trois grands axes s'articulant autour des acteurs centraux à savoir :

- Les consommateurs
- Les professionnels de la vente automobile
- Les professionnels du droit et les associations de consommateurs

### A) Introduction du cadre de l'enquête auprès des consommateurs

Dans le cadre de cette enquête auprès des consommateurs dans l'automobile, nous avons obtenu 45 réponses suite à un sondage élaboré sous la forme « Google Form », et diffusé par voie électronique (e-mails, SMS, partage du lien sous forme de publication Facebook, messagerie privée Facebook, et messagerie privée Instagram).

Pour cette enquête nous avons ciblés principalement des consommateurs issus de la région parisienne. Le questionnaire a été partagé dans l'entourage proche (famille, amis et collègues), au sein du réseau universitaire (Paris 2 et Paris 10), ainsi que des groupes Facebook dédiés à la vente automobile, au dépannage automobile, à la vente d'occasion, aux habitants de la ville de Courbevoie (« Vivre ensemble à Courbevoie ») et aux groupes d'entraide entre consommateurs (« Auto-Entrepreneur » et « Conseils entre consommateurs »).

Nous avons obtenu un panel de 44,4% d'hommes (20 hommes) et 55,6% de femmes (25 femmes) :

- 42,2% âgés entre 20 et 30 ans.
- 28,9% âgés entre 30 et 45 ans.
- 20% âgés entre 45 et 60 ans.
- 8,9% âgés entre 60 et 80 ans.

Sur les 45 réponses recueillies, 46,7% des personnes interrogées possèdent un véhicule d'occasion (soit près de la moitié des personnes sondées), 24,4% possèdent un véhicule neuf, et 6,7% possèdent les deux. Le quota restant correspond donc aux personnes n'étant pas

propriétaire d'un véhicule aujourd'hui mais ayant détenu un véhicule dans le passé (soit 22,2% = 10 personnes). On relève donc que parmi les 45 personnes interrogées, 35 sont propriétaires d'un véhicule, toute catégorie confondue. Il est intéressant de regarder à présent les résultats obtenus auprès des vendeurs.

### B) Introduction du cadre de l'enquête auprès des vendeurs de l'automobile

Sur ce deuxième point à savoir « Les vendeurs face au défaut de conformité, aux vices cachés et à la garantie de conformité dans la vente automobile » l'enquête a été uniquement réalisée à travers une série de 71 entretiens sollicités auprès des professionnels de la vente automobile. Parmi eux, 53 travaillent dans la vente de véhicules neufs et 18 travaillent dans la vente de véhicules d'occasions. Grâce à ce panel nous couvrons trois régions : la première est celle de l'Île de France, la seconde est la Nouvelle-Aquitaine et enfin, la région Rhône Alpes. Ces entretiens ont été réalisés au téléphone ou par la plateforme numérique TEAMS.

Nous avons également pu, malgré le contexte sanitaire actuel, réaliser une enquête de terrain de 3 jours dans une concession automobile afin de suivre le déroulement quotidien des vendeurs mais aussi celui de leurs collaborateurs notamment lors d'un problème rencontré sur un véhicule automobile, dont nous retracerons le récit dans notre développement.

Enfin, nous avons pu nous entretenir avec l'un des hauts fonctionnaires d'une marque automobile.

### C) Introduction de l'enquête auprès des professionnels du droit et des associations de consommateurs.

L'enquête relative aux « juristes face au défaut de conformité, aux vices cachés et à la garantie de conformité dans l'automobile » s'est orientée autour de deux grands acteurs : les avocats et les associations de consommateurs. Après avoir contacté une liste de 32 avocats uniquement spécialisés dans le droit automobile, 7 associations de consommateurs et le Conseil National des Professions de l'Automobile, qui ne m'a pas répondu, j'ai obtenu les réponses de 8 avocats et de 2 associations de consommateurs (l'Adécic et l'Indecosa-cgt).

Parmi les avocats, 1 seul exerçait en région Île-de-France, 3 en Auvergne Rhône-Alpes, 2 en Occitanie, 1 en Alsace et 1 en Haut de France. Cette enquête a pris la forme d'entretiens téléphoniques et d'échanges de mails avec le questionnaire comme appui.

*Pour chacun de nos trois axes nous commencerons par une présentation brute des résultats, puis dans un second temps nous procéderons à une analyse sociologique de ces derniers avant de conclure sur nos préconisations d'ordre juridique en regroupant l'ensemble de nos résultats.*

### I - Présentation brute des résultats et informations collectées

Dans cette partie, nous exposerons les résultats bruts obtenus lors des différentes enquêtes réalisées auprès des consommateurs (A), des professionnels de la vente automobile (B) et

des professionnels du droit et associations de consommateurs (C) avant de proposer un regroupement des différentes données collectées (D).

## A) Les informations recueillies auprès des consommateurs

### 1- Sur les connaissances juridiques des consommateurs

Parmi les 45 personnes interrogées :

- 21 consommateurs déclarent avoir reçu une formation juridique en droit civil ou en droit de la consommation durant leur parcours
- 24 consommateurs disent n'avoir jamais bénéficié de formation.

Sur la connaissance globale des règles juridiques relatives à la garantie légale de conformité (introduite dans le code de la consommation) et la garantie des vices cachés (introduite dans le code civil) :

- 53,3% confirment ne pas connaître les règles juridiques (24 personnes).
- 44,4% attestent les connaître (20 personnes),
- Et 2,2% répondent les connaître « plus ou moins » (1 personne) .

#### 1.1 Questions relatives aux délais de prescription pour la garantie de conformité et la garantie des vices cachés

##### a) Pour la garantie de conformité

Sur la question relative à la connaissance du délai de prescription de deux ans pour la garantie de conformité, issue du code de la consommation :

- 64,4% répondent ne pas connaître le délai de prescription (29 : non)
- 35,6% pensent le connaître (16 : oui).

Nous avons donc interrogé, à la suite de cette question, les consommateurs sur la connaissance du point de départ du délai de prescription pour la garantie de conformité. A cette question, les 45 consommateurs ont répondu : 71,1% reconnaissent ne pas le connaître (32 personnes), contre 28,9% affirment le connaître (13 personnes). On voit donc à la perspective de cette réponse que malgré la confirmation par 16 personnes de la connaissance de la durée de prescription, seulement 13 d'entre-elles prétendent connaître le point de départ de ce délai.

Afin de vérifier la connaissance réelle des consommateurs sur le point de départ du délai de prescription (pour la garantie de conformité), nous leur avons posé la question suivante : « Si oui, lequel est-il ? » : Sur les 14 réponses obtenues :

- 73,3% ont répondu « à compter de la délivrance de la voiture » (11 personnes)
- 26,7% ont répondu « à compter de la découverte du défaut de conformité » (4 personnes).

La bonne réponse à cette question était « à compter de la délivrance de la voiture ». Majoritairement, les personnes ont bien répondu à cette question. Par conséquent, sur les

20 personnes ayant répondu « oui » à la question de la maîtrise des règles juridiques relatives aux garanties des vices cachés et garantie de conformité, seulement 11 personnes maîtrisent réellement ces outils, et 9 autres ne maîtrisent pas vraiment les outils juridiques offerts par le code de la consommation.

Ensuite, nous avons décidé de faire la même expérience avec la règle relative à la prescription pour la garantie des vices cachés.

#### b) Pour la garantie des vices cachés

Sur la question relative à la connaissance du délai de prescription de deux ans pour la garantie des vices cachés, issue du code civil, Nous avons recueilli 45 réponses.

- 62,2% répondent ne pas le connaître
- 37,8% répondent le connaître (soit 17 personnes). On observe donc une légère hausse de réponses « oui » comparée à la question précédente sur la garantie de conformité.

Nous avons donc interrogé, à la suite de cette question, les consommateurs sur la connaissance du point de départ du délai de prescription pour la garantie de conformité :

- 73,3% répondent ne pas connaître le point de départ du délai de prescription
- 26,7% répondent le connaître (soit 12 personnes). On observe à nouveau une baisse entre la connaissance de la durée de prescription et la connaissance du point de départ de ce dernier.

A nouveau, afin de vérifier la connaissance réelle des consommateurs sur le point de départ du délai de prescription (pour la garantie des vices cachés), nous leur avons posé la question suivante : « Si oui, lequel est-il ? » : Sur les 13 réponses obtenues :

- 84,6% ont répondu « à compter de la découverte du vice caché » (11 personnes)
- 15,4% ont répondu « à compter de la délivrance de la voiture » (2 personnes).

La bonne réponse à cette question était « à compter de la découverte du vice caché ». Sur cette question, on observe à nouveau une bonne maîtrise juridique des participants sur ce point.

Enfin, nous avons jugé judicieux de savoir si les consommateurs avaient eu connaissance de ces règles juridiques avant ou après l'achat de leur véhicule, ou bien les ignorer complètement. A cette question, les consommateurs ont majoritairement répondu qu'ils ne connaissaient pas ces règles juridiques (68,9%), 26,7% ont répondu les connaître avant l'achat de leur véhicule et 4,4% après l'achat de leur véhicule.

Nous avons donc tenté d'en savoir plus quant au devoir d'information du vendeur envers le consommateur justement sur ce problème du vice caché et du défaut de conformité. Les vendeurs automobiles sont-ils une aide/un conseil précieux dans la communication des règles juridiques aux consommateurs ?

## 1.2 Questions relatives à la relation consommateur-vendeur

A la question « Le vendeur vous a-t-il suffisamment informé de la différence entre la garantie légale de conformité et la garantie commerciale ? » : 45 réponses obtenues :

- 73,3 % ont répondu « non ».
- 26,7% ont répondu « je ne sais pas ».

Ensuite, nous avons décidé d'en savoir plus sur le devoir de responsabilité du vendeur envers son client. Nous avons donc soumis la question suivante : « Le vendeur vous a-t-il informé de sa responsabilité en cas de défaillance du véhicule ? » :

- 60% ont répondu « non » (27 personnes)
- 35,6% ont répondu « je ne sais pas » (16 personnes)
- 4,4% ont répondu « oui » (2 personnes).

Nous leur avons demandé, alors, si le vendeur leur exposait un potentiel protocole de retour en cas de défaillance du véhicule : 73,3% ont répondu « non », 24,4% ont répondu « je ne sais pas », et 2,2% (soit une seule personne) a répondu « oui ».

Idem pour cette question, qui était obligatoire dans le questionnaire, nous avons recueilli 45 réponses, donc 10 personnes ont répondu mais n'ont pas acheté de véhicule. Néanmoins, on peut quand même conclure que sur les 35 personnes possédant un véhicule, seulement une seule personne a bénéficié d'une information essentielle de la part du vendeur.

Enfin, nous avons souhaité savoir si les consommateurs s'intéressaient davantage sur ces questions lors de l'acquisition de leur véhicule. Nous leur avons donc demandé s'ils posaient d'éventuelles questions subsidiaires lors de l'achat de leur véhicule. Nous avons obtenu 34 réponses, et le résultat est sans appel : 100% de « non ».

## 2- Le consommateur face à un vice caché/ un défaut de conformité sur son véhicule

### 2.1 Les consommateurs confrontés à un défaut de conformité/ un vice caché sur leur véhicule

« Avez-vous été confronté à un défaut de conformité / un vice caché sur votre véhicule ? » :

- 71,1% ont répondu « non », soit 32 personnes.
- 28,9% ont répondu « oui », soit 13 personnes.

En conclusion, sur les 45 personnes, 13 personnes ont vécu l'expérience d'un défaut de conformité/ d'un vice caché sur leur véhicule.

Ensuite, nous avons souhaité approfondir en leur demandant à quel moment les consommateurs s'étaient aperçu de ce défaut (estimation du délai), dans le but de vérifier si les modes de réclamation étaient envisageables ou non.

Nous avons obtenu 45 réponses :

- 73,3% ont répondu avoir constaté aucun défaut, soit 33 personnes,
- 13,3% ont répondu avoir remarqué le défaut moins d'un mois après l'acquisition du véhicule soit 6 personnes,
- 6,7% ont répondu avoir remarqué le défaut entre six mois et deux ans après l'acquisition du véhicule soit 3 personnes,
- Enfin, 6,7% ont répondu l'avoir remarqué entre 3 et 5 ans après l'acquisition du véhicule soit 3 personnes.

Si nous faisons le calcul des personnes ayant répondu à cette question : 12 personnes ont donné une approximation du délai de découverte du défaut ou du vice caché. On remarque qu'une personne ayant répondu oui à la question précédente n'a pas donné le délai, peut-être une erreur ? Soit, il ne se rappelle plus le délai, soit il s'est aperçu qu'il avait mal répondu à la question précédente.

A titre de vérification du caractère sérieux des réponses données, nous avons demandé aux consommateurs quel(s) type(s) de défaut(s) ils avaient observé :

- 7 personnes ont répondu « défaut de moteur »,
- 2 personnes ont répondu « défaut de la boîte de vitesse »,
- 1 personne a répondu « défaut châssis »,
- 2 ont répondu « option du véhicule »,
- 1 personne a répondu « non-délivrance du certificat d'immatriculation »,
- 1 personne a répondu « batterie, puis compteur, puis direction assistée »,
- Et une personne a répondu « rien à signaler ».

13 personnes ont répondu, pourtant 14 cases ont été cochées, il est possible que certaines personnes aient vécu l'expérience de plusieurs défauts/vices cachés.

Sur les 13 personnes ayant affirmé avoir constaté un défaut de conformité/ un vice caché sur leur véhicule, nous avons ensuite reçu 14 réponses. Nous pouvons conclure du caractère sérieux et certain des réponses données quant aux expériences vécues.

Nous retiendrons donc un panel de 13 consommateurs ayant déjà constaté un défaut de conformité/un vice caché sur leur véhicule sur les 35 personnes propriétaires d'un véhicule.

## 2.2 Le comportement du consommateur face au défaut de conformité/au vice caché sur son véhicule

En premier lieu, nous souhaitons connaître, dans un monde idéal, quelle(s) solution(s) les consommateurs auraient souhaité obtenir de la part de leur vendeur automobile s'ils avaient été victime d'un défaut de conformité/d'un vice caché sur leur véhicule. Afin d'étendre au

maximum les réponses, nous avons trouvé intéressant de laisser le choix de répondre à toutes les personnes interrogées, y compris celles non-proprétaires d'un véhicule. Cette question étant obligatoire nous avons donc reçu 45 réponses.

« Dans un monde idéal, qu'auriez-vous souhaité obtenir de la part du vendeur ? (Plusieurs réponses possibles) » :

- 51,1 % souhaitent la réparation de leur véhicule,
- 33,3 % souhaitent le remplacement du véhicule,
- 26,7 % souhaitent obtenir un geste commercial de la part du vendeur,
- 24,4% souhaitent le remboursement du véhicule avec restitution au vendeur,
- 22,2 % souhaitent l'octroi de dommages et intérêts,
- Et 17,8% souhaitent la réduction du prix avec maintien du véhicule.
- Nous avons aussi recueilli 3 autres réponses dans la catégorie « Autre » :
- 1 personne : « R.A.S (rien à signaler) »
- 1 personne : « La délivrance de la carte crise », donc une réponse à un problème bien spécifique de non-conformité.
- 1 personne : « Je ne sais pas je n'ai pas eu de panne ».

Dans un second temps, nous avons interrogé les consommateurs sur la solution qu'ils avaient finalement demandé au vendeur. Nous avons obtenu 17 réponses. Il est utile de rappeler que 13 consommateurs avaient affirmé avoir vécu un défaut de conformité/un vice caché sur leur véhicule, mais, comme le droit civil et le droit de la consommation offrent plusieurs outils quant aux garanties des vices cachés/garantie de conformité, nous avons laissé une option à plusieurs réponses possibles.

Ainsi nous avons obtenu ces résultats :

- 35,3% ont réclamé la réparation du véhicule,
- 17,6% ont réclamé le remboursement du véhicule avec restitution de la voiture au vendeur,
- 11,8% ont réclamé la réduction de prix avec maintien du véhicule,
- 11,8% ont réclamé des dommages et intérêts,
- 5,9% ont réclamé le remplacement du véhicule,

Nous concluons que les 17,6% restants, sont des consommateurs n'ayant absolument rien demandé à leur vendeur lors de la découverte du défaut de conformité/du vice caché.

Enfin dans un troisième temps, nous souhaitons connaître l'éventuelle solution apportée par le vendeur face au défaut de conformité/au vice caché du client : « Qu'avez-vous obtenu de la part du vendeur ? (Plusieurs réponses possibles) :

Nous avons également reçu 17 réponses :

- 70,6% répondent n'avoir rien obtenu de la part du vendeur (12 personnes),
- 11,8% ont obtenu la réparation du véhicule (2 personnes),
- 11,8% ont obtenu le remboursement du véhicule (2 personnes),
- Et 5,6% = 1 personne a répondu avoir eu une réparation payante de son véhicule.

Étonnement 17 réponses ont été apportées à cette question alors que 13 consommateurs seulement ont été confrontés à un défaut de conformité. Nous supposons que certaines personnes n'ayant pas découvert un vice caché ou un défaut sur leur véhicule ont quand même souhaité répondre à cette question (non obligatoire cependant).

Néanmoins, nous constatons quand même une grande majorité de résultats se portant vers « aucune réaction de la part du vendeur ». Ces chiffres sont néanmoins à confronter au fait que sur les 13 consommateurs, seulement 5 consommateurs ont potentiellement réclamé de l'aide auprès du vendeur.

Afin de vérifier cela, nous avons interrogé les consommateurs sur différents points :

- La connaissance des consommateurs sur les différentes garanties apportées par le droit civil et le droit de la consommation
- Le professionnalisme du vendeur
- La motivation du consommateur à obtenir réparation de son préjudice

Tout d'abord, nous voulions vérifier s'il avait connaissance de toutes les garanties introduites dans le code civil et le code de la consommation concernant le défaut de conformité et le vice caché (réparation du véhicule, remboursement, réduction de prix, remplacement, dommages et intérêts).

Nous leur avons soumis la question suivante : « Aviez-vous connaissance de toutes possibilités ? » :

- 75,6% ont répondu « Non » (34 personnes)
- 24,4% ont répondu « Oui » (11 personnes).

A guise d'information, nous avons demandé aux consommateurs si la solution espérée au départ était celle qu'ils avaient réussi à obtenir pour répondre à leur problème : « La solution que vous avez obtenue est-elle différente de celle que vous auriez souhaitée ? » : 18 réponses collectées : Résultat mitigé : 50% de « oui » et 50% de « non ».

### 3- Le comportement du vendeur face au défaut de conformité/au vice caché sur le véhicule du client

Nous souhaitions analyser le comportement du vendeur lorsqu'un client est confronté à un vice caché/ un défaut de conformité sur son véhicule. Nous avons donc sondé les consommateurs sur la réactivité du vendeur et sur son professionnalisme (aide, écoute, conseil, action).

« Une fois le défaut constaté, le vendeur s'est-il montré volontaire pour résoudre votre problème ou a-t-il présenté des réticences ? » (18 réponses obtenues)

- 72,2% ont répondu « Réticent » (13 personnes)
- 11,1% ont répondu « Volontaire » (2 personnes)
- 5,6% ont répondu « Indifférent » (1 personne)



- 5,6% ont répondu « Aucun défaut » (1 personne)
- Et enfin une personne (5,6%) a souhaité partager son expérience plus en détail, dans la case « Autre » : « Volontaire dans un premier temps face à moi, puis absolument odieux, ne me donnait aucune nouvelle, ne faisait pas le travail, cela a duré plusieurs mois ».

Pour compléter nos résultats, nous avons posé la question suivante : « Avez-vous été satisfait de la réactivité du vendeur face à votre problème ? » : 17 réponses :

- 58,8% répondent « Pas du tout satisfait »,
- 23,5% répondent « Pas vraiment satisfait »,
- 17,6% répondent « Plutôt satisfait »,
- Et 0% de « Très satisfait ».

Nous concluons donc à une forte réticence de la part des vendeurs lors de la découverte d'un vice caché/d'un défaut de conformité des clients. 58,8% des consommateurs se disent « Pas du tout satisfait » de la réactivité de leur vendeur et de l'aide qu'il devait lui fournir dans cette situation.

#### 4- Sur la motivation du consommateur à faire valoir ses droits et obtenir une solution

« En cas d'échec avec votre vendeur, avez-vous dû faire appel à un professionnel du droit ou un tiers ? » : 18 réponses :

- 55,6% ont répondu « non », ils n'ont pas souhaité poursuivre leur démarche.
- 44,4% ont répondu « oui », 8 personnes auraient donc sollicité l'aide d'un professionnel du droit ou d'un tiers, suite au manque de réactivité de leur vendeur.

Nous avons alors poursuivi sur cette question : « Si oui, vers quel intermédiaire vous êtes-vous tourné ? »

- 63,6% des consommateurs ont demandé l'aide d'un avocat ( 5 personnes),
- Un consommateur a demandé l'aide d'un juriste,
- Un consommateur s'est tourné vers un site de plainte en ligne,
- Et un consommateur a demandé l'aide d'un médiateur auprès de son concessionnaire.

Les consommateurs ont donc sollicité différents acteurs, mais nous relevons donc une forte tendance pour l'aide d'un avocat. Seulement 2 personnes ont demandé l'aide d'un juriste ou un médiateur.

Nous avons voulu sonder les consommateurs sur la réponse apportée par le professionnel du droit : « Quelle solution vous a-t-il proposée ? » :

- 30,8% déclarent avoir envoyé un courrier recommandé avec accusé de réception au vendeur
- 30,8% déclarent avoir demandé un accord amiable
- 15,4% déclarent que le coût de l'expertise était trop élevé par rapport au problème rencontré on imagine donc un échec auprès de leur vendeur.

- 15,4% déclarent « Rien » ou « Laisser tomber » ils n'ont rien demandé auprès de leur vendeur, ou, ont finalement abandonné l'idée de toute procédure.
- Et, enfin, 7,7% déclarent n'avoir constaté aucun défaut.

## 5- Les questions relatives à la procédure par accord amiable

### 5.1. Le mode d'action choisi par le consommateur

Nous partons du postulat que 13 consommateurs ont dû faire face à un défaut de conformité. Nous leur avons donc demandé s'ils avaient déclenché une procédure par règlement amiable.

Nous avons effectivement recueilli 13 réponses :

- 6 consommateurs ont répondu avoir agi avec l'aide d'un avocat.
- 5 consommateurs ont répondu avoir agi seul.
- 1 consommateur nous informe avoir agi par le biais d'un site de plainte en ligne.
- 1 consommateur nous informe avoir envoyé un courrier avec « en tête les coordonnées d'un avocat d'un ami ».

### 5.2. Sur les réclamations des consommateurs lors du règlement amiable

Nous avons alors interrogé les consommateurs sur leurs éventuelles demandes lors du règlement amiable : « Quelle a été votre demande lors du règlement amiable ? (Plusieurs réponses possibles) » (13 réponses obtenues) :

- 53,8% des consommateurs souhaitaient la réparation du véhicule,
- 23,1% des consommateurs souhaitaient le remplacement du véhicule,
- 23,1% des consommateurs souhaitaient le remboursement, avec la restitution du véhicule

Nous observons alors une forte majorité (53,8%) pour le désir d'obtenir la réparation du véhicule tandis qu'aucun consommateur n'a pensé/n'a souhaité réclamer l'octroi de dommages et intérêts (0% de réponse à cette option).

