

Réparation, garanties : ce qu'il faut savoir pour faire durer ses objets

RÉGLEMENTATION - MARS 2022

CHIFFRES-CLÉS

Alors que les Français pensent posséder environ **34 équipements électriques et électroniques** par foyer, ils en possèdent en réalité **99!** Et 6 d'entre eux ne sont jamais utilisés.

Prolonger d'1 an la durée d'usage de ses équipements plutôt que de les remplacer par du neuf permettrait d'économiser **960€** sur une période de 10 ans, soit **96€/an**.

Ne pas remplacer un équipement qui fonctionne toujours permet par exemple :

- une économie de **112€/an pour un ordinateur portable, 96€/an pour un smartphone 5,5"**.
- un gain de **170 kg CO₂-eq/an pour un téléviseur 40-49"** (soit **670 km en voiture**), **20 kg CO₂-eq pour un smartphone 5,5"**.

Meubles, vêtements, appareils électroménagers ou numériques... nous accumulons beaucoup d'objets chez nous et nous les renouvelons trop souvent, même lorsqu'ils sont encore en état de marche. Nous en jetons aussi beaucoup, alors que la réparation, comme la revente ou même le don, sont des alternatives nettement plus économiques et écologiques.

Prolonger la durée de vie de nos objets, c'est acheter moins et donc dépenser moins. C'est aussi préserver l'environnement : moins de produits fabriqués, ce sont des ressources précieuses économisées, des émissions de gaz à effet de serre et des pollutions (de l'air, de l'eau et des sols) évitées et enfin, moins de déchets produits (sachant que tous ne sont pas nécessairement recyclables).

Voici quelques repères et conseils juridiques pour éviter de se séparer trop vite des objets qui pourraient encore servir.

De nouveaux indicateurs pour acheter plus durable

L'indice de réparabilité

Cet indice a été mis en place pour aider les consommateurs à repérer les produits les plus faciles à réparer. Il note certains produits selon leur degré de réparabilité (sur une échelle de 1 à 10), en prenant en compte plusieurs critères : sont-ils facilement démontables ? Les pièces détachées sont-elles faciles à trouver, dans des délais raisonnables et bon marché ?...



Plus la note se rapproche de 10, plus le produit sera facile à réparer. En revanche, une note proche de 0 indique qu'il n'est pas réparable.



À ce jour, 5 types de produit sont concernés par cet indice :

- Les lave-linge à hublots,
- Les téléviseurs,
- Les ordinateurs portables,
- Les smartphones,
- Les tondeuses à gazon électriques.

À partir de début 2023, 4 nouveaux types de produits seront concernés :

- Les lave-linge top (ouverture par le haut),
- Les lave-vaisselle,
- Les aspirateurs,
- Les nettoyeurs haute pression.

Prêtez également une attention particulière aux labels environnementaux qui vous permettent de repérer des produits plus respectueux de l'environnement, à découvrir sur :

<https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux>

Seconde main, reconditionné : des garanties prolongées

Pourquoi acheter neuf ? Le marché de l'occasion est en plein développement. Le reconditionné également (ordinateurs, smartphones, électroménager, consoles de jeux, pneus...). De quoi augmenter la durée de vie des équipements, limiter la consommation d'énergie et de matières premières, ainsi que la production de déchets.

Comme tout produit acheté, les objets d'occasion et reconditionnés ont une garantie légale de deux ans. L'acheteur n'a pas à fournir la preuve du défaut pendant deux ans en cas d'achat neuf et un an en cas d'achat d'occasion et reconditionné. La garantie légale est prolongée de 6 mois en cas de réparation et elle est réinitialisée pour deux ans en cas de remplacement si le vendeur n'a pas pu procéder à la réparation.

