



Rapport sur les activités du Service contentieux de l'ULC en matière d'achats et de réparations automobiles

Période du 1.01.2021 au 30.06.2024

Rapport réalisé à la demande de la Direction de la protection des consommateurs (DPC)

Introduction

Avec 678 voitures pour 1.000 habitants, le Luxembourg présente la deuxième densité automobile la plus élevée en Europe derrière l'Italie (684).

On peut consulter dans l'édition 2024 du « Luxembourg en chiffres » publié par le STATEC différentes données concernant ce secteur.

Au 1^{er} janvier 2024, le parc automobile luxembourgeois comptait 550.580 véhicules dont 453.614 voitures particulières et à usage mixte (444.818 voitures particulières).

Le secteur n'est donc apparemment pas en péril, malgré la gratuité des transports publics au Luxembourg depuis le 1^{er} mars 2020, et la multiplication ces dernières années des systèmes de location partagée, location à brève durée, etc.

Il est intéressant de visualiser le type de carburants du parc automobile luxembourgeois.

Voitures particulières selon type de carburant au 1^{er} janvier 2024¹ :

Carburants	2022	2023
Essence	191.335	193.871
Diesel	213.965	200.332
Electricité	8.528	13.909
Hybride (essence-électrique)	19.507	27.223
Hybride (diesel-électrique)	6.142	9.030
Autres	442	453
Total	439.919	444.818

Les chiffres ci-dessus sont susceptibles d'évoluer grandement prochainement en raison du Règlement (UE) 2023/851 du Parlement européen et du conseil du 19 avril 2023

¹ Source : SNCA, STATEC (Lustat D6132)

modifiant le règlement (UE) 2019/631 en ce qui concerne le renforcement des normes de performance en matière d'émissions de CO2 pour les voitures particulières neuves et les véhicules utilitaires légers neufs conformément à l'ambition accrue de l'Union en matière de climat, qui prévoit la fin des moteurs thermiques en Europe en 2035.

Après quelques années moroses, dans un premier temps en raison de la pandémie puis à cause des perturbations sur les chaînes de production et la difficulté d'approvisionnement de certaines pièces, qui ont entraîné un allongement considérable des délais de livraison, le secteur automobile voit son activité revenir à la normale.

En 2023, il y a eu 49.155 nouvelles immatriculations², soit une augmentation de 16,8% par rapport à celles enregistrées en 2022 (42.094).

Cette reprise du secteur sera toutefois à confirmer une fois les chiffres de 2024 connus, alors que le nombre d'immatriculations en 2023 a été « faussé », car augmenté par certaines ventes réalisées en 2022 mais pour lesquelles les livraisons ne sont intervenues qu'en 2023, en raison des délais de livraison prolongés.

Ces derniers sont désormais revenus à la normale et sont en général inférieurs à 6 mois.

Chaque année, le Service contentieux de l'ULC est amené à traiter plus de 200 dossiers relatifs au secteur automobile, dossiers que l'on peut diviser en deux catégories principales : l'achat automobile et les réparations automobiles.

Au regard du nombre total de ventes de véhicules et de véhicules en circulation, cela peut paraître satisfaisant, voire rassurant du point de vue des professionnels du secteur.

Il faut cependant garder à l'esprit que le nombre de dossiers traités par l'ULC, tous domaines confondus, ne constitue jamais que la partie visible de l'iceberg. On peut considérer qu'outre les litiges ou questionnements soumis à l'ULC, d'autres sont traités, soit par les tribunaux, soit par le Médiateur de la consommation (21 dossiers « venant de l'automobile en 2022 et 12 dossiers « venant de l'automobile en 2023³ »), soit sont gérés tant bien que mal par les consommateurs eux-mêmes.

Il s'agit par ailleurs de dossiers qui, à l'instar du budget consacré à l'automobile par les consommateurs, impactent significativement leur budget.

Les développements ci-après vont tenter de donner un aperçu complet des litiges relatifs à cette matière.

² Source : statistiques de la Société Nationale de la Circulation Automobile (SNCA)

³ Rapports 2022 et 2023 du Service national du Médiateur de la consommation

Analyse des dossiers traités par le Service contentieux

➤ Comparatif par année :

Le présent rapport a été établi en prenant en compte les dossiers introduits auprès de l'ULC entre le 1^{er} janvier 2021 et le 30 juin 2024, soit 809 dossiers sur cette période.

🚦 En 2021 : **206** dossiers ont été traités :

- 109 en matière d'achat automobile ;
- 97 en matière de réparations automobiles.