### 5.3. Sur les solutions obtenues lors du règlement amiable

Ensuite, nous voulions connaître : « Quelle(s) solution(s) avez-vous finalement obtenue(s) suite à cet accord amiable ? » :

- 9 consommateurs ont répondu qu'aucun accord amiable n'avait été trouvé,
- 2 consommateurs ont répondu avoir obtenu le remboursement du véhicule, avec sa restitution au vendeur,
- 1 consommateur a répondu avoir obtenu la réparation de son véhicule,
- 1 consommateur a répondu avoir obtenu le remplacement de son véhicule,
- Aucun consommateur n'a obtenu de dommages et intérêts.

Nous leur avons demandé si la procédure par règlement amiable était satisfaisante, mais les résultats sont très mitigés :

- 33,3% se disent « plutôt satisfait »,
- 33,3% se disent « pas vraiment satisfait »,
- 25% se disent « pas du tout satisfait »,
- Et 8,3% se disent « très satisfait ». Un seul consommateur se dit très satisfait de la procédure par règlement amiable.

Enfin, nous souhaitions connaître si, en cas d'échec avec la procédure de règlement amiable, ils avaient décidé de saisir les tribunaux. Nous leur avons donc soumis la question suivante :

« En cas d'insatisfaction, qu'avez-vous décidé de faire ? » :

- 76,9% ont décidé d'abandonner toute démarche,
- Tandis que 23,1% ont décidé de saisir le tribunal. Ce résultat représente trois consommateurs.

## 6. Les questions relatives à l'action en justice

### 6.1. Le processus de saisine du tribunal

Nous souhaitons dès lors analyser le mode d'action du consommateur lorsqu'il déclenche une procédure devant les tribunaux. « En cas de recours devant les tribunaux, à quel moment avez-vous opté pour cette procédure ? » :

Sur les trois consommateurs qui ont saisi les tribunaux : deux répondent avoir saisi le tribunal après l'échec du règlement amiable, et un consommateur nous signale avoir saisi le tribunal dès le refus de son vendeur.

### 6.2. Sur les demandes formulées par les consommateurs devant les tribunaux

« En cas de saisine des tribunaux, quelle a été votre demande ? » : 2 consommateurs ont demandé le remplacement du véhicule, et 1 consommateur a demandé la réparation de son véhicule.

### 6.3. Sur les solutions obtenues lors de la saisine des tribunaux

« Quelle(s) solution(s) avez-vous finalement obtenue(s) suite à cette action en justice ? »

A cette question, un des trois consommateurs a oublié de répondre. Nous avons donc obtenu deux réponses :

- 1 consommateur a obtenu la réparation de son véhicule
- 1 consommateur a obtenu le remplacement de son véhicule.

Ainsi, comme en atteste les réponses obtenues à la question « Avez-vous été satisfait de cette action en justice ? » : 100% de réponses « Plutôt satisfait ».

## 7. Bilan de l'expérience

Pour conclure cette enquête, nous voulions déterminer si les démarches entreprises par les consommateurs avaient été satisfaisantes suite à leurs expériences (vendeur, règlement amiable, saisine des tribunaux).

À cette dernière question du sondage, 18 consommateurs ont répondu.

Nous avons obtenu des résultats très différents pour chaque consommateur :

- 27,8% : « J'aurai dû tenter un règlement amiable avant de saisir le tribunal »,
- 22,2% : « J'aurai dû saisir le tribunal sans passer par le vendeur »,
- 11,1% : « J'aurai dû abandonner toute démarche »,
- 5,6% : « J'aurai dû saisir le tribunal sans passer par un règlement amiable »,
- 5,6% : « J'aurai dû m'arranger avec le vendeur »,
- 5,6% : « J'ai bien fait de persister »,
- 5,6% : « Satisfaite de ma démarche »,
- 5,6% : « Il n'y avait pas de solution, enjeu financier trop faible pour contester l'attitude du vendeur qui m'a fait payer la réparation »,
- 5,6% : « Je ne regrette rien car malgré tout je pense que c'est la mise en demeure qui a accéléré la réparation de mon véhicule et aujourd'hui je suis très contente de l'avoir ».

A noter que les « 5,6% » correspondent à la réponse d'un seul consommateur à chaque fois.

*Nous pouvons donc nous pencher désormais sur les informations recueillies auprès des professionnels de la vente automobile.*

## **B) Les informations recueillies auprès des professionnels de la vente automobile**

Notre questionnaire se divise en trois grandes parties, la première est relative aux informations générales, la seconde est dédiée à la procédure amiable et enfin, la dernière partie porte sur les procédures judiciaires. Nous débuterons donc par l'analyse brute des résultats de notre première partie.

### 1- Sur les questions générales:

Notre entretien débute par la question suivante : *Au cours de votre carrière dans l'automobile, avez vous reçu une formation juridique ?* A cette question tous les vendeurs sont d'accord pour répondre que OUI ils ont reçu une formation juridique.

Toutefois, il est intéressant de noter que selon les parcours certains bénéficient d'une formation plus accrue que d'autre. Effectivement, s'il est possible de devenir un professionnel de la vente sans formation particulière, pour les vendeurs qui sont « certifiés » c'est à dire ayant intégré et réussi les écoles de formation mise en place par les différents groupes automobiles comme PSA, Audi ou encore Volkswagen la situation de la formation juridique est plus poussée puisque durant leurs apprentissages plusieurs professionnels du droit notamment des avocats spécialisés dans le droit de la consommation et le droit du travail interviennent.

Il s'agit ensuite pour l'ensemble des vendeurs, de formation internet obligatoire sur différentes problématiques comme le blanchiment d'argent, loi Lagarde, loi Hamont, le vol et le recel.

Aux questions suivantes (2, 3 et 4) destinées à savoir plus en détails la connaissance juridique des vendeurs de l'automobile sur les questions de la garantie légale de conformité du Code de la Consommation, de la garantie des vices cachés et du défaut de conformité du Code Civil, les réponses sont plus mitigées. Pour les 70 professionnels de la vente leurs connaissances sur ces sujets est décrite comme « faible ».

- Effectivement, lors de la seconde question relative au défaut de conformité du Code civil, 100% des vendeurs ont répondu avoir une connaissance « faible ». Lors de ma demande d'approfondissement, notamment sur la question d'une définition éventuelle, beaucoup d'entre eux se sont abstenus (65). Néanmoins, dans les 5 réponses que j'ai pu obtenir, tous m'ont répondu : « Lorsque la voiture n'est pas conforme à ce que j'ai vendu ».
- Sur la question des vices cachés, là encore 100% des vendeurs ont répondu avoir une connaissance faible. Pourtant, contrairement à la question n°2 ils ont été plus nombreux à accepter de définir cette notion (30). *Par exemple, elle m'a été définie comme « un défaut du véhicule que je ne connaissais pas au moment de la vente mais qui pose problème pour l'usage de celui ci » ou encore « un vice qui suscite une expertise après sa découverte ».*
- Enfin sur la question n°4 portant sur la garantie de conformité du Code de la consommation, le constat est que une fois encore que, les 70 vendeurs décrivent leurs connaissances comme faible. Cette fois-ci, ils m'ont tous demandé la différence avec la première question (relative au défaut de conformité) expliquant ne pas voir de différence entre ces deux questions et pour le seul vendeur qui a accepté de définir cette garantie : « Il faut que ce soit conforme à mon bon de commande ».

La question suivante, lors de l'achat d'un véhicule neuf, renseignez-vous vos clients sur ces trois armes juridiques ? 100% des vendeurs ont répondu NON, et, 53 d'entre eux font référence aux conditions générales de vente : « Je pense que c'est écrit dans les conditions de vente », « Il faut lire les conditions générales de vente », « Ça doit être écrit en tout petit comme d'habitude mais personne ne les lit ces trucs », « Je suis vendeur Alexandra, pas juriste, les conditions de vente doivent en parler », « Quand on signe un document, faut le lire, je pense que c'est écrit dans les conditions générales de vente ».

La réaction est en revanche tout autre sur la question n°6 relative à la garantie commerciale, car tous m'ont dit en vendre une et tous ont le même protocole de vente. Effectivement, à la question n°7 les vendeurs m'ont expliqué qu'elle pouvait être vendue soit en lien avec le financement de la voiture achetée par le consommateur soit de façon autonome mais cette possibilité est réservée aux vendeurs de véhicule neuf. Il n'existe pas de « speech » précis pour vendre cette garantie, chaque vendeur la propose aux clients de façon différente.

Néanmoins, Tous déclarent percevoir un pourcentage lors de cette vente. Toutefois le montant diffère, premièrement selon que l'on soit vendeur neuf ou d'occasion, car, effectivement si à l'occasion cette vente représente un pourcentage de 2euros, le vendeur de véhicule neuf peut en obtenir :

- 20euros pour une garantie de 3ans de plus
- 30 euros pour une garantie de 4ans de plus
- 50 euros pour une garantie de 5ans de plus

Toutefois ces chiffres varient selon les concessions.

Ce qui nous amène à la question de la distinction entre la garantie légale de conformité (du Code de la Consommation) et de la garantie commerciale. Or, ici, aucun des vendeurs ne fait la distinction entre les deux. Selon le résultat obtenu à cette question, il en découle qu'aucun d'entre eux n'expliquent cette différence aux clients lors d'une vente automobile (question 8 et 9).

La question 10 relative à l'explication par les vendeurs de la différence entre la garantie de non conformité du Code de la Consommation et la garantie commerciale n'a pas été posé au vu des réponses précédentes.

A la question suivante, avez-vous déjà connu de la situation d'un défaut de conformité (Code de la Consommation) ou un vice caché/défaut de non conformité (Code civil) sur l'un de vos véhicules vendus ? 65 vendeurs m'ont répondu OUI et 5 m'ont répondu NON. Or, sur ces 65 vendeurs, tous se sont accordés à dire que cela représente moins de 10% des cas (question 12). J'ai alors demandé plus de détails, notamment pour obtenir un chiffre plus précis. Sur les 65 vendeurs, 57 déclarent avoir connu de cette situation 4 fois, 5 déclarent l'avoir vécu 5 fois et 8 déclarent l'avoir connu 6 fois.

Pour ce qui est relatif à la mise en information du vendeur du problème sur le véhicule, deux réponses ont été validées par les vendeurs. Généralement (100% des vendeurs ont adopté cette réponse), il s'agit du client qui recontacte le vendeur à la suite d'une utilisation du véhicule mais plus rarement (là encore 100% des vendeurs s'accordent sur ces dires), cela peut arriver que « des véhicules sortent non conforme de l'usine » et dans ce cas là, c'est par le constructeur que le vendeur est informé du défaut présent sur le véhicule. Attention toutefois, car, même si sur les 65 vendeurs qui ont maintenu que l'information pouvait arriver directement du constructeur cela ne sous-entend pas qu'ils ont connus de cette situation. En revanche, aucun n'a répondu qu'il pouvait être mis au courant lors de la réception du véhicule ou par sa direction.