La réparation, plus rentable qu'on ne le croit

Nombre d'objets ne demandent qu'à être réparés. Malheureusement, les Français n'ont pas suffisamment recours à cette solution. En 2019, seul 107 € /hab. ont été consacrés à la réparation et à l'entretien des biens domestiques (hors véhicules particuliers). **Ce montant est douze fois moins élevé que les dépenses consacrées à l'acquisition de nouveaux biens pour ces mêmes catégories de produits (1296 €/hab. en 2019).**

Trouver un réparateur

Il existe en France 126 000 entreprises dans le secteur de la réparation. L'automobile et le gros électroménager ne sont pas les seuls secteurs concernés : des professionnels sont formés pour réparer tout type de bien, de la maroquinerie à la bijouterie en passant par le mobilier, l'électronique, les vélos, les vêtements ou les chaussures.

EN SAVOIR PLUS

Infographie « Pourquoi préférer un smartphone reconditionné ? »

EN SAVOIR PLUS

Pour trouver des adresses de réparateurs à proximité :

longuevieauxobjets.gouv.fr

www.reparateurs.artisanat.fr

Et ce n'est pas forcément si coûteux, surtout si vous avez le réflexe, lorsque vous faites appel à un réparateur, de demander un devis. Pour trouver les bonnes adresses, de nombreuses collectivités proposent des annuaires de la réparation. Il est aussi possible de contacter la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de votre région ou même votre mairie.

EN SAVOIR PLUS

Pour partager des conseils et des astuces sur la réparation des biens :

www.commentreparer.com

Pour trouver des pièces détachées :

www.spareka.fr

Pour trouver les Repair Cafés® proches de chez vous :

www.repaircafe.org/fr

Réparer soi-même ses objets

Pour résoudre les petites pannes de vos appareils électriques et électroniques, il existe de nombreux tutoriels sur Internet et certains fabricants proposent des pièces détachées à la vente. Idem pour réparer vos meubles ou recoudre vos vêtements...

Vous pouvez aussi participer à des ateliers de réparation organisés par votre ville ou des associations, comme les Repair Cafés®. À noter toutefois que, pour des raisons de sécurité, certaines opérations d'autoréparation peuvent être déconseillées.

Le point sur les garanties

Votre bien est cassé ou ne fonctionne plus ? Il est peut-être encore sous garantie, ce qui vous permettra de le faire réparer ou remplacer sans frais, voire de vous faire rembourser.

Les garanties obligatoires

Il existe deux garanties qui couvrent tout bien acheté en France. Ces deux garanties sont gratuites et obligatoires : tout consommateur en bénéficie à l'achat de biens.

La garantie légale de conformité

Les articles L.217-4 à L.217-14 du code de la consommation encadrent la garantie légale de conformité et **obligent le vendeur professionnel à réparer ou remplacer gratuitement le bien qu'il a vendu, que celui-ci soit neuf ou d'occasion, si :**

— **Le produit ne correspond pas à la description qui en a été faite**, par le vendeur ou dans une publicité.

Exemple : vous pouvez faire jouer la garantie légale de conformité si l'apparence du produit que vous avez acheté ne correspond pas à l'apparence présentée sur une affiche publicitaire, ou si ce produit ne présente pas toutes les caractéristiques annoncées par le vendeur.

— **Le produit ne peut être utilisé pour l'usage pour lequel ce type de bien est généralement conçu.**

Exemples :

• Si le mixeur que vous avez acheté ne vous permet pas de mixer vos aliments, vous pouvez faire jouer la garantie légale de conformité ; le produit ne correspond pas à l'usage qui était recherché par le consommateur, qui était connu et accepté du vendeur ;

• Si vous avez expliqué à un vendeur que vous recherchiez une machine à laver disposant d'une fonction particulière et qu'il vous encourage à en acheter une qui ne possède pas cette fonction, et ce sans vous en informer, alors vous pouvez faire jouer la garantie légale de conformité.

EN SAVOIR PLUS

Sur la garantie légale de conformité :

www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11094

BON À SAVOIR

Depuis le 1^{er} janvier 2022, la garantie légale de conformité concerne également les services numériques comme par exemple un abonnement à un service de stockage en cloud, à une radio numérique ou encore l'achat d'un jeu en ligne.