🚦 En 2022 : **212** dossiers ont été traités :

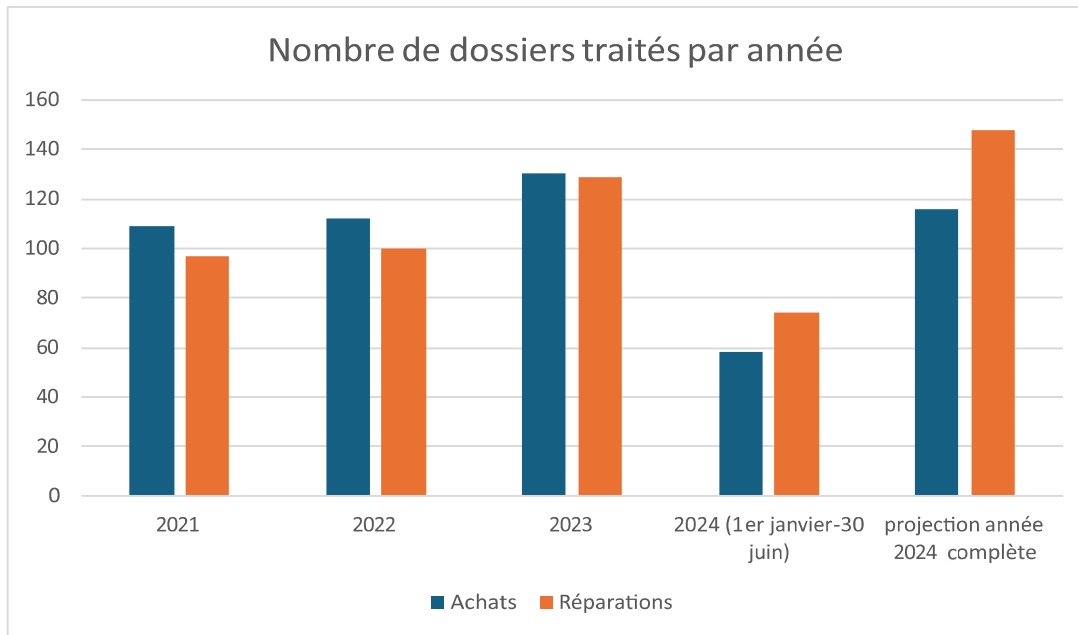
- 112 en matière d'achat automobile ;
- 100 en matière de réparations automobiles.

🚦 En 2023 : **259** dossiers ont été traités :

- 130 en matière d'achat automobile ;
- 129 en matière de réparations automobiles.

🚦 En 2024 (les 6 premiers mois de l'année) : **132** dossiers ont été traités :

- 58 en matière d'achat automobile ;
- 74 en matière de réparations automobiles.



En 2021 et en 2022, le nombre de dossiers introduits a été stable (206 et 212). Sur ces deux années, les litiges qui se rapportaient à l'achat d'un véhicule étaient légèrement plus nombreux que ceux relatifs aux réparations.

En 2023, le nombre de dossiers a sensiblement augmenté, 259 dossiers ayant été traités. Cette augmentation du nombre de dossiers se retrouve dans la projection 2024 (chiffres arrêtés au 30 juin 2024 multipliés par 2). En 2023 le nombre de dossiers « achat » et celui « réparations » était quasi identique (130 contre 129).

Sur les 6 premiers mois de 2024 on peut constater que le nombre de dossiers introduits en matière de réparations automobiles dépasse pour la première fois ceux introduits en matière d'achats automobiles.

➤ **Type d'achat : neuf ou occasion :**

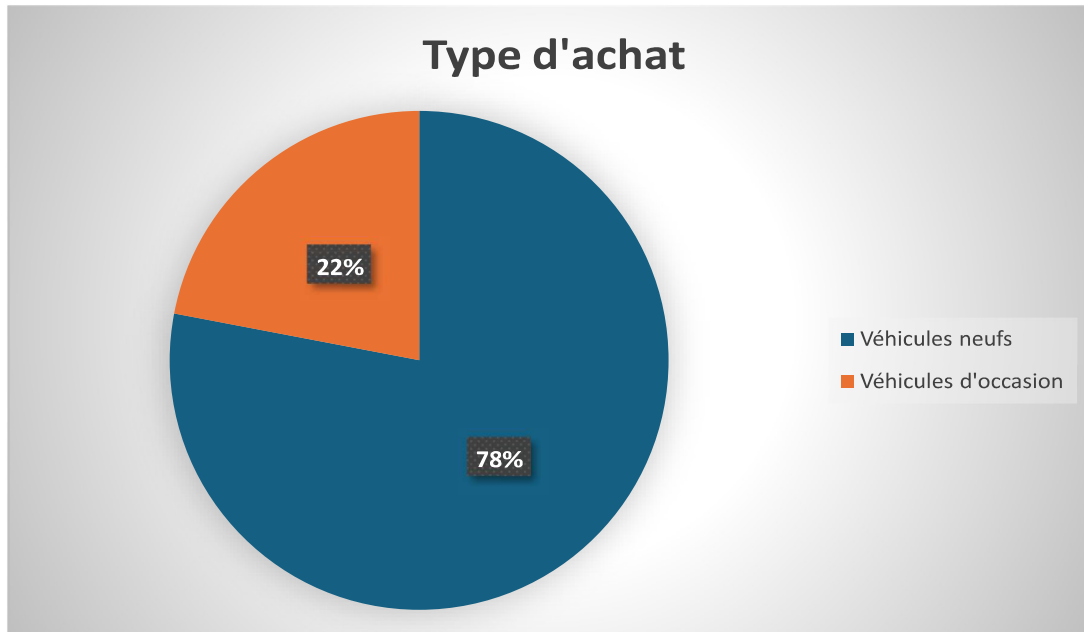
Environ 3 dossiers sur 4 concernent l'achat de véhicules neufs et seulement 1 sur 4, l'achat d'un véhicule d'occasion.

Ces chiffres sont quelque peu surprenants alors que l'on pourrait logiquement penser que les consommateurs rencontrent plus de problèmes lors de l'achat d'un véhicule d'occasion que pour un véhicule neuf.

Lors de l'achat d'un véhicule neuf, l'ULC est majoritairement sollicitée par les consommateurs pour des demandes d'informations et moins pour de véritables litiges qui nécessitent notre intervention auprès du professionnel.

En revanche, pour les véhicules d'occasion, les dossiers traitent le plus souvent d'un litige entre le consommateur et le professionnel.

Nous détaillerons un peu plus loin les différents types de problèmes rencontrés lors de l'achat d'une automobile.

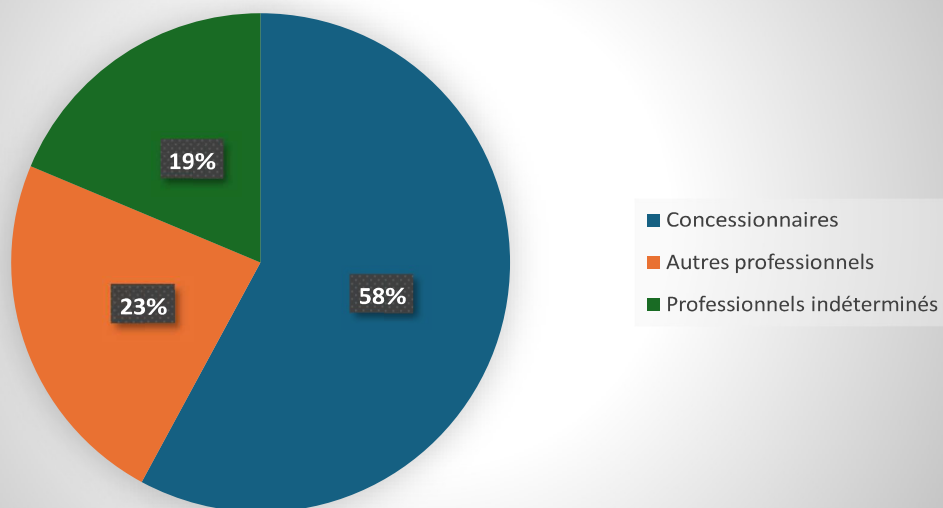


➤ **Les différentes catégories de vendeurs :**

▪ **Pour l'achat de véhicules neufs (632 dossiers) :**

- 366 dossiers, soit environ 58%, se rapportent à l'achat d'un véhicule auprès d'un concessionnaire ;
- 148 dossiers, soit environ 23%, concernent l'achat d'un véhicule auprès d'un autre professionnel ;
- 118 dossiers, soit environ 19%, traitent de l'achat d'un véhicule auprès d'un professionnel indéterminé.

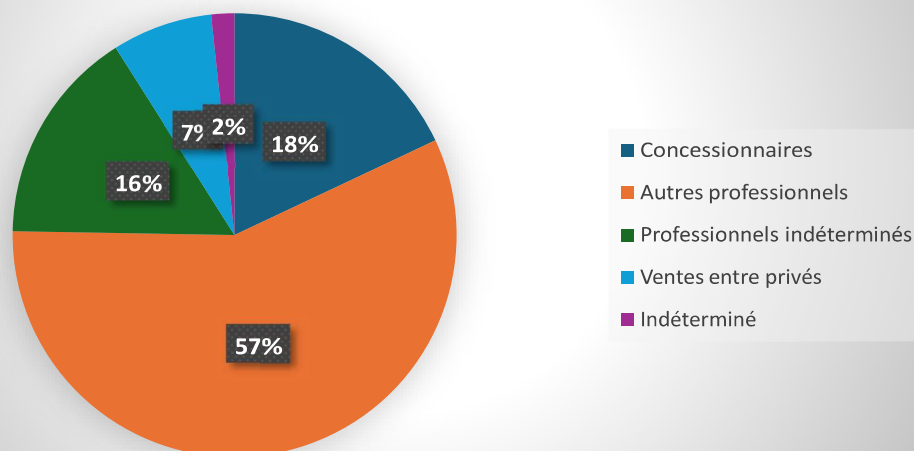
Dossiers < Achat de véhicules neufs



▪ Pour l'achat de véhicules d'occasion (177 dossiers) :

- 32 dossiers, soit environ 18%, se rapportent à l'achat d'un véhicule d'occasion auprès d'un concessionnaire ;
- 102 dossiers, soit environ 57%, concernent l'achat d'un véhicule d'occasion auprès d'un autre professionnel ;
- 28 dossiers, soit environ 16%, traitent de l'achat d'un véhicule d'occasion auprès d'un professionnel indéterminé,
- 13 dossiers, soit environ 7%, sont relatifs à une vente entre privés ;
- 2 dossiers, soit moins de 2%, sont indéterminés.

Dossiers < Achats de véhicules d'occasion



En ce qui concerne les demandes soumises à l'ULC, plus de la moitié des litiges ou questions relatives à l'achat de voitures neuves, proviennent d'un achat auprès d'un concessionnaire automobile.

En revanche, plus de la moitié des litiges ou questions relatives à l'achat de voitures d'occasion, proviennent d'un achat auprès d'un autre professionnel.

Concernant les véhicules neufs, la répartition entre les dossiers relatifs à des achats auprès de concessionnaires et ceux relatifs à des achats auprès d'autres professionnels semble suivre la répartition du nombre total d'achats entre ces deux filières de vente de véhicules.

Il en va probablement de même en ce qui concerne les véhicules d'occasion. En effet, on peut remarquer que les dossiers provenant d'un achat d'un véhicule d'occasion auprès d'un concessionnaire sont beaucoup moins fréquents que pour un véhicule neuf, alors que les dossiers relatifs à un véhicule d'occasion acheté auprès d'un concessionnaire ne représentent qu'un peu moins d'un dossier sur 5.

➤ Les types de litiges traités :

Les 809 dossiers traités entre le 1^{er} janvier 2021 et le 30 juin 2024 contenaient 1023 litiges, les consommateurs devant parfois faire face à plusieurs problèmes pour une seule situation donnée. Nous avons regroupé les types de litiges traités en différentes catégories principales et avons différencié, quand cela était possible, les litiges relatifs aux achats et ceux se rapportant aux réparations.

▪ **Les litiges relatifs aux achats :**

- **Annulation de commande sur initiative du client** : 120 dossiers (12%)
 - 94 dossiers concernent des véhicules neufs, pour lesquels 73 ont été achetés auprès d'un concessionnaire automobile ;
 - 26 dossiers concernent des véhicules d'occasion, pour lesquels 6 ont été achetés auprès d'un concessionnaire.

Le litige relatif à l'annulation de commande à l'initiative du client se rencontre majoritairement entre les consommateurs et les concessionnaires automobile, ce qui est logique dans la mesure où plus d'un achat sur deux de véhicules neufs se fait auprès d'un concessionnaire automobile.

- ✓ Bien que l'ULC communique régulièrement sur ce point, force est de constater qu'un nombre important de consommateurs ignore que signer un bon de commande entraîne un engagement définitif d'acquiescer le véhicule (sauf en présence d'une clause suspensive, comme l'octroi d'un prêt bancaire par exemple).

Beaucoup pensent, à tort également, pouvoir bénéficier d'un droit de rétractation et signent un bon de commande en pensant pouvoir y réfléchir encore quelques jours et se rétracter au besoin.

Les particuliers nous contactent car ils souhaiteraient renoncer à l'achat. Nous devons dès lors leur expliquer qu'un contrat a valablement été formé et que s'ils décident de mettre unilatéralement fin au contrat, ils s'exposent au risque de devoir verser des dommages et intérêts au professionnel ou de devoir s'acquiescer du montant prévu par la clause pénale si une telle clause figure au contrat (il est souvent prévu dans les conditions générales de vente un montant de 20 à 30% du prix du véhicule), voire même la possibilité pour le professionnel de forcer l'exécution du contrat et contraindre le consommateur à réceptionner le bien commandé.

- ✓ Des demandes d'annulation sur initiative du consommateur se produisent parfois bien après la commande du véhicule, le plus souvent en raison d'un événement personnel tel qu'un décès, un changement de situation financière (licenciement, charges imprévues, etc.).

- **Retard de livraison** : 91 dossiers (9%) :
 - 90 dossiers concernent un véhicule neuf ;
 - 1 seul dossier concerne un véhicule d'occasion.

- ✓ Ce type de litige regroupe principalement des demandes de renseignements et peu de demandes d'assistance juridique.

En effet, en cas de retard de livraison d'un véhicule, l'ULC est contactée par les consommateurs qui s'interrogent sur leurs droits en pareille situation, et plus précisément : Ont-ils droit à une compensation financière ou autre ? Peuvent-ils mettre fin au contrat ? Comment faire pression sur le professionnel pour limiter la durée du retard, etc.

Nous conseillons dans un tel cas de figure, une fois le délai de livraison dépassé, de faire application de l'article L-213-2 du Code de la Consommation et de mettre en demeure le professionnel, par courrier recommandé avec accusé de réception, de livrer le véhicule dans un délai raisonnable (de 15 jours minimum à quelques semaines, cela dépend du délai de livraison initial).

À défaut de livrer dans le délai supplémentaire accordé, l'acheteur doit se réserver le droit de mettre fin à la vente.

Le problème est que bien souvent mettre fin à la vente ne sera pas dans l'intérêt du consommateur, qui attend son nouveau véhicule pour lequel il a déjà patienté plusieurs mois.

Annuler la vente en cours et commander un autre véhicule aura pour conséquence de devoir patienter à nouveau plusieurs mois avant la livraison, or, toutes les situations personnelles ne se prêtent pas à une telle attente.

C'est pourquoi nous conseillons également aux consommateurs qui nous consultent pour un retard de livraison, dans l'hypothèse d'un retard raisonnable, de négocier un service offert comme un entretien du véhicule ou encore, par exemple, la fourniture d'un jeu de pneus.

Dans un tel cas de figure, il est très difficile d'obtenir à l'amiable une remise pour compenser les préjudices subis en raison du retard de livraison.

En effet, les vendeurs de véhicules se retranchent souvent derrière le fait qu'ils ne sont pas concrètement en mesure de pallier aux retards de leurs fournisseurs et ne s'estiment donc pas personnellement responsables des préjudices qui en découlent pour leurs clients. La responsabilité contractuelle, la responsabilité entre parties cocontractantes, est un concept souvent ignoré des professionnels : très peu assument leur responsabilité envers leurs clients, quitte à se retourner contre leur propre fournisseur, s'ils n'ont pas l'assurance que le dommage sera en définitive pris en charge par ce dernier.

Selon les expériences de consommateurs rapportées à notre service contentieux, avant la pandémie de Covid survenue en 2020, lors de l'achat de voitures neuves, après

conclusion du contrat, le vendeur obtenait du producteur la date exacte de production de la voiture et en informait rapidement son client. Actuellement, les vendeurs refuseraient de donner cette information aux clients.

Les consommateurs ignorent la raison de ce changement. Les producteurs refuseraient-ils de donner ces informations pour se donner plus de flexibilité ? Voir pour être en mesure de privilégier la livraison de tel pays, région ou types d'acquéreurs (flottes de grandes entreprises par exemple) ?

▪ **Les litiges relatifs aux réparations :**

- **Litiges qui découlent de travaux de réparation et de travaux d'entretien** : 373 dossiers (36%) :

- 278 dossiers concernent des véhicules neufs ;
- 95 des véhicules d'occasion.

- 156 litiges impliquent un concessionnaire ;
- 217 litiges le sont avec un non-concessionnaire.

C'est de loin le type de litiges le plus fréquent, avec 373 dossiers sur une période de 3 ans ½, ce qui représente en moyenne un peu plus de 100 dossiers traités chaque année.

Les cas les plus fréquents qui nous sont soumis sont les suivants :

- ✓ Une réparation infructueuse : soit le professionnel n'est pas en mesure de réparer le véhicule (par ex., s'il est dans l'impossibilité de commander la pièce à changer), soit le professionnel effectue la réparation mais celle-ci se révèle inefficace immédiatement ou peu de temps après.

- ✓ Un problème mécanique apparaît après une réparation ou un entretien : la plupart du temps, le professionnel refusera de reconnaître que le nouveau problème est lié à la réparation ou à l'entretien effectué quelques temps plus tôt.
La charge de la preuve pèse sur le consommateur et malheureusement seule une expertise serait en mesure de rapporter ladite preuve. En raison des coûts d'expertise à avancer et éventuellement à supporter si le rapport d'expertise donne raison au professionnel, peu de consommateurs empruntent cette voie.

- **Litiges relatifs au délai de réparation** : 24 dossiers (2%)

- 21 concernent des véhicules neufs ;
- 3 des véhicules d'occasion.

- ✓ Les délais de réparation excessivement longs résultent souvent d'une difficulté à se procurer la pièce de rechange rapidement.
- ✓ Un contentieux peut également apparaître concernant la mise à disposition (gratuite ou non) d'un véhicule de remplacement.

- **Litiges relatifs à la garantie commerciale** : 17 dossiers (2%)

- 9 relatifs à des véhicules neufs ;
- 8 à des véhicules d'occasion.

- ✓ Le contentieux lié à la garantie commerciale est bien moindre que celui qui se rapporte à la garantie légale.

Ceci peut s'expliquer par le fait que chaque véhicule neuf bénéficie d'une garantie commerciale appelée « garantie constructeur ». Cette dernière est très bien connue des vendeurs professionnels et est plus facile à mettre en œuvre que la garantie légale, les vendeurs ayant l'assurance que les frais seront en définitive pris en charge par les constructeurs ou leurs assureurs

Pour les véhicules d'occasion, il est très fréquent que les vendeurs professionnels vantent la garantie commerciale, en passant sous silence la garantie légale qui existe pour les biens d'occasion, qui est pourtant de deux ans, sauf si le professionnel et le consommateur conviennent, par une clause contractuelle ou un accord, d'une durée plus courte, sans que cette dernière ne puisse être inférieure à 1 an.

La plupart du temps, ces garanties commerciales accordées sur des véhicules d'occasion sont plus restrictives que la garantie légale de conformité, ce qui lèse le consommateur : la prise en charge de la réparation est alors refusée au consommateur sous prétexte qu'elle n'est pas couverte par la garantie commerciale, alors qu'en réalité, elle est couverte par la garantie légale de conformité.

- **Litiges relatifs à des réparations effectuées sans l'accord du client** : 10 dossiers (1%)

- 9 dossiers concernent un véhicule neuf ;
- 1 un véhicule d'occasion.

- **Litiges découlant du refus du professionnel de restituer le véhicule** : 2 dossiers

- 1 dossier est relatif à un véhicule neuf ;
- 1 à un véhicule d'occasion.

Ce type de problème survient en cas de litige de facturation (voir ci-dessous), le consommateur refusant dans un premier temps de régler la facture qu'il estime abusive et le professionnel refusant en réaction de restituer le véhicule.

Aux termes de l'article L-212-33 du Code de la Consommation, celui qui répare une chose qui lui a été confiée à cette fin ou qui y apporte des améliorations ne peut retenir cette chose en garantie du paiement de ces réparations ou améliorations lorsqu'il y a disproportion caractérisée entre la valeur de la chose et le montant dû.

Cependant, la rétention du véhicule est bien trop tentante pour le professionnel qui entend obtenir le paiement de sa facture coût que coûte.

En général, un refus de restituer le véhicule donne lieu à un appel téléphonique de la part du consommateur auprès de l'ULC, mais n'entraîne pas d'ouverture de dossier : selon l'expérience des conseillers du service contentieux, dans la plupart des cas, si le consommateur, rassuré par l'ULC sur ses droits, ne parvient malgré tout pas à convaincre le garagiste que ce dernier a l'obligation de lui restituer son véhicule, le consommateur finit pas obtempérer et règle sa facture, parfois « sous toutes réserves » afin de se préserver le droit de réclamer un remboursement ultérieur, mais parfois aussi en renonçant totalement à faire valoir ses droits.

Certains consommateurs relatent avoir appelé la Police, sans succès, la Police refusant de se déplacer pour une affaire « civile ».

Ceci explique peut-être le nombre réduit de dossiers ouverts expressément pour ce problème bien qu'il nous soit dénoncé régulièrement.

- Les litiges achat / réparations :

- **Litiges relatifs à la facturation, aux erreurs de facturation et aux refus de paiement** :

200 dossiers (au total, soit achats + réparations) (20%)

- 36 dossiers concernent un litige de facturation découlant de la vente d'un véhicule ;
- 100 dossiers concernent un litige de facturation qui survient lors d'une réparation ;
- 64 dossiers n'appartiennent à aucune des 2 catégories ci-dessus (autres, dont dénonciations, problèmes administratifs (tva, immatriculation, ...), ventes entre particuliers, informations précontractuelles, leasing, accessoires, manque d'informations du membre, etc.
- 179 dossiers concernent un véhicule neuf ;
- 21 un véhicule d'occasion ;

Dans cette catégorie, les problèmes détaillés ci-après se posent le plus souvent :

- ✓ Des options ont été facturées alors qu'elles ne figurent pas dans le véhicule.
- ✓ La facture finale diffère +/- du devis accepté par le consommateur ;
- ✓ Les refus de paiement sont souvent la conséquence d'une réparation infructueuse ;
- ✓ Le professionnel veut facturer une réparation qu'il considère comme résultant de l'usure alors que le consommateur estime qu'il s'agit d'une réparation sous garantie.