Sur la question 14 concernant la réaction du vendeur dès qu'il prend connaissance d'un problème avec le véhicule. Les professionnels de la vente automobile m'ont expliqué qu'après avoir été contacté par le client, un rendez-vous était pris auprès de l'atelier afin de réaliser une expertise et d'identifier la provenance du problème et qu'un mail été rédigé au chef des ventes pour l'informer de la situation. J'ai donc demandé s'il s'agissait du protocole à suivre (question 15) mais, tous m'ont répondu NON. Un des vendeurs m'a dit « Il n'y a aucune obligation à suivre lorsque ce genre de problème arrivent, on essaye de faire au mieux pour le client ». Un autre m'a confié « Je ne pense pas que tu puisses parler de

protocole parce que ce n'est pas obligatoire mais, plus comme un accord tacite, comme tout le monde le fait alors toi aussi ».

En revanche, aucun des vendeurs ne m'a dit de contacter le service juridique, j'ai donc cherché à en comprendre la raison et il m'a été expliqué par tous les vendeurs que les concessions automobiles ne disposent pas de service juridique hormis les ressources humaines, tout ce qui est en lien de près ou de loin avec un contentieux est sous-traité par des cabinets d'avocats indépendants.

Les vendeurs étant tous d'accord pour expliquer qu'il n'y avait aucun protocole prévu pour ces situations, j'ai demandé à un vendeur s'il savait pourquoi rien n'était mis en place, sa réponse a été « Il n'y a pas de problème dans l'automobile, donc pas besoin de prévoir de protocole ». Face au constat qu'il n'existe aucun protocole, les questions n°16 (pouvez vous décrire ce protocole), n°17 (Qui est à l'origine de ce protocole ?), n°18 (Comment vous a-t-il été transmis ?) Et n°19 (Quel est l'objectif de ce protocole ?) N'ont pas été posées.

Nous reprenons donc avec la question 20 qui est relative à ce que qui est demandé par le consommateur dans ces situations. Ici, tout dépend du défaut. Mais, sur les entretiens menés il ressort que :

- La réparation du bien est souvent demandée
- Le remplacement du bien est parfois demandé
- Le remboursement (total et partiel) du bien est parfois demandé
- Le versement de dommage et intérêt n'est jamais demandé
- Un geste commercial est souvent demandé.

Il résulte de la question 21 que, tous sont d'accord pour dire qu'est envisageable une réparation du bien et/ou un geste commercial. En revanche, tous ont rigolé lorsque j'ai évoqué « un remboursement total ou partiel du bien » ou encore « le remplacement » de celui-ci. Parmi les réponses obtenues, celle ci est la plus parlante pour résumer les réactions des vendeurs : « Ce n'est même pas une solution ». Sur le remboursement partiel avec une conservation du bien, l'un des vendeurs m'a confié « Lorsqu'il y a un très très très gros problème pourquoi pas, mais ça n'aboutira jamais ». Pour ce qui est du geste commercial, il se résume selon les vendeurs à une somme d'argent ou des accessoires pour la voiture.

La question 22 relative à ce qui oriente le choix dans les solutions proposés c'est le type de défaut. Tous m'ont répondu OUI. Un des vendeurs est allé un peu plus loin sur la question et m'a expliqué « C'est logique, on regarde le défaut et on adapte par rapport à ce qui ne va pas ». J'ai donc cherché à savoir s'il existait une politique juridico-commerciale selon le type de défaut mais il ressort toujours qu'il faut identifier le défaut et le réparer : « Je sais pas du tout s'il existe ce genre de politique dans l'automobile, tu sais, on trouve le défaut, on voit ce qu'on peut faire ou pas d'ailleurs et puis c'est tout, on ne va pas chercher plus loin ».

De sorte que, à la question suivante : Ce protocole permet-il de mettre fin à la plainte du client ? Les 65 vendeurs m'ont répondu OUI et estiment que cette façon de faire permet de mettre fin à la plainte du client à hauteur de 90%-95% des cas. J'ai donc cherché à comprendre la raison de ce pourcentage bien précis, or, la réponse peut se résumer à ce que plusieurs m'ont déclaré « On ne peut jamais être sûr à 100% ». Une vendeuse a été plus

précise et m'a expliqué : « Franchement, on fait en sorte que lorsqu'il y a un problème ça ne fasse pas trop de bruit parce qu'on est un commerce, il faut qu'on maintienne une bonne réputation auprès de nos clients. Quand on est face à ce genre de problème, on trouve toujours une solution ».

A la question 25, 100% des vendeurs ont répondu de pas avoir de protocole de retour. La question 26 n'a donc pas été posée.

Enfin, il ressort de la question 27 relative au support du coût financier du protocole que pour les 65 vendeurs, c'est à la marque si le véhicule est toujours sous garantie sinon c'est le client qui avance les frais de réparation et ensuite, aura lieu le remboursement.

Ce qui nous amène à notre second axe du questionnaire à savoir la procédure amiable.

## 2- Sur la procédure amiable

Sur la première question de cette partie, à savoir « Le client évoque t-il le recours à des alternatives judiciaires ? » 20 vendeurs ont répondu OUI et estiment tous que cela correspond entre 10% et 30% des cas. Il semble tout de même que 10% soit déjà trop élevé : « Je ne sais même pas si on atteint 10% des cas », réaction partagée par les 19 autres vendeurs. Les autres vendeurs ont répondu NON, car, ils n'ont pas connu cette situation.

A la question n°3 portant sur l'identification des alternatives judiciaires, les 20 vendeurs n'identifient que les associations de consommateurs et la médiation mais rappel dès la question suivante que dans plus de 70% des cas le client rappelle seul pour résoudre le conflit à l'amiable. Ils estiment que cela se produit entre 80% et 95% des cas. Ils s'accordent à reconnaître l'intervention du défenseur des droits à 0%. Pour ce qui concerne les associations de consommateurs et les médiateurs tous répondent que cela représente moins de 10% des cas.

Pour ce qui est de la réaction du vendeur (question 5), tous ont déclaré coopérer avec le client : « On doit trouver une solution », aucun refus n'a été exprimé par les vendeurs. Ils cochent donc tous la case « dans plus de 70% » des cas, en précisant pour chacun « Cela représente bien plus, en réalité, on coopère dans 100% des cas où le défaut vient du véhicule ». A la question facultative : Pourriez-vous justifier votre réaction, seul un vendeur a répondu : « Nous sommes des commerciaux, on a une réputation, on a une notation par le client qui compte sur notre évaluation et qui peut également dégager des primes donc, lorsqu'il y a un problème on essaye de le résoudre bien sûr. Après il n'y a pas que ça, on vend des voitures pour les gens, lorsqu'elles ne marchent pas c'est normal de trouver une solution ».

A la question 6, tous ont répondu « plus de 70% des cas » en précisant un pourcentage compris entre 90% et 99%.

Pour ce qui est du bilan coût/avantage du règlement amiable prévu par la question 7, aucune réponse ne m'a été donnée, j'ai donc orienté en demandant :



- Moins couteux ?
- Moins long ?
- Plus simple ?

Tous ont répondu OUI aux trois propositions faites. Néanmoins, une vendeuse a ajouté : « C'est également une question d'image de marque aussi ».

Enfin, à la dernière question : Lorsqu'aucun accord est trouvé, à combien estimez vous l'abandon du client ou le recours à une procédure judiciaire ? Tous ont estimé à « moins de 10% ». Un vendeur m'a dit « c'est très très rare que l'on ne trouve pas de solution ».

Ce qui nous amène sur notre troisième et dernier axe du questionnaire celui de la procédure judiciaire.

### 3- La procédure judiciaire

A la première question, face à la menace d'une procédure judiciaire, que faites-vous ? Tous les vendeurs ont répondu ne jamais y avoir été confronté et on donc juger « inutile » de répondre à la fin du questionnaire. De sorte que, la seule donnée dont nous disposons est que sur 70 vendeurs, aucun n'a connu personnellement ou ne connaît d'un vendeur ayant dû faire face à une procédure judiciaire.

*Il faut donc désormais, nous intéresser aux informations recueillies auprès des professionnels du droit et des associations de consommateurs.*

### **C) Les informations recueillies auprès des professionnels du droit et des associations de consommateurs**

Les entretiens se sont dirigés autour de deux grands acteurs : les avocats et les associations de consommateurs. Alors que les questions posées aux avocats étaient décomposées en trois parties ( Une première partie portait sur le défaut de conformité, la seconde sur les vices cachés et la troisième sur leur vision des boites à outils ), les questions posées aux associations de consommateurs suivaient un ordre plus chronologique, en partant de la manière dont ils étaient contactés pour finir par le règlement des différends avec leur vision sur des boites à outils.

#### 1- Les réponses des avocats

A la première question qui était de savoir si les litiges liés au défaut de conformité et au vice caché des véhicules automobiles représentaient une part importante des affaires traitées par les juristes, 62% des avocats ont répondu « oui » (5/8).

A la seconde question qui était : « Par rapport aux ventes de véhicules neufs, à combien évaluez-vous en pourcentage le taux de litige lié au défaut de conformité ? (Commandes non respectées) », pour 87% (7/8) des avocats, cela représentait – de 20 %.

A la troisième question : « Le consommateur connaît- il l'existence de l'action pour délivrance non conforme (code civil) ? », pour 100% des avocats (8/8), la réponse est non.

A la question : « le consommateur connaît-il le contenu de l'action pour délivrance non conforme (code civil) ? », pour 100% (8/8) des avocats, les consommateurs n'ont pas connaissances : Du délai de prescription ; Du point de départ du délai de prescription ; De la délivrance forcée et du remplacement extra-judiciaire

- Pour 50% (4/8) des avocats, les consommateurs n'ont pas connaissances de la résolution du contrat.
- Pour 75% (6/8) des avocats interrogés, les consommateurs ont connaissance des dommages et intérêts.
- Pour 88% (7/8) des avocats, les consommateurs n'ont pas connaissances de la réduction du prix.

Concernant la question : « Le consommateur connaît-il l'existence de la garantie légale de conformité du droit de la consommation ? », pour 100% (8/8) des avocats la réponse est non.

A la question : « Le consommateur connaît-il le contenu de la garantie légale de conformité du droit de la consommation ? », 100% (8/8) des avocats ont répondu « non » à toutes les propositions (le délai de prescription, le point de départ du délai de prescription, la présomption de l'antériorité du vice et la hiérarchie dans les sanctions).

Pour les vices cachés, à la question : « Par rapport aux ventes de véhicules neufs, vendus par un professionnel, à combien évaluez-vous en pourcentage le taux de litige lié au vice caché ? » : Pour 62% (5/8) des avocats cela représentait – de 20%, pour 12% (1/8) des avocats cela se situait entre 20% et 50%, et pour 25% (2/5) d'entre eux le taux était entre 50% et 80%.

A la question : « Le consommateur connaît-il l'existence de la garantie des vices cachés ? », 100% (8/8) des avocats ont répondu « oui ».

Concernant la question liée à la connaissance, de la part du consommateur, du contenu de la garantie des vices cachés, pour 100% des avocats (8/8), les consommateurs ne connaissent ni le délai de prescription, ni son point de départ. Pour 75% (6/8) des avocats, le consommateur connaît l'action rédhibitoire, cependant, pour 97% (7/8) d'entre eux, le consommateur n'a pas connaissance de l'action estimatoire.

A la question liée aux attentes des clients, pour 100% (8/8) des avocats, le consommateur souhaite : le remboursement total contre la restitution du bien et le versement de dommages et intérêts. A ces deux attentes, pour 13% (1/8) des avocats le consommateur souhaite « la réparation du bien ».

Concernant l'interlocuteur que les avocats contactent chez le professionnel, pour 100% (8/8) des avocats il s'agit du concessionnaire. 38% (3/8) d'entre eux contactent aussi le fabricant, et 13% (1/8) contactent une autre personne : le garagiste ou le contrôleur technique.

A la question : « Comment se règle les litiges le plus souvent », Pour 50% (4/8) des avocats contactés, il y a entre 50% et 80% des litiges qui se règlent par un accord entre les parties et

dans – de 20% des cas il y a une action en justice. Pour 25% des avocats (2/8), l'action en justice représente + de 80% des litiges et l'accord entre les parties représente – de 20%. Pour 25% (2/8) des avocats, l'action en justice et l'accord entre les parties représentent tout deux 50%.

Concernant la question des solutions les plus souvent obtenues, pour 100 % (8/8) des avocats, la réparation, le remplacement du bien, les gestes commerciaux ou les avoirs ne sont pas des solutions obtenues. Concernant la réduction du prix, pour 37% des avocats (3/8), cela représente entre 20% et 50% des solutions obtenues. Quant aux dommages et intérêts, pour 37% des avocats (3/8) cela représente – de 20% alors que pour 50% (4/8) des avocats cette solution s'élève à + de 80%. 12% (1/8) ont répondu entre 50% et 80%. Concernant le remboursement contre la restitution du bien, pour 75% (6/8) des avocats c'est une solution obtenue dans plus d'1 cas sur 2.

A la question de savoir si les outils proposés par le code civil et le code de la consommation protègent suffisamment le consommateur, 87% des avocats (7/8) ont répondu : « oui »

Une fois les réponses des avocats obtenues, nous nous tournons à présent vers les associations de consommateurs.

## 2- Réponses des associations de consommateurs :

A la question : « De quelle façon une victime peut-elle vous contacter ? »

Pour 100% des associations (2/2), les consommateurs les contactent principalement via le formulaire de contact, par mail ou par téléphone.

A la seconde question : « Quelles sont les raisons qui justifient que les consommateurs s'adressent à vous ? »

Pour l'ADÉIC, les consommateurs les contactent à 50% pour leur rôle de conseil et à 50% pour le service juridique. Du côté de l'Indecosa CGT, ils sont contactés à 25% pour leur rôle de conseil, à 25% pour leur service juridique et à 50% pour des démarches, des aides aux courriers, etc...

A la question de savoir si les litiges liés au défaut de conformité et au vice caché des véhicules automobiles représentaient une part importante des raisons pour lesquelles ils étaient contactés, la réponse est négative pour INDECOSA-CGT et l'ADÉIC.

A la question : « Par rapport aux ventes de véhicules neufs, à combien évaluez-vous en pourcentage le taux de litige lié au défaut de conformité et au vice caché en matière automobile ? », pour l'ADÉIC c'est entre 50 % et 80%, alors que pour INDECOSA-CGT, c'est – de 20%.

Concernant les attentes des consommateurs, les réponses des associations de consommateurs sont les mêmes : la réparation ou le remboursement total contre la restitution du bien.

A la question des conseils donnés aux consommateurs, on retrouve là aussi les mêmes réponses. 100% des associations conseillent aux consommateurs de se retourner d'abord vers leur protection juridique.

Concernant la question de la procédure mise en place, les réponses sont les mêmes : privilégier le règlement amiable. Ainsi : Constitution d'un dossier, Mise en demeure, Réponse du garagiste, en cas d'absence de réponse ou de réponse négative : conciliateur de justice.

A la question de savoir : comment se règle les litiges, l'adéc ne pouvait pas me donner de réponses. Pour indecosa CGT, - de 20% des litiges se règlent en action en justice, et il y a entre 50% et 80% des litiges réglés par un accord entre les parties.

A la question des solutions les plus souvent obtenus par le consommateur, les réponses sont identiques. Il s'agit de la réparation du bien, de la réduction du prix et des dommages et intérêts.

A la question qui était de savoir si les outils proposés par le code civil et le code de la consommation protégeaient suffisamment le consommateur, pour les deux associations, le consommateur est protégé.

Les réponses obtenues maintenant restituées, nous allons les mettre en commun afin d'en produire une synthèse.

#### D) Synthèse des informations collectées

Cette première partie, une question a été partagée dans les trois questionnaires, celle relative aux connaissances juridiques sur le défaut de conformité, les vices cachés et la garantie de conformité.

S'il semble évident que les professionnels du droit ainsi que les associations de consommateurs ont une maîtrise de ces trois des armes juridiques. Il ressort que, cette connaissance est beaucoup plus mitigée auprès des consommateurs ainsi que des vendeurs automobiles. Il est possible au regard des résultats obtenus par nos questionnaires de faire émerger des points de concordance et ainsi mettre en évidence, une réalité pratique.

#### 1- Synthèse des résultats entre les vendeurs de l'automobile et les consommateurs

Sur la question de l'information délivrée par le vendeur au consommateur au moment de l'achat d'un véhicule, le constat est frappant. Premièrement les vendeurs ont reconnu ne pas avoir donné d'informations sur la différence entre la garantie légale de conformité et la garantie commerciale, un résultat qui se retrouve dans notre enquête auprès des consommateurs puisque 73,3% d'entre eux ont répondu ne pas avoir eu connaissance de cette information et personne n'a répondu « Oui ».

Une similitude apparaît également sur la question d'un éventuel protocole de retour prévu par les professionnels de l'automobile en cas de constatation d'un défaut ou vice caché. Nous savons que les 70 vendeurs ont admis qu'il n'existait pas de protocole dans le

domaine de la vente automobile, réalité qui se retrouve encore une fois dans les réponses au questionnaire relatif aux consommateurs dont 73,3% déclarent ne pas avoir été informés d'un quelconque protocole de retour.

Également, sur la question des attentes des consommateurs par rapport aux vendeurs, la majorité de ces derniers déclarent demander la réparation du bien. Nous savons que, c'est la solution privilégiée par les professionnels de la vente automobile.

En revanche, un grand écart est à mettre en évidence sur la question « le vendeur s'est-il montré volontaire pour résoudre votre problème » puisque 72,2% des consommateurs ont répondu « OUI » alors que le questionnaire des professionnels de l'automobile met en évidence que dans plus de 70% des cas vouloir trouver une solution avec le consommateur.

De la même façon alors que 58,8% des consommateurs ne sont pas satisfait de la réactivité du vendeur, ces derniers déclarent trouver une solution dans plus de 70%.

## 2- Synthèse des résultats entre les consommateurs et les professionnels du droit

Concernant la question liée à la connaissance du délai de 2 ans pour la garantie légale de conformité, au regard des entretiens réalisés avec les juristes et des réponses des consommateurs, il semble que les résultats se croisent, une grande majorité des consommateurs n'ont pas connaissance du délai de prescription.

A la question liée à la connaissance du point de départ du délai de prescription des vices cachés et du défaut de conformité, dans la logique de la question précédente, on retrouve la même réponse à cette question chez les consommateurs et les juristes, la plupart des consommateurs ne connaissent pas le point de départ des délais.

Pour ce qui concerne les demandes des consommateurs lors de la saisine des tribunaux, on remarque qu'à cette question les réponses varient chez les consommateurs et les juristes interrogés. Alors que les consommateurs s'orientent davantage vers la réparation du véhicule ou le remboursement. Pour les avocats, les consommateurs souhaitent d'abord le remboursement total ou encore le versement de Dommages et Intérêts. Cependant, pour les consommateurs et les avocats, la victime ne souhaite que très rarement le remplacement.

*Les informations collectées présentées et la synthèse effectuée, nous allons maintenant procéder à une analyse sociologique des résultats.*

### II- Les analyses sociologiques des résultats

Dans cette deuxième partie, nous analyserons de manière sociologique les résultats obtenus lors du questionnaire auprès des consommateurs et des différents entretiens réalisés auprès des vendeurs professionnels et des professionnels du droit.

#### A) Les analyses sociologies des résultats obtenus auprès des consommateurs

Sur les questions relatives à la connaissance des boites à outils, on remarque qu'au vu de nos résultats, une grande partie des consommateurs dans l'automobile ignorent manifestement les règles relatives à la garantie des vices cachés ou la garantie de conformité. Cela peut s'expliquer par un manque de connaissance juridique.

Sur les questions relatives à la relation consommateur-vendeur : A la question « Le vendeur vous a-t-il suffisamment informé de la différence entre la garantie légale de conformité et la garantie commerciale ? » : 73,3 % des consommateurs ont répondu « non » et 26,7% ont répondu « je ne sais pas ». Personne n'a répondu « oui ». Nous pouvons alors penser que les consommateurs confondent bien trop souvent « garantie légale de conformité » et « garantie commerciale » qui sont deux notions complètement distinctes mais encore trop floues pour les consommateurs.

En général, le vendeur aura plutôt tendance à informer le client sur la garantie commerciale. Le vendeur n'expose donc pas les garanties juridiques offertes par le code civil ou le code de la consommation, de manière générale (d'après ce sondage). Peut-être que lui-même ignore certaines règles juridiques ?

Sur les questions relatives à la découverte d'un vice caché/d'un défaut de conformité par le consommateur : Il y a une grande majorité de consommateurs qui préfèrent obtenir la réparation du véhicule, à toutes les autres possibilités offertes. Toutefois, nous avons pu remarquer que l'option « obtenir un geste commercial de la part du vendeur » a reçu un certain succès. Dès lors, les consommateurs ignorent certainement la possibilité d'obtenir des dommages et intérêts, car ils sont plus familiers avec ce type de pratique commerciale courante.

Sur les 13 consommateurs confrontés à un défaut de conformité/un vice caché, une majorité d'entre eux n'a rien demandé à leur vendeur. Ce résultat est sûrement à mettre en lumière par le fait que les consommateurs ignorent le devoir de responsabilité du vendeur face à ce problème. Nous pouvons également relever le fait que les consommateurs nous ont expliqué dans les questions précédentes que leur vendeur ne les avait pas informés de sa responsabilité ou ne leur avait pas présenté un potentiel protocole de retour en cas de défaillance de leur véhicule. Ainsi, très peu de consommateurs semblent avertis sur les différents outils juridiques mis en place par le code civil et le code de la consommation.

Sur les questions relatives au comportement du vendeur face à la découverte d'un défaut de conformité/d'un vice caché sur le véhicule de son client : Nous constatons de manière générale, au vu des résultats, que manifestement le vendeur adopte une position assez réticente face à ce type de problème, voir même reste complètement indifférent ou en retrait. Un des consommateurs nous a fait part de son entière expérience avec le vendeur : « *Volontaire dans un premier temps face à moi, puis absolument odieux, ne me donnait aucune nouvelle, ne faisait pas le travail, cela a duré plusieurs mois* ». Les consommateurs se sentent lésés et seuls face à leur problème, ce qui potentiellement expliquerait le faible quota de demandes au vendeur dans les questions précédentes et aussi le faible résultat de solutions apportées par le vendeur.

Sur les questions relatives à la motivation du consommateur à faire valoir ses droits, après l'échec auprès de son vendeur : Sur les 18 consommateurs ayant répondu à cette question, 55,6% ont répondu ne pas vouloir poursuivre leur démarche. 44,4% des consommateurs ont

répondu « oui » échantillonnage intéressant. 8 personnes auraient donc sollicité l'aide d'un professionnel du droit ou d'un tiers, suite au manque de réactivité de leur vendeur.

Plusieurs hypothèses quant aux résultats obtenus (sur 8 consommateurs) :

- Nous pouvons interpréter ces résultats par le fait que le problème rencontré était important, et que le consommateur n'avait d'autre choix que de poursuivre la procédure
- Peut-être que certains consommateurs sondés sont eux-mêmes assez confortables avec les procédures judiciaires (juristes, étudiants, professeurs de droit, avocat, ou autre) et maîtrisent parfaitement les outils juridiques offerts par le droit, et, de surcroît, sont motivés pour les déclencher.

Sur les questions relatives au règlement amiable : Nous partons du postulat que 13 consommateurs ont dû faire face à un défaut de conformité. Nous leur avons donc demandé s'ils avaient déclenché une procédure par règlement amiable. 63,6% des consommateurs ont répondu avoir agi avec l'aide d'un avocat. Les consommateurs se sentent donc mieux représentés, ou aidés, par un professionnel du droit, et plus précisément un avocat. Toutefois, 35,7% des consommateurs ont décidé d'agir seul, peut-être par manque de moyen ou de temps.

Nous avons alors interrogé les consommateurs sur leurs éventuelles demandes lors du règlement amiable : Nous observons une forte tendance, auprès des consommateurs, pour « la réparation du véhicule » (53,8% des consommateurs), sûrement dû à la rapidité et la simplicité de la solution. Nous pouvons effectivement imaginer que le remplacement du véhicule, avec tout le processus de commande, serait effectivement plus long qu'une simple réparation. Nous avons déjà constaté lors de la première question relative à « *quelle solution idéale auriez-vous espéré* » la majorité, soit 51,1%, des consommateurs avaient répondu vouloir la réparation du véhicule.

Nous notons, en revanche, qu'aucun consommateur (0%) n'a demandé l'octroi de dommages et intérêts, et pourtant cette solution est possible en plus de la réparation du véhicule. La réponse à ce constat est peut-être liée au fait que les consommateurs espèrent une solution rapide ou bien ignorent la possibilité d'obtenir des dommages et intérêts.

Ensuite, sur les solutions obtenues par lors du processus par règlement amiable: Les consommateurs n'obtiennent majoritairement pas de réelle solution lors d'un règlement amiable. Ils ignorent ou ne souhaitent pas obtenir de dommages et intérêts non plus.

Deux autres cas intéressants :

- Un consommateur déclare avoir obtenu une réparation de son véhicule, mais payante (à sa charge donc) !
- Un autre consommateur nous explique avoir obtenu la revente de son véhicule auprès du réparateur ? Nous ignorons plus de détails.

Enfin, nous souhaitons connaître si, en cas d'échec avec la procédure de règlement amiable, ils avaient décidé de saisir les tribunaux. Nous leur avons donc soumis la question suivante: « En cas d'insatisfaction, qu'avez-vous décidé de faire? »: 76,9% ont décidé d'abandonner toute démarche. Tandis que 23,1% ont décidé de saisir le tribunal (= 3 consommateurs).

En général, les consommateurs qui se sentent lésés à la fois par leur vendeur, puis ensuite, une nouvelle fois lors d'une procédure par règlement amiable, n'ont plus de réelle motivation pour poursuivre le vendeur devant les tribunaux. 76,9% préfèrent donc abandonner toute démarche.

Sur les questions relatives à l'action en justice : Seulement 3 consommateurs nous ont répondu avoir saisi les tribunaux : 2 consommateurs nous répondent avoir saisi le tribunal après l'échec du règlement amiable, et un consommateur nous signale avoir saisi le tribunal dès le refus de son vendeur.

Sur les solutions apportées par la saisine du tribunal :

- 1 consommateur a obtenu la réparation de son véhicule
- 1 consommateur a obtenu le remplacement de son véhicule.

Nb : Un consommateur a manifestement oublié de répondre à cette question.

En conclusion, nous pouvons déduire que les solutions obtenues auprès du tribunal sont assez satisfaisantes, les consommateurs obtiennent globalement une réponse favorable à leur réclamation, nous avons obtenu un résultat de 100% de réponses satisfaisantes. Nous concluons donc que la procédure par saisine des tribunaux obtient plus de satisfaction et de succès auprès des consommateurs que celle par règlement amiable. Toutefois, ces résultats sont à modérer car nous avons obtenu un échantillonnage très minime des consommateurs étaient aller jusque devant le juge (trois consommateurs).

Bilan final des consommateurs :

Pour conclure cette enquête, nous voulions déterminer si les démarches entreprises par les consommateurs avaient été satisfaisantes suite à leurs expériences (recours auprès du vendeur, règlement amiable, saisine des tribunaux).

A la majorité, les consommateurs nous ont confié qu'ils auraient finalement préféré tenter un règlement amiable avant de saisir un tribunal (à 27,8%). Ce résultat est toutefois fort surprenant, par le fait notamment que les consommateurs ayant eu recours au règlement amiable se disent très déçu par cette procédure, alors qu'en revanche, les consommateurs ayant saisi les tribunaux se disent très satisfait par cette démarche.

Nous notons en seconde réponse, que 22,2% des consommateurs disent préférer d'agir en justice, sans passer par leur vendeur. Ce résultat est plus compréhensible par le fait qu'en effet, les consommateurs ont majoritairement manifesté une certaine crainte à l'égard de leur vendeur du fait de son manque de réactivité et de son professionnalisme dans la gestion du problème.



11,1% des consommateurs eux se disent au regret d'avoir tenté une démarche supplémentaire, et auraient préféré « abandonner toute démarche ». Peut-être que les démarches entreprises lui ont été moins favorables que s'il n'avait finalement rien fait : trop de dépense, perte temps ?

Enfin, certains consommateurs (très peu), nous ont partagé leurs expériences :

- « J'ai bien fait de persister »,
- « Satisfaite de ma démarche »,
- « Il n'y avait pas de solution, enjeu financier trop faible pour contester l'attitude du vendeur qui m'a fait payer la réparation »,
- « Je ne regrette rien car malgré tout je pense que c'est la mise en demeure qui a accéléré la réparation de mon véhicule et aujourd'hui je suis très contente de l'avoir ».

Nous relevons alors certaines expériences positives, mais aussi des expériences plus nuancées par le fait notamment que l'expertise du véhicule est coûteuse et donc n'a pas permis au consommateur d'obtenir réparation, ou alors que le consommateur a dû payer lui-même la réparation de son véhicule.

*Après l'analyse sociologique des résultats obtenus auprès des consommateurs, il convient d'apprécier, à présent, les résultats obtenus auprès des vendeurs professionnels dans la vente automobile.*

## **B) Les analyses sociologies des résultats obtenus auprès des professionnels de la vente automobile**

Il est question maintenant d'interpréter les chiffres obtenus avec la réalité afin de pouvoir faire émerger certaines leçons.

La première chose qui est très frappante, c'est la conformité des réponses obtenues. Tous les vendeurs sont d'accord sur les mêmes points et n'entrent jamais en confrontation sur leurs réponses. Alors qu'aucun ne m'a fait part de protocole existant, tous exercent leurs professions de la même façon, il est intéressant d'un point de vue sociologie de constater une sorte « de corps identitaire » dans le métier de la vente automobile.

Plus précisément maintenant, les premières questions relatives à la connaissance des professionnels de la vente automobile sur des points juridiques précis que sont : le défaut de conformité, les vices cachés ou encore la garantie légale de conformité montrent un déséquilibre particulièrement significatif.

Il semble évident que, d'une part, la formation juridique reçu au cours de la carrière de ces professionnels de la vente ne vise pas à informer de ces différents pans du droit. Elle est davantage axée sur les infractions de blanchiment d'argent, de vol ou sur certaines lois comme la loi Hamon mais n'est nullement destinée à former les vendeurs automobiles sur ces questions.

Pourtant, la garantie des vices cachés connaît un certain succès puisque la quasi-totalité des vendeurs a pu fournir une définition proche de celle retenue dans le monde juridique. En revanche, le constat est tout autre concernant le code de la consommation et donc la garantie légale de conformité et, il en est de même lorsqu'il est question de différencier cette dernière du défaut de conformité prévu par le Code Civil. A ce titre, il est intéressant de noter que nombre d'entre eux m'ont rappelé « Ne pas être des juristes ». Il semble au travers de cette réponse que, les vendeurs ne se sentent absolument pas concernés par ces problématiques, et ils renvoient volontiers aux professionnels du droit. Il s'agit pour eux d'une véritable distinction, ils se cantonnent de vendre des véhicules mais ne s'occupent absolument pas des problèmes qui peuvent être engendrés par cette vente.

Je pense qu'à cela, la réponse est double. Premièrement, cette fraction que l'on observe entre la connaissance juridique et les pratiques commerciales est engendrée par une formation dite « juridique » mais qui ne s'observe qu'uniquement autour de certaines questions. Il est dès lors normal de constater que tous répondent avoir eu une formation juridique et deviennent plus méfiant dès lors qu'on leur pose des questions plus précises sur le sujet. Au travers de cette formation, les vendeurs pensent avoir un point de vue intégrale sur le lien entre le droit et leur métier. Il en découle, deuxièmement, qu'ils ne se sentent pas tenus d'une quelconque obligation d'information sur les sujets que sont les vices cachés, le défaut de conformité ou encore la garantie légale de conformité qui relèvent pour eux uniquement d'un problème juridique ; renvoyant ainsi ces questions vers des professionnels du droit ou les contrats de vente (qui encore une fois ne sont pas rédigés de leurs mains, mais bien par des juristes).

Il résulte d'autre part, que la garantie commerciale est elle-même méconnue des vendeurs automobiles. Il ressort des entretiens qu'effectivement, sur les 70 professionnels interrogés aucun d'entre eux ne peut la définir si ce n'est comme « plus protectrice car plus longue ». Même si aucun protocole de vente n'est établi sur cette question, le fait de penser et dire que cette garantie est plus protectrice, permet il me semble une meilleure façon de la mettre en évidence lors d'une vente. Nous aurions pu penser que cela était motivé par un pourcentage élevé au moment de la vente, mais au vu des chiffres que nous avons mis en avant plus en amont dans notre développement cela semble peut-être certain. Dès lors, les vendeurs vendent ces garanties uniquement persuadés que celles-ci pourront permettre de mieux protéger l'acquéreur lors de la survenance d'un problème.

La question de la survenance d'une situation de défaut de conformité, d'un vice caché ou d'un défaut de délivrance non conforme n'est pas récurrente car seulement 65 vendeurs ont connus de cette situation représentant globalement entre 2 et 6 cas. En revanche, il est notable de se rendre compte que ces problèmes évoluent.

Effectivement, alors qu'auparavant il s'agissait de « véritable » problème sur le véhicule pouvant aller jusqu'à la panne de ce dernier, aujourd'hui il s'agit davantage de problème électronique et comme le confie certains vendeurs d'une mauvaise utilisation du véhicule. Effectivement, il est notable de constater que le comportement des consommateurs évolue dans un monde où il est normal de changer régulièrement son matériel. Or, les voitures n'échappent pas à la règle, on constate en effet qu'en moyenne les utilisateurs changent de véhicule tous les 3-4 ans et négligent donc l'entretien voire l'usage de celui-ci.

**Illustration :** Pendant 3 jours j'ai pu investir les lieux d'une concession automobile. Durant mon enquête de terrain, j'ai assisté le même vendeur lors de ces ventes et suivis avec lui la résolution d'un problème. Il s'agissait d'une personne âgée ayant acheté un véhicule d'occasion. Or, au bout de 6 mois après l'achat du véhicule, un problème se présente : l'embrayage ne colle plus, ce qui engendre des conséquences importantes que sont de ne plus pouvoir passer les vitesses et donc l'immobilisation totale du véhicule. Après remorquage jusqu'au garage de la concession puis une expertise, le verdict tombe : Il faut changer l'ensemble de la boîte de vitesse car celui-ci présente une usure prématurée dû à un mauvais usage de celui-ci.

La dame s'est plainte auprès de son vendeur, estimant que vu l'âge du véhicule, cela n'était pas normal et donc que le véhicule devait présenter dès la vente un défaut. Toutefois, suite à l'expertise qui a été réalisée sur le véhicule, le vendeur a démontré à l'acheteuse que ce défaut n'était pas inhérent à la voiture et donc que les frais de réparation lui seraient imputables.

Il a notamment été question lors de mes entretiens de défaut comme, un écran tactile qui ne fonctionne pas, une reconnaissance vocale qui ne marche pas, des rétroviseurs électriques défectueux. Ce sont souvent là les problèmes qui remontent aux oreilles des vendeurs. De façon moins régulière mais existante, on trouve des situations conflictuelles sur l'usure des plaquettes de frein ou encore de l'embrayage. Toutefois, ces situations prises dans leur globalité représentent moins de 10% des situations et aucun protocole ne semble être mis en place si ce n'est celui de trouver une solution rapidement avec le consommateur.

Même si l'objectif déclaré est de trouver une solution, certaines options ne sont pas envisageables. Effectivement, il n'est nullement question d'un remboursement (partiel ou total) ou encore d'un remplacement du bien ou le versement de dommage et intérêt à ce stade. Toutefois, à plusieurs reprises les professionnels de la vente automobile m'ont dit trouver la solution en fonction du défaut. Dès lors, on peut très bien imaginer que si, la voiture rencontre un problème qui la rend complètement impropre à son usage de destination et que ce même problème ne peut pas faire l'objet de réparation. Alors, il peut sembler évident que le remboursement ou le remplacement de la voiture pourra être mis en place. Je ne dispose malheureusement pas assez de données pour avancer une quelconque hypothèse sur ce point.

On peut effectivement comprendre que les frais engagés par la reprise ou l'échange d'un véhicule peuvent être manifestement disproportionnés dans certaines situations ce qui peut justifier que, le remboursement ou le remplacement ne sont pas envisagés. Également, on peut rappeler que les frais de réparation sont beaucoup moins coûteux pour le concessionnaire que ne le seraient les frais de remboursement voire de remplacement d'un véhicule automobile.

Il faut aller plus loin, car aucun protocole de retour n'est mis en place dans le monde automobile, il serait dès lors intéressant d'en connaître les raisons et notamment de savoir si, le fait de ne proposer aucun protocole de retour est une manière de bloquer certaines solutions proposées par le Code de la Consommation ou le Code Civil ?

Le choix de la solution dépend uniquement du défaut en question selon les vendeurs, mais est toujours proposé la prise de rendez-vous au client et la réparation du bien voire un geste

**Illustration :** Pendant 3 jours j'ai pu investir les lieux d'une concession automobile. Durant mon enquête de terrain, j'ai assisté le même vendeur lors de ces ventes et suivis avec lui la résolution d'un problème. Une femme achète un véhicule d'occasion avec, la possibilité de connecter en bluetooth son téléphone sur la voiture. Après une semaine d'utilisation du véhicule, elle revient à la concession automobile car, elle ne parvient pas à connecter son téléphone au réseau de la voiture. Après plusieurs tentatives (avec différents téléphones), il semble que le problème ne se produise qu'avec le téléphone de l'acheteuse. Or, elle demande le remboursement du véhicule dans la totalité pour acheter une autre voiture. Cette demande lui est refusée, mais lui est tout de même proposé un geste commercial, qu'elle acceptera.

commercial. Ce qu'il est intéressant de noter ici, c'est que tous les vendeurs m'ont confié toujours chercher une solution, et si possible plus arrangeante pour tout le monde. Si, il est évident que le coût financier est bien évidemment pris en compte lors de la proposition de solution entre le vendeur et le consommateur, celui-ci reste dépendant du problème rencontré sur le véhicule.

Derrière cet accueil de collaboration se cache également des questions plus profondes d'image de marque ou de notation des vendeurs. Le site Google par exemple, sont souvent consultés par la hiérarchie des vendeurs et, les commentaires négatifs font l'objet de conversation entre les vendeurs et leurs supérieurs. Un vendeur m'a confié « Nous sommes dans une société de consommation, où même l'être humain fait l'objet de notation, aujourd'hui je ne vends plus des voitures je vends mon sourire et ma bonne humeur et si j'ai le malheur de ne pas répondre au téléphone je suis convoqué à la direction car quelqu'un se plaint de mon manque de professionnalisme sur Google ». Ainsi, outre la question financière et le défaut, la collaboration du vendeur semble également induite par cette fameuse image et notation, qui, doit être prise en compte dans notre analyse sociologique.

**Illustration:** Après l'achat d'un véhicule neuf avec certaines options tel que le toit ouvrant. La voiture arrive à la concession sans cette option. Lors de la livraison au client, un accord amiable est trouvé avec le client, qui, accepte de conserver la voiture contre la restitution du prix de l'option ainsi qu'un geste commercial.

Il est question toujours et encore selon les vendeurs de satisfaire les exigences des clients. Une satisfaction certes, mais qui est contrebalancée par le support des coûts financiers des réparations. Puisque comme nous l'avons dit précédemment, si le véhicule n'est pas sous garantie, c'est à l'acheteur d'avancer les frais d'expertises et de réparations avant d'en être remboursé. Ce qui peut être une mesure extrêmement dissuasive. En faisant reposer les coûts sur le consommateur, on introduit implicitement un recul de sa part à vouloir s'engager dans une procédure coûteuse et longue de réparation.

Il faut encore noter que, la hiérarchie du vendeur semble complètement effacée dans ces procédures. Même si, informée des situations conflictuelles, celle-ci reste en parfait retrait et ne rentre en scène que très rarement lorsque le client en fait la demande.

A ce même titre, sur les 70 professionnels du droit avec lesquels j'ai pu m'entretenir, aucun ne semble de près ou de loin connaître une situation ayant fait l'objet d'une procédure judiciaire. Il faut voir en ce résultat l'efficacité des procédures amiables et de résolutions des conflits entre le vendeur et le consommateur tel qu'il en ressort d'ailleurs de nos chiffres. Il est flagrant qu'est préféré une solution amiable plutôt que le recours en justice pour les professionnels de la vente automobile.

*Après l'analyse sociologique des résultats obtenues auprès des consommateurs et des professionnels de la vente automobile, il convient de finir sur celle des professionnels du droit et des associations de consommateurs.*

### C) Les analyses sociologiques des résultats obtenus auprès des professionnels du droit et des associations de consommateurs

Avec la crise sanitaire, les associations de consommateurs ne reçoivent plus de public. Cela explique qu'ils soient contactés principalement par voie électronique. Virgile Leblanc, membre de l'ADÉIC, me confia que par voie de conséquence il peut arriver que certaines personnes âgées ne maîtrisant pas les technologies les contactent par courrier.

Concernant les résultats, on remarque que les litiges liés au défaut de conformité et aux vices cachés représentent une part importante des affaires traitées par les avocats. Cela s'explique par le fait que tous les avocats contactés sont spécialisés en droit de l'automobile. Les quelques avocats ayant répondu « non » à cette question s'occupent de litiges en lien avec le droit routier (exemple : les infractions au code de la route), qui représente une part importante des raisons pour lesquels ils sont sollicités.

Cependant, pour les associations de consommateurs contactées, la réponse est plus nuancée. Cela s'explique par le fait qu'ils voient tous types de litiges. Néanmoins, les litiges liés aux vices cachés sont majoritaires pour ces deux types d'acteurs.

On remarque aussi que les litiges liés aux vices cachés représentent une part plus importante que le défaut de conformité. A travers les entretiens, il m'a été confié que beaucoup de défauts de conformité étaient liés aux différences kilométriques mais qu'avec la multiplication des technologies embarquées sur les véhicules, le vice caché avait de loin dépassé en nombre le défaut de conformité ou de délivrance conforme. Les défauts des logiciels pouvant aller jusqu'à la panne.

Concernant la faiblesse des connaissances des consommateurs sur l'existence et le contenu des boîtes à outils, cette tendance s'explique par le fait que pour un avocat interrogé, les consommateurs ne connaissent pas le fondement juridique mais se doutent qu'ils peuvent agir en justice.

Cela va dans le sens du résultat suivant qui montre que pour tous les avocats, les consommateurs souhaitent en priorité le remboursement total contre la restitution du bien ou le versement de dommages et intérêts. Cette tendance s'explique par le fait que selon un des avocats qui m'a répondu, « les clients savent qu'ils peuvent obtenir réparation liée au préjudice de jouissance ». Le souhait des clients explique d'ailleurs que les solutions les plus

obtenus soient logiquement le remboursement total contre la restitution du bien ou le versement de dommages et intérêts.

On remarque cependant que sur les questions des attentes et des résultats obtenues, les réponses des associations de consommateurs divergent de celles des avocats. En effet, dans un entretien avec Virgile Leblanc, membre de l'ADÉIC, il me confia que les consommateurs demandent plus la réparation ou le remboursement et obtiennent la réparation du bien, la réduction du prix ou des dommages et intérêts et moins souvent le remboursement.

Concernant la façon dont se règle le plus souvent les litiges, on s'aperçoit qu'il y a une légère tendance pour l'accord entre les parties. Pour les associations de consommateurs contactées, l'accord amiable est privilégié au regard de la lourdeur de la procédure en contentieux et du coût pour le consommateur (exemple : payer un avocat).

Pour l'un des avocats, qui fut le conseil de Peugeot Citroën Automobiles durant 13 années, cette tendance s'applique aussi à l'égard du constructeur. Il me rapporta qu'« un mauvais accord valait mieux qu'un bon procès, avec des experts + ou – douteux et des magistrats qui n'y comprennent rien à la technique automobile ».

Dans le cas où l'affaire irait en contentieux, les associations de consommateurs conseillent à l'adhérent de se rapprocher de sa protection juridique qui pourra payer l'expert et l'avocat. L'action groupe n'est pas utilisée par les associations de consommateurs contactées. Pour un membre de l'ADÉIC, l'action de groupe ne fonctionne pas en France. Depuis 2014 ou 2016, il y en a eu seulement 21 dont 14 en droit de la consommation et aucune n'a abouti. Les conditions de l'action de groupe étant trop restreintes ! Il n'y a que les très grosses associations qui peuvent l'utiliser, comme UFC-Que Choisir.

Dans le cas où le professionnel n'accepte aucune médiation ou conciliation, Raymond Latorre, membre d'Indecosa-cgt conseille de procéder à un signalement à la répression des fraudes par « signal conso » et de donner un avis défavorable sur Google.

*L'analyse sociologique effectuée, nous vous proposons maintenant d'en faire une synthèse.*

#### D) Synthèse des analyses sociologiques

Au regard des analyses sociologiques, différents rapprochements sont possibles.

##### 1- Synthèse des résultats entre les consommateurs et les vendeurs :

Nous avons pu constater au cours du sondage réalisé pour les consommateurs, et ensuite, des entretiens réalisés auprès des vendeurs, de nombreuses disparités dans les réponses recueillies.

En effet, les vendeurs se disent toujours disponibles et responsables de leur devoir de satisfaire avant tout le consommateur. Les vendeurs nous informent, cependant, à juste titre, que cette exigence de satisfaction peut être nuancée par le coût financier des réparations et des expertises.

Notamment, un consommateur nous a fait savoir que le prix de l'expertise était trop élevé pour répondre à son problème, et dès lors, il n'a eu d'autre choix que d'abandonner toute démarche. En effet, les vendeurs nous ont bien appris que les frais d'expertises sont à avancer par le consommateur, avant de pouvoir être remboursé lorsque le véhicule n'est plus garanti. Cette crainte peut être un frein pour le consommateur, notamment celui qui ne dispose pas beaucoup de moyens, pour obtenir réparation de son véhicule. Surtout, que nombreux consommateurs préfèrent la réparation du véhicule, au remplacement.

Les vendeurs interrogés semblent vouloir trouver la solution la plus efficace pour les consommateurs, mais de nombreux consommateurs nous ont répondu avoir été très insatisfaits par leur vendeur. Il y a également le cas d'un consommateur qui a obtenu la réparation de son véhicule auprès de son vendeur, mais facturée à sa charge.

## 2- Synthèse des résultats entre les vendeurs et les professionnels du droit

Tout d'abord, les professionnels du droit remarquent que les vices cachés ont dépassés en nombre le défaut de conformité et expliquent cela pour la même raison : les défauts de logiciel. En effet, en rapprochant les entretiens il ressort qu'avec des véhicules embarquant de plus en plus d'électroniques, il y a de plus en plus de vices cachés liées à ces technologies. Les professionnels de la vente automobile font un constat semblable car, ils remontent tous les faits que désormais les problèmes qui surviennent sur les véhicules sont plus liés à l'électronique de celui-ci qu'à un réel problème de fabrication.

Ensuite, on remarque que les vendeurs et les professionnels du droit cherchent d'abord l'accord amiable. Pour un des avocats interrogés : « il vaut mieux un mauvais accord, qu'un bon procès ». Le constat est indéniable du côté des professionnels de la vente, ils ont déclaré résoudre ces difficultés à hauteur de plus de 90% des cas.

Enfin, les vendeurs et les juristes s'accordent à dire que le fait de donner un avis défavorable sur google est une arme efficace pour mettre la pression sur le vendeur. Effectivement, il est ressorti des entretiens menés auprès des vendeurs que la notation a un réel impact sur le comportement du vendeur lors de situation conflictuelle.

## 3- Synthèse des résultats Entre les consommateurs et les professionnels du droit

Tout d'abord, en ce qui concerne la connaissance des consommateurs sur l'existence et le contenu des boîtes à outils, les entretiens avec les professionnels du droit et le questionnaire auprès des consommateurs, se rejoignent, il y a globalement un manque de connaissance des règles de droit. Cette tendance s'explique par le fait que bien même les consommateurs savent qu'ils peuvent agir en justice, le fondement juridique leur échappe.

En revanche, il est intéressant de relever qu'au regard du questionnaire, aucun consommateur n'a demandé l'octroi de dommages et intérêts. Cependant, lors des entretiens avec les professionnels du droit, il est ressorti que selon ces derniers, les consommateurs souhaitaient en priorité le remboursement total contre la restitution du bien ou le versement de dommages et intérêt. Ainsi cette divergence peut s'expliquer de plusieurs façons :

Tout d'abord, ce constat peut s'expliquer par le fait que tous les consommateurs n'agissent pas en justice, ainsi seuls ceux qui portent l'action devant les tribunaux peuvent souhaiter des dommages et intérêts. Ceci peut alors justifier que pour les avocats, les consommateurs souhaitent obtenir des dommages et intérêts.

Une seconde explication est possible, les consommateurs espèrent obtenir une solution rapide privilégiant alors la réparation ou bien ils ignorent tout simplement la possibilité d'obtenir des dommages et intérêts.

*L'analyse sociologique et sa synthèse terminée, nous vous proposons maintenant de confronter les faits à la réalité en développant les solutions législatives possibles.*

### III- La confrontation des faits à la réalité

Dans cette dernière partie, nous tenterons de rapprocher les différents résultats mis en avant dans notre développement afin de les confronter à nos règles de droit.

#### A) Confrontation des faits à la réalité pour les consommateurs

Malgré qu'une grande partie des consommateurs interrogés aient bénéficié d'une formation juridique dans leur parcours universitaire/scolaire, et que beaucoup de bonnes réponses aient été apportées sur la connaissance juridique de certains principes de droit civil et de droit de la consommation, très peu d'entre eux maîtrisent réellement les outils juridiques apportés par le code civil ou le code de la consommation concernant les vices cachés et le défaut de conformité.

Nous avons pu observer, par exemple, que les consommateurs sont plus familiers avec les notions de « vice caché » que de « défaut de conformité ». Afin de vouloir faire évoluer le droit en la question, il semble judicieux, pour les consommateurs, dans un premier temps, de connaître et maîtriser parfaitement toutes les garanties juridiques disponibles dans le code civil ou le code de la consommation.

Très peu de consommateurs, en effet, avaient connaissance des solutions proposées par le code civil ou le code de la consommation pour sanctionner le défaut de conformité/le vice caché du véhicule. Beaucoup de consommateurs souhaitaient par exemple obtenir un geste commercial comme réparation, alors que des dommages et intérêts sont envisageables pour ce type de défaut.

Dès lors, une importance doit être développée dans la relation entre le consommateur et son vendeur lors de l'acquisition d'un véhicule. L'évolution du droit doit passer en priorité par la responsabilité du vendeur et son devoir d'information auprès du consommateur profane, qui ignore en effet toutes les solutions juridiques.

Il semble donc judicieux que le droit réglemente de manière plus importante la vente automobile et le devoir du vendeur d'être transparent envers le consommateur, et, ainsi lui apporter tous les renseignements juridiques et nécessaires face à ce type d'expérience, au moment de la découverte, avant et même après.

Les consommateurs, sûrement enthousiastes par l'achat d'un véhicule, ne se posent pas les questions nécessaires quant aux possibles répercussions d'un tel vice ou un tel défaut puisse



se produire lors de l'acquisition de leur véhicule. Nous avons bien vu lorsque nous avons posé la question aux consommateurs sur les éventuelles questions posées au moment de l'achat, 100% avaient répondu n'avoir posé aucune question.

La relation entre consommateur-vendeur doit être plus sereine et plus transparente. Elle doit aussi passer également par d'avantage de formation des vendeurs automobiles, qui ignorent peut-être eux-mêmes certaines règles juridiques mises en place par le droit civil et le droit de la consommation. Une courte formation juridique obligatoire sur ce type de contentieux précis semble une idée judicieuse pour les vendeurs professionnels.

En outre, très peu de consommateurs se disent satisfaits par le mode de règlement amiable, ce qui semble problématique. Dès lors, peut-être une facilité dans le processus de règlement amiable serait à réfléchir. Par exemple, un assistant ou un médiateur offert par le vendeur pour faciliter les démarches du consommateur serait peut-être une solution ?

Beaucoup de consommateurs nous ont répondu avoir agi avec l'aide d'un avocat lors de la découverte du défaut de conformité/ du vice caché sur leur véhicule. Il serait donc judicieux de mettre en place un service auprès du SAV du concessionnaire, un médiateur ou un conciliateur gratuit pour les consommateurs, en cas d'échec avec leur vendeur, ou alors, le développement d'un médiateur spécialisé sur ce type de contentieux, par des associations, qui serait disponible pour le consommateur tout au long de la procédure, ce qui serait un gain financier et de temps pour le consommateur (plutôt qu'un avocat).

Enfin, malgré que très peu de consommateurs (trois consommateurs) nous aient signalé avoir saisi le tribunal, nous avons constaté une forte satisfaction pour cette procédure. Il y a donc un réel travail auprès du règlement amiable à penser, afin que les consommateurs aient le moins possible à devoir agir jusque devant le juge, qui est une procédure très longue et très coûteuse pour le consommateur.

## B) Confrontation des faits à la réalité pour les vendeurs

Avant même de vouloir essayer de faire évoluer le droit, encore faut-il le connaître. Je pense que là est bon de commencer notre analyse. Nous avons en effet mis en évidence les lacunes certaines des professionnels de la vente automobile sur les sujets que sont les vices cachés, le défaut de conformité ou encore la garantie de conformité. Il serait juste de penser que si les vendeurs avaient une connaissance plus solide du droit civil et du droit de la consommation, ils seraient plus à même de mobiliser leurs cultures afin de mieux informer les consommateurs au moment de l'achat de leur véhicule automobile.

Durant mes entretiens, j'ai pu discuter avec un des hauts fonctionnaires d'une marque de voiture et nous avons échangé au sujet de l'allongement potentiel de la durée de la garantie légale. Il était notamment question de savoir si, comment cet allongement serait perçu par les professionnels de la vente. Or, il semble que cela n'est pas un grand impact sur leurs commerces. La raison est que, même si le consommateur attend d'un véhicule automobile une durée de vie moyenne de 10ans, son comportement est tout autre. Généralement, on observe une rotation dans l'acquisition d'un véhicule tous les 3-4ans. De sorte que, même si l'on prolonge le délai de prescription afin, certes, de mieux couvrir le consommateur, cela serait obsolète.

### C) Confrontation des faits à la réalité pour les professionnels du droit

Pour les juristes, le fait qu'il existe plusieurs fondements pour agir est protecteur pour le consommateur. Mais seulement en théorie. Car en pratique, la réduction du délai de prescription prive la victime de vices cachés de la possibilité d'obtenir une garantie à l'encontre du fabricant et, de plus en plus, des concessionnaires. Par ailleurs, la charge de la preuve du vice qui incombe au demandeur, engendre des frais conséquents d'expertise judiciaire. Les associations de consommateurs rejoignent le fait que les outils protègent suffisamment le consommateur en théorie mais en pratique, l'obligation du recours à la conciliation pour les sommes inférieures à 5000 euros est un obstacle à l'accès au tribunal. Cette réforme prive les petits justiciables de leur droit d'accès au juge.

Ainsi, concernant les solutions législatives, les juristes souhaitent principalement une harmonisation des règles des garanties de vice caché et de conformité notamment en matière de délai de prescription. Un des avocats interrogés souhaite même un retour de la prescription antérieure à 2008 pour les actions entre professionnels et consommateurs (donc un allongement du délai de prescription).

Pour un autre, il faudrait suspendre la prescription en cas d'expertise amiable contradictoire le temps que l'expert dresse son rapport.

Par ailleurs, certains souhaitent une modification de la charge de la preuve, que celle-ci ne pèse plus sur le consommateur. Un des avocats justifie sa réponse de façon précise en affirmant qu'il faudrait modifier la charge de la preuve en matière de vice caché car les frais d'expertises sont très importants (environ 3000 euros par expertise judiciaire). Dans la même logique, un autre avocat me confia la nécessité d'un encadrement des couts d'expertises judiciaires.

Les solutions proposées exposées, nous vous proposons maintenant d'en faire une synthèse.

### D) Synthèse des confrontations des faits à la réalité

Au regard des solutions proposées, différents rapprochements sont possibles:

De nombreux consommateurs déplorent le manque à gagner à porter réclamation auprès de leur vendeur automobile, notamment à cause des frais de couteux de réparation et d'expertise. Il serait peut-être judicieux d'améliorer le financement des frais d'expertises entre le vendeur et le consommateur, par le biais d'assurance privée ou par des assurances mises en place par le vendeur automobile lui-même.

Ils se trouvent aussi, qu'au regard des entretiens, des désaccords apparaissent. En effet, alors que les juristes souhaitent une modification de la charge de la preuve, que celle-ci ne pèse plus sur le consommateur ( Avocat Johan Guiol: « Il faudrait modifier la charge de la preuve en matière de vice caché car les frais d'expertises sont très importants, environ 3000 euros

par expertise judiciaire »), les vendeurs s'opposent logiquement à ce que la charge de la preuve pèse sur eux. Cela est tout à fait compréhensible, car si la charge de la preuve est inversée, se sera désormais aux professionnels de la vente de supporter les coûts des expertises. Or, même si, aucun des vendeurs automobiles n'a confirmé que les coûts financiers liés aux expertises pouvait être dissuasif pour le consommateur d'aller jusque devant les tribunaux, on ne peut qu'imaginer que si la charge de la preuve est inversée, ces derniers n'auront plus de raison de s'y opposer.