Pour faire jouer la garantie légale de conformité, le défaut du produit doit être constaté dans les 2 ans suivant la date de délivrance de ce produit, et l'action en garantie de conformité doit être intentée durant cette même période. La date de délivrance est la date d'achat ou la date de livraison du bien.

— Pour les biens achetés neufs, si un défaut est constaté dans les 24 mois suivant la date de délivrance du bien, c'est au vendeur de prouver que le produit était conforme lors de sa délivrance.

— Pour les biens d'occasion, quelle que soit leur date d'achat, le consommateur n'est dispensé de la charge de la preuve que les 12 premiers mois. Entre 12 et 24 mois, il doit apporter la preuve du défaut de conformité.

Exemples :

• Si un ordinateur acheté neuf se révèle non-conforme dans les deux ans suivant sa date de délivrance (par exemple, sa mémoire vive n'est pas celle indiquée lors de la vente, ou bien il tombe en panne), vous allez pouvoir demander sa réparation ou son remplacement sans avoir à fournir de preuves identifiant l'origine de cette défaillance ;

• Si vous êtes à l'origine du défaut par exemple votre ordinateur devient lent après une chute et que le vendeur peut le prouver, ce dernier n'est pas tenu par la loi de réparer ou de remplacer votre bien.

Autant que possible, demandez la réparation de vos biens plutôt que leur remplacement par un produit neuf. Cela les fera durer plus longtemps et évitera des déchets inutiles.

— Si le vendeur dépasse le délai légal de 30 jours pour réparer le produit ou s'il préfère le remplacer, la garantie légale de conformité récupère sa **durée initiale (2 ans)**.

— Si le produit est réparé, la garantie légale de conformité est prolongée de **6 mois**.

Par ailleurs, si le vendeur est dans l'incapacité de réparer ou de remplacer le bien, il doit vous le rembourser.

La garantie légale contre les vices cachés

Définie aux articles 1641 à 1649 du code civil, **elle oblige le vendeur (professionnel ou particulier) ou le fabricant, à rembourser totalement ou partiellement un bien neuf ou d'occasion** qui comportait, avant la vente, un défaut empêchant ou limitant l'usage auquel il était destiné. L'action en garantie pour vices cachés doit être intentée dans les deux ans à compter de la découverte du vice.

Les trois conditions pour en bénéficier sont les suivantes :

— **le défaut rend le bien impropre à l'usage pour lequel il est destiné ;**

Exemple : Un bien électronique tombe en panne.

— **le défaut était caché lors de la vente**, c'est-à-dire que le consommateur ne pouvait pas s'apercevoir de son existence ;

— **le défaut existait avant l'achat.**

Exemple : La panne répétée d'un appareil électronique est susceptible de constituer une marque de vice caché.

Vous pouvez demander un remboursement total et rendre le produit, ou demander un remboursement partiel et garder le produit. Le vendeur, ou le fabricant, doit également rembourser les frais engendrés par les vices cachés. Si le vendeur est un particulier, il ne doit rembourser ces frais que si vous pouvez prouver qu'il avait connaissance du défaut. Si vous prouvez que le vendeur (ou le fabricant) avait connaissance du défaut, il devra vous verser, en plus du remboursement du prix du bien, des dommages et intérêts.



Vous n'avez pas à payer pour bénéficier de cette garantie, mais c'est à vous de démontrer que les conditions sont remplies (l'antériorité du défaut n'est pas présumée). Ainsi, si en théorie vous pouvez faire jouer cette garantie plusieurs années après l'achat, l'ancienneté du produit rend difficile la preuve du vice caché. Si vous voulez faire jouer la garantie, ne démontez ou ne réparez pas le matériel vous-même, car vous aurez alors plus de difficultés à prouver l'existence du vice caché.

Garantie légale de conformité et garantie légale contre les vices cachés : quelles différences ?

Le recours à l'une ou à l'autre garantie dépend :

- de la nature du défaut ;
- de ce que vous souhaitez (réparation, remplacement, remboursement) ;
- de la date de découverte du défaut ;
- de la personne qui vous a vendu le bien.

Un défaut n'est pas couvert par les garanties légales si l'acheteur en avait connaissance et l'avait accepté la livraison.

Lorsque le défaut est caché, vous pouvez choisir d'invoquer la garantie légale contre les vices cachés ou la garantie légale de conformité, selon ce que vous désirez :

- si vous désirez que votre bien soit réparé ou remplacé, faites valoir la garantie légale de conformité ;
- si vous souhaitez garder votre bien et être en partie remboursé, ou rendre le bien et être entièrement remboursé, recourez à la garantie contre les vices cachés.

Les délais de recours sont différents : la garantie légale contre les vices cachés peut être invoquée dès lors que vous menez une action moins de deux ans après la date de découverte du vice, tandis que la garantie légale de conformité doit être invoquée dans les deux ans à compter de l'achat du bien, ou de sa livraison lorsque le produit est livré. Toutefois, si la garantie légale contre les vices cachés couvre de fait le produit pour une durée plus longue, c'est la garantie légale de conformité qui est la plus facile à mettre en œuvre, du fait de la présomption d'antériorité du défaut.

Enfin, **la garantie légale de conformité ne couvre que les biens vendus par des vendeurs professionnels,** alors que la garantie légale contre les vices cachés couvre à la fois les biens vendus par des vendeurs professionnels et des vendeurs particuliers.

Dans les deux cas, un défaut résultant d'une mauvaise utilisation du produit ne sera pas couvert par les garanties légales. Encore une bonne raison pour bien utiliser et entretenir vos biens !

Les garanties facultatives

La garantie commerciale

À la différence des garanties légales, la garantie contractuelle, commerciale ou conventionnelle, est facultative. Le vendeur peut en effet décider d'offrir ou non une telle garantie. C'est donc **une garantie « supplémentaire » par rapport aux garanties légales et elle ne s'y substitue pas.** Le vendeur qui la propose reste tenu de se conformer aux dispositions régissant les garanties légales, et il doit en informer le consommateur.

En vertu de la garantie commerciale, le professionnel s'engage à réparer l'appareil en cas de panne pendant la période couverte par la garantie. Parfois, il propose également de le remplacer ou de mettre un bien de remplacement à la disposition de l'acheteur pendant la période de réparation (par exemple, un « véhicule de courtoisie »), mais ce n'est pas obligatoire.

Le vendeur définit librement la durée et le contenu de cette garantie. Elle peut ne couvrir que les pièces et non la main-d'œuvre. Elle peut couvrir uniquement certaines parties de l'appareil et laisser à votre charge les frais de déplacement et de transport.

La garantie peut être « offerte », ou plutôt incluse dans le prix d'achat. Toutefois, le vendeur peut vous proposer une garantie payante appelée « extension de garantie » ou une garantie « échange à neuf », supérieure à 2 ans.

La garantie commerciale ne s'applique que dans le prolongement de la garantie légale. Elle n'est donc valable qu'en complément de la garantie légale gratuite de 2 ans.

La garantie constructeur

Parfois, le fabricant propose une garantie pour ses produits. **Cette garantie est facultative et se superpose aux deux garanties légales.** La durée de cette garantie est définie par le fabricant et dure plus de 2 ans.

Focus sur les pièces détachées

L'information sur la disponibilité des pièces détachées

EN SAVOIR PLUS

Article sur la disponibilité des pièces détachées :

www.legifrance.gouv.fr/codes/ld/LEGIARTI000044809323/2022-01-01

Grâce à la loi du 18 mars 2014 relative à la consommation, qui modifie l'article L. 111-4 du code de la consommation, une information sur la durée de disponibilité des pièces détachées doit être indiquée pour tous les biens mis sur le marché pour la première fois à partir du 1^{er} mars 2015. Cette information doit figurer sur le bon de commande ou sur tout autre support qui accompagne ou constate la vente du produit.

Si vous ne voyez pas cette information, n'hésitez pas à demander au vendeur la disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation d'un produit avant de l'acheter.

Nouveautés depuis le 1^{er} janvier 2022 :

- Le vendeur est tenu d'informer le consommateur sur la disponibilité **mais aussi sur la non disponibilité des pièces détachées.** Si aucune information n'est donnée, les pièces détachées sont présumées non disponibles.
- Le fabricant ou l'importateur a **15 jours (et non 2 mois) pour fournir les pièces détachées.**
- Pour certains produits électroniques et électriques, les pièces détachées doivent être **disponibles minimum 5 ans** à compter de leur mise sur le marché.
- En cas de réparation de certains produits électroniques et électriques, des **pièces de rechange de seconde main** peuvent être utilisées.
- Toute technique, y compris via un logiciel, qui rend impossible la réparation ou le reconditionnement d'un appareil par un autre réparateur que celui agréé par la marque est interdite.
- Toute pratique qui limite l'accès d'un réparateur aux pièces détachées, au mode d'emploi, aux informations techniques ou à un autre outil, équipement, logiciel permettant la réparation du produit est interdite.

La mise à disposition de pièces détachées d'occasion s'étend

EN SAVOIR PLUS

Article sur la disponibilité des pièces détachées pour les équipements médicaux :

www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000045073437/2022-01-27

Depuis le 1^{er} janvier 2017, les professionnels de l'automobile doivent proposer à leurs clients, la réparation ou l'entretien de son véhicule à partir de pièces d'occasion plutôt que neuves.

Il s'agit de pièces issues de véhicules hors d'usage ou de pièces « échange standard » remises en état conformément aux spécifications du fabricant. De nombreuses pièces détachées sont disponibles :

- carrosserie amovible (porte, aile...),
- garnissage intérieur,
- sellerie,
- vitrage de fenêtre,
- optique (feux...),
- jantes,
- rétroviseurs,
- certaines pièces de mécanique ou électroniques (moteur, boîte de vitesses, démarreur, alternateur, etc.)...

Renseignez-vous auprès de votre garagiste.

Depuis le 16 décembre 2021, cette possibilité s'est élargie aux équipements médicaux et les pièces détachées de véhicules pour handicapés physiques (incluant les scooters électriques et les déambulateurs), des cannes et béquilles (embouts), des tensiomètres et thermomètres électriques ou électroniques, des verticalisateurs ou encore des sièges coquilles de série et modulaires et évolutifs.

Depuis le 31 décembre 2021, elle concerne également les équipements électriques et électroniques : lave-linge, lave-vaisselle, réfrigérateurs, téléviseurs et moniteurs, ordinateurs portables et smartphones. La liste des pièces détachées devant être mises à disposition des consommateurs pour les ordinateurs portables et téléphones mobiles comporte notamment :

- les batteries,
- les connecteurs d'alimentation,
- les chargeurs,
- les cartes-mères,
- les haut-parleurs.

L'ADEME À VOS CÔTÉS

À l'ADEME — l'Agence de la transition écologique —, nous sommes résolument engagés dans la lutte contre le réchauffement climatique et la dégradation des ressources. Sur tous les fronts, nous mobilisons les citoyens, les acteurs économiques et les territoires, leur donnons les moyens de progresser vers une société économe en ressources, plus sobre en carbone, plus juste et harmonieuse. Dans tous les domaines — énergie, économie circulaire, alimentation, mobilité, qualité de l'air, adaptation au changement climatique, sols... — nous conseillons, facilitons et aidons au financement de nombreux projets, de la recherche jusqu'au partage des solutions. À tous les niveaux, nous mettons nos capacités d'expertise et de prospective au service des politiques publiques. L'ADEME est un établissement public sous la tutelle du ministère de la Transition écologique et du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers