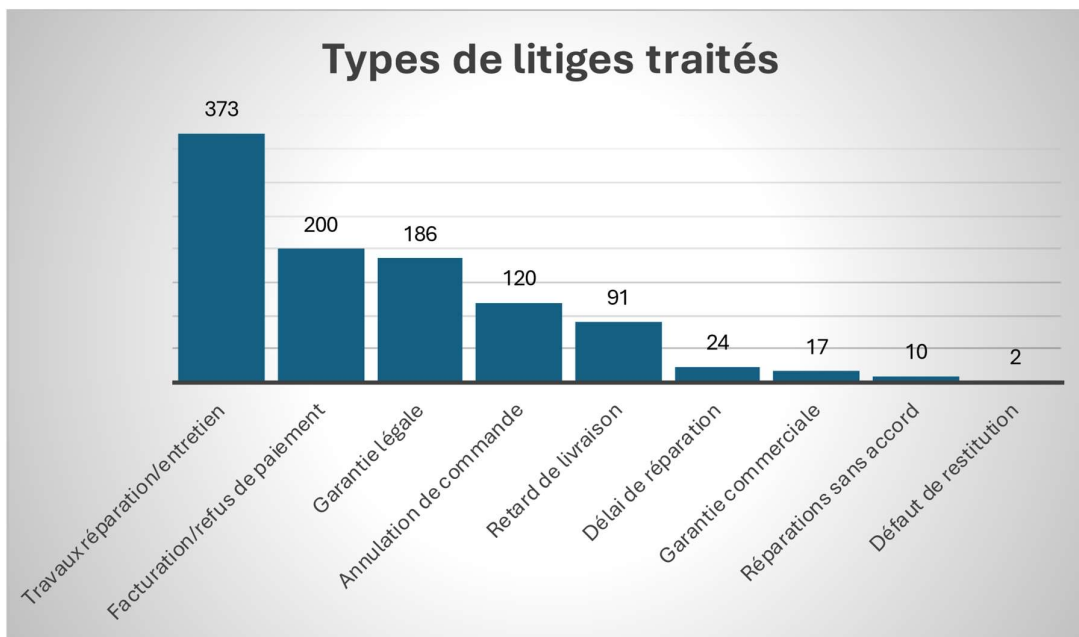
- **Problèmes relatifs à la garantie légale de conformité** : 186 dossiers (au total, soit achats + réparations) (18%) :

- 38 dossiers concernent la vente de véhicules ;
 - 85 dossiers sont relatifs aux réparations ;
 - 63 dossiers n'appartiennent ni à la catégorie ventes ni à la catégorie réparations (autres sujets, demandes d'informations, litiges indéterminés, informations insuffisantes, etc.).

 - 124 dossiers concernent des véhicules neufs ;
 - 62 des véhicules d'occasion.
-
- ✓ Lors de l'achat de véhicules neufs, les problèmes qui peuvent apparaître sont par exemples un véhicule non conforme en raison de l'absence de certaines options commandées, une mauvaise couleur, etc.

 - ✓ Un souci mécanique survient et il convient de déterminer si la pièce à changer le sera dans le cadre de la garantie de conformité ou aux frais du consommateur car il s'agit d'un problème d'usure. Ces dossiers sont repris comme relatifs aux réparations.

 - ✓ Un problème mécanique revient plusieurs fois pendant le délai de garantie légale et n'est jamais correctement résolu, ou est revenu tellement de fois que le consommateur n'a plus confiance dans le véhicule et souhaiterait un échange ou un remboursement. Les professionnels n'acceptent jamais volontairement l'échange ou le remboursement d'un véhicule. La seule solution pour le consommateur dans un tel cas de figure est la saisine du tribunal compétent pour solliciter la résiliation du contrat de vente.



➤ Gestion et résultats des demandes de renseignements/litiges soumis par l'ULC :

Sur les 809 dossiers traités entre le 1^{er} janvier 2021 et le 30 juin 2024, l'ULC a fourni les explications nécessaires aux consommateurs dans 577 dossiers.

Les 809 dossiers se décomposent ainsi :

- 🚦 46 dossiers sont toujours en cours.
- 🚦 269 dossiers ont été résolus en faveur des membres de l'ULC, dont :
 - 132 litiges résolus ;
 - 50 litiges résolus avec remerciements écrits du membre ;
 - 87 arrangements au bénéfice du membre.
- 🚦 241 dossiers où les membres n'ont plus recontacté l'ULC, dont :
 - 172 dossiers qui étaient majoritairement de simples demandes d'informations qui ont été données par téléphone ou par de brefs échanges d'emails ;
 - 36 refus d'affiliation ;
 - 29 dénonciations auprès de l'ULC sans demande d'intervention ;
 - 4 suite à un rendez-vous avocat dans les locaux de l'ULC.
- 🚦 86 dossiers abandonnés par les membres en raison d'un enjeu trop faible pour engager des frais judiciaires.

🚦 167 dossiers classés sans suites, dont :

83 en raison de l'incompétence de l'ULC ;

57 n'ont pas donné suites à nos demandes de pièces ou de compléter le dossier.

CONCLUSION

Si la majorité des transactions en matière automobile se déroulent bien, dans le respect des droits des consommateurs, le nombre d'infractions au Code de la consommation connues de l'ULC apparaît encore bien trop important.

L'origine de ces infractions semble provenir bien souvent d'une méconnaissance des règles par les professionnels eux-mêmes, sinon d'un manque d'adhésion à ces règles.

Les consommateurs disposent d'un arsenal de règles protectrices, censées les protéger dans un nombre important de situations, mais qui, faute de sanctions adéquates, ne sont pas suffisamment respectées.

➤ Les améliorations à apporter à la législation en vigueur :

🚦 Dispositions en lien direct avec la commande d'un véhicule (neuf ou d'occasion)

120 dossiers traités sur 809 concernent une demande d'annulation de commande souhaitée par le consommateur.

Souvent, le consommateur pense être en droit d'annuler, soit parce qu'il ne lit pas assez attentivement les documents et n'a donc pas conscience de signer un bon de commande, soit parce qu'il pense à tort pouvoir invoquer un droit de rétractation.

Par ailleurs, certains professionnels n'informent pas assez les potentiels acquéreurs des conséquences de la signature d'un bon de commande. Selon une ancienne pratique qui heureusement tend à disparaître, certains professionnels indiquaient même aux potentiels acheteurs « *que signer le bon de commande n'engage à rien, c'est uniquement pour réserver le véhicule* » ou devait « permettre de faire une simulation de crédit ».

Dans la mesure où malheureusement certains particuliers continueront à signer des documents sans les lire et où certains professionnels auront des méthodes de vente douteuses, il faudrait renforcer l'obligation d'information qui pèse sur les vendeurs professionnels de véhicule au moment de la commande.

Les pistes envisagées pourraient être :

- Rendre obligatoire une mention sur le bon de commande qui indiquerait que signer ce document engage définitivement le consommateur à acheter le véhicule (faire cocher une case + signature).
- L'obligation d'attirer l'attention du consommateur sur certaines clauses des conditions générales de vente (pénalité/indemnité en cas de renonciation à la vente principalement), avec obligation pour le professionnel de les faire parapher par le potentiel acheteur.

En cas d'annulation de l'achat d'un véhicule, les conséquences financières peuvent être désastreuses pour le consommateur, alors que la pénalité à payer aux professionnels avoisine les 20, voire 30% du prix du véhicule.

Or assez souvent, les particuliers veulent renoncer à l'achat car ils se rendent compte qu'ils sont dans l'incapacité de payer le véhicule. S'acquitter d'une telle somme à titre de pénalité ne fera que renforcer leur fragilité financière et risque d'entraîner ou d'accentuer une situation de surendettement.

🚦 La mise en œuvre de la garantie légale :

Difficile pour les consommateurs d'apporter eux-mêmes la preuve qu'un véhicule était déjà atteint d'un défaut de conformité au moment de la vente. Au vu du coût que représente une expertise automobile, l'extension du délai de renversement de la charge de la preuve à deux ans (au lieu d'1 an dans notre Code actuel) contribuerait à améliorer l'effectivité de la garantie légale de conformité pour les consommateurs, pour tous les défauts que se révéleraient au cours de la 2^{ème} année suivant l'achat du véhicule.

Par ailleurs, il est courant qu'un problème mécanique revienne plusieurs fois pendant le délai de garantie légale et fasse que le consommateur n'a plus confiance dans le véhicule et souhaiterait un échange ou un remboursement.

Les professionnels n'acceptent jamais volontairement l'échange ou le remboursement d'un véhicule. La seule solution pour le consommateur dans un tel cas de figure serait la saisine du tribunal compétent pour solliciter la résiliation du contrat de vente.

Il serait donc nécessaire de pouvoir faciliter l'échange ou le remboursement dans de tels cas de figure.

➤ Les améliorations à apporter en matière de prévention

De l'avis de l'ULC, une meilleure information devrait être apportée aux gérants de concessions automobiles ou de garages ainsi qu'aux vendeurs et réparateurs de véhicules, en matière de droits des consommateurs ainsi qu'en matière de responsabilité contractuelle.

Une réflexion devrait également être menée sur les pistes d'amélioration du respect des droits et intérêts des concessionnaires par les constructeurs.