

L'INFO MAGAZINE

REPAIR CAFE

LE DOSSIER DU MOIS

CONNAISSEZ VOUS VOS GARANTIES ?
LA NOUVELLE LOI ANTI-GASPILLAGE

Vos appareils, quelle durée de vie ?



Les gouvernements successifs, poussés par les associations de consommateurs agissent, réagissent, moins rapidement qu'espéré, mais ce sont déjà de belles avancées à noter.

Les lois qui se succèdent voient apparaître petit à petit des aménagements poussant les sociétés industrielles à offrir aux consommateurs : des garanties plus longues, la possibilité de contrôler la durée de disponibilité des pièces en SAV, et enfin en 2022 une notation pour les appareils.

Autre domaine, dès 2017, quelques grands groupes industriels sont épinglés par l'association Hop (Halte à l'obsolescence programmée). C'est une première en France : une enquête préliminaire à l'encontre des marques Epson, Apple, ... a été confiée aux services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, relevant du ministère de l'Économie, avec pour motifs : obsolescence programmée et tromperie.

HOP a décrit les techniques des groupes industriels pour pousser, les consommateurs à acheter plus de cartouches, montrait qu'un constructeur ralentissait volontairement ses anciens modèles de téléphone depuis 2014 ... La France a été le premier pays au monde à interdire cette pratique en 2015, qui peut être punie de 2 ans d'emprisonnement, 300 000 € d'amende et jusqu'à 5% du chiffre d'affaires annuel moyen. D'autres scandales surgiront régulièrement, mais aujourd'hui, les grands groupes, y regardent à deux fois avant de vendre des appareils avec un objectif douteux et détectable ! Le combat pour des pratiques plus loyales des grands groupes envers les consommateurs s'installe.

Continuez à vous mobiliser, participer à ces progrès quotidien !

LES GARANTIES

Garantie légale de conformité
Garantie légale des vices cachés
Garantie commerciale

La garantie légale de conformité :

Depuis le 18 mars 2016, la garantie légale de conformité des produits est étendue à deux ans, contre six mois auparavant (Loi Hamon). Pendant cette période, le consommateur peut invoquer un défaut de conformité d'un produit, présumé exister au moment de l'achat. Ce qui a changé ? Cela signifie que pour les biens achetés neufs après cette date, si un défaut de conformité apparaît pendant une période de 2 ans suivant l'achat, il appartiendra au professionnel et non plus au consommateur de prouver que le défaut n'existait pas.



La garantie légale des vices cachés :

Lorsque vous achetez un produit, le vendeur doit vous garantir contre ses défauts cachés. La garantie s'applique si plusieurs conditions sont réunies : le défaut était caché, il existait à la date d'achat et il rend le produit inutilisable ou diminue très fortement son usage. Vous devez agir dans un délai de 2 ans après la découverte du vice. La durée de cette garantie est limitée à 5 ans après l'achat. **Vous devez prouver l'existence du défaut.**



La garantie commerciale :

C'est une garantie supplémentaire, payante le plus souvent, proposée par de nombreux professionnels pour couvrir une période plus longue d'entretien, de réparation ou de remplacement.



Nos commentaires :

La garantie commerciale au-delà des 2 ans, systématiquement proposée aux clients lors d'un achat, tel le remplacement par du neuf*, peut vous sécuriser, paraître rentable ; il vous appartient de faire votre propre bilan. Il faut mettre en balance la durée de vie générale des objets qui diminue en même temps que les prix, le coût des réparations parfois élevé, votre ressenti et le coût de cette "assurance".

Faites le bon choix !

* exemple d'un magasin de grande distribution

<https://www.carrefour.fr/enseignes/hyper/garanties>

DURÉE DE FOURNITURE PIÈCES SAV

Votre lave-vaisselle, téléphone portable ou votre téléviseur ne fonctionnent plus au bout de deux ans. De nombreux consommateurs ont été victimes de panne irréparable, faute de pièces détachées disponibles.

Pour remédier à ces difficultés, la loi Consommation oblige le professionnel à informer le consommateur sur la durée de disponibilité des pièces détachées.



Les obligations d'information sur la disponibilité des pièces détachées :

Dès 2016, les dispositions de l'article L. 111-4 du Code de la consommation introduisent une double obligation d'information sur la période ou la date de disponibilité des pièces détachées, d'une part en imposant cette information au fabricant ou à l'importateur à l'égard du vendeur dès lors qu'il s'est engagé à fournir les pièces, et d'autre part, en imposant à ce dernier de répercuter cette information au consommateur.

Le choix de la date ou de la période pendant laquelle cette disponibilité est rendue effective :

L'article D. 111-4 laisse le choix au fabricant ou à l'importateur d'indiquer une période ou date butoir de la disponibilité des pièces détachées.

Le commentaire UFC que choisir : Du côté des fabricants, quand elle est indiquée, la durée de disponibilité fait le grand écart en fonction du fabricant. Parmi les bons élèves qui annoncent 8 ans et plus, quel que soit le produit, citons Beko, Bosch, Brandt, Electrolux, Siemens, Vedette. Avec 11 ans, Miele est la marque la plus ambitieuse. Candy, Whirlpool et Rosières se montrent de bonne volonté, promettant de fournir les pièces pendant 7 ans. On ne peut pas en dire autant de Haier, Hotpoint, Indesit et Proline, qui se contentent de 5 ans. Surprise, Samsung, qui se distingue souvent par ses bonnes performances, ne promet rien au-delà de 4 ans. Quant à LG, elle est en dessous de tout : elle affiche 2 ans, donc elle assure la fourniture des pièces détachées le temps de la garantie légale !

NOUVELLE LOI ANTI-GASPILLAGE

C'est désormais officiel : le projet de loi anti-gaspillage (lutte contre l'obsolescence programmée et le soutien à l'économie circulaire) a été adopté à l'unanimité par le Sénat le 30 janvier 2020. Il prévoit une série de mesures concrètes pour lutter contre le gaspillage et favoriser l'économie circulaire. A quels changements faut-il s'attendre dans les mois et années à venir ?

L'objectif :

favoriser la durabilité des produits de consommation en facilitant notamment leur réparation et leur réemploi.

Un indice de réparabilité

Ainsi, à partir de 2021, cinq catégories de produits devront être dotées d'un indice de réparabilité. Cet indice se basera sur cinq critères tels que la disponibilité des pièces utilisées pour confectionner l'appareil, la démontabilité de celui-ci, ainsi que les prix des pièces rapportés au prix du produit. Il s'agit dans un premier temps des lave-linges, des ordinateurs portables, des téléviseurs, des smartphones et des tondeuses électriques (filaires, à batterie, robot tondeuse autonome).



Cette note, allant de 0 à 10, devra être apposée sur tous ces produits pour informer le consommateur au moment de l'achat. Seuls les nouveaux produits arrivant sur le marché seront concernés. L'enjeu pour le ministère de la transition écologique est d'augmenter le nombre d'appareils réparés à la suite d'une panne passant de 40 % à 60 % sur cinq ans.

À terme, d'autres appareils seront concernés :

Dans un premier temps, la note de « réparabilité » concernera cinq catégories de produits : le lave-linge à hublot, le téléviseur, l'ordinateur portable, le smartphone ou encore la tondeuse à gazon. « Mais à terme, d'autres appareils seront concernés ».

Les « appareils qui seront les mieux notés ne seront pas forcément les plus chers ».

À terme, l'indice de « réparabilité » de 2021 laissera place à l'indice de « durabilité » en 2024.

NOUVELLE LOI ANTI-GASPILLAGE

Suite

Le compteur d'usage sur certains appareils :

A compter du 1er janvier 2022 un «compteur d'usage» équipera les gros appareils ménagers et équipements informatiques. Un compteur d'usage est un dispositif qui, à l'instar du compteur kilométrique des voitures, enregistre le temps d'utilisation du produit (lave-linge, téléviseur, smartphone...) tout au long de sa vie.



La mesure peut être exprimée en heures, en cycles, en nombre d'utilisations ponctuelles... Le compteur devra être visible par le consommateur, celui-ci pourra ainsi contrôler et évaluer la durée de vie des produits, y compris lorsqu'il achète un appareil d'occasion.

Un indice de durabilité :

Autre mesure phare : la création en 2024 d'un indice de durabilité. Cet indice évaluera non seulement les critères de réparabilité mais aussi de robustesse, de fiabilité et d'évolutivité via les mises à jour, ainsi que la qualité du service après-vente.

Nos commentaires :

Voici de belles perspectives qui vont obliger les concepteurs à prendre en compte toutes ces nouvelles règles imposées par la loi française (et européenne souhaitons le).

Cette prise en compte était souhaitable afin que les consommateurs puissent comparer sur les mêmes bases plusieurs produits. Tout le monde devrait y trouver son compte : les consommateurs, les réparateurs, et bien sûr vos Repair Café .



Nos efforts ne sont pