

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

**CarGarantie propose des solutions pour se prémunir des conséquences de la nouvelle loi sur la garantie.**

Richwiller, le 11 janvier 2022. Suite à l'entrée en vigueur de la nouvelle directive européenne 2019/771 mettant en œuvre un nouveau droit des garanties, CarGarantie a adapté son offre et propose désormais à ses partenaires une protection encore plus complète. La branche automobile peut ainsi faire face aux conséquences de la nouvelle directive, qui renforce considérablement la protection des consommateurs en Europe.

L'objectif de la nouvelle directive européenne est de favoriser le bon fonctionnement du marché unique tout en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs. Une juridiction minimale commune a été établie dans ce but. La nouvelle situation juridique a été adoptée en dépit des protestations des organisations représentant l'industrie et le commerce et s'applique à tous les contrats conclus à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022. Le commerce automobile est donc confronté à de grands changements. Tout d'abord, la responsabilité pour les défauts matériels sera à l'avenir **d'au moins deux ans dans toute l'UE**. Pour les véhicules d'occasion, la responsabilité pour les défauts matériels peut être **raccourcie à un an**, à condition que cela ait été expressément convenu dans le contrat ou d'une autre manière. Le changement le plus important pour la branche automobile est que **la charge de la preuve est étendue de 6 à 12 mois**. Cela signifie **que tout dommage qui intervient dans les 12 mois sera considéré comme déjà existant à la livraison**.

La responsabilité pour les défauts matériels n'est pas seulement un risque financier : la mise en œuvre du droit des consommateurs entraîne souvent des litiges entre les distributeurs et les clients, si bien que la satisfaction et la fidélité de la clientèle diminuent considérablement, ce qui a des répercussions négatives sur les affaires futures.

### **Protection contre les recours en garantie**

Les garanties offrent une protection idéale contre les réclamations. Si un dommage est couvert par la garantie, c'est la solution la plus simple pour les clients et les distributeurs : la

garantie prend en charge les frais de réparation rapidement et sans bureaucratie. Le risque financier est donc réduit au minimum pour les distributeurs. Par ailleurs, les garanties sont également d'excellents instruments de fidélisation de la clientèle. Non seulement elles augmentent la loyauté et la satisfaction de la clientèle, mais grâce aux possibilités de prolongation de garantie, elles fidélisent les acheteurs de plus en plus longtemps et améliorent le taux d'occupation ateliers et les opportunités d'après-vente.

Dans un contexte d'augmentation constante des coûts moyens de réparation, aucune entreprise ne devrait renoncer à la protection offerte par une garantie. Au cours des cinq dernières années, les coûts moyens de réparation ont augmenté de plus de 70 euros pour atteindre **un total de 572 euros** par réparation, comme le montre l'analyse annuelle d'un million de garantie arrivées à échéance.

### **Des solutions pour les distributeurs avec CarGarantie**

En prévision de la nouvelle directive européenne, CarGarantie a lancé une campagne d'information pour avertir les distributeurs de la nouvelle législation et de ses conséquences. De plus, le portefeuille de CarGarantie a été revu, optimisé et modernisé au cours des derniers mois afin de répondre à l'exigence d'une couverture adaptée au nouveau droit des garanties. Ainsi, CarGarantie propose non seulement des garanties bien plus étendues que les standards de la branche, qui permettent d'amortir de manière particulièrement efficace aux demandes de garantie, ainsi que des services complets afin de renforcer la satisfaction et la fidélisation des clients.

### **Dr Marcus Söldner, président-directeur général :**

« La transposition de la directive sur la vente de marchandises dans le droit français représente un certain nombre de défis pour la branche automobile. La mise en œuvre toutes ces exigences dans la pratique reste ouverte. Il faut s'attendre à ce que les tribunaux se penchent sur cette question à l'avenir.

Cependant, une chose est sûre : la prolongation du renversement de la charge de la preuve de six mois à un an après la remise du véhicule au client. La question de savoir si et comment le distributeur peut prouver que le défaut est survenu après la vente ne peut pas être tranchée facilement. Il s'agit toujours d'un examen au cas par cas, qui doit tenir compte de questions techniques et juridiques. En cas de doute sur les preuves, c'est le distributeur qui en fait les frais pendant une année entière. Le risque pour le distributeur est donc nettement

plus important. Nous conseillons aux distributeurs de se protéger à temps contre les revendications concernées, par exemple avec une garantie ».

---

*Avec plus de 50 ans d'expérience et un chiffre d'affaires annuel d'environ 200 millions d'euros, ainsi qu'une présence sur le marché dans 19 pays, CarGarantie est l'un des principaux garantisateurs spécialisé dans les programmes de garantie pour véhicules neufs et d'occasion en Europe. Plus de 40 constructeurs/importateurs et plus de 23 000 distributeurs spécialisés font confiance aux programmes de garantie individualisés et à la haute qualité de service de CarGarantie. En tant que partenaire fiable, CarGarantie mise sur la stabilité et une approche à long terme.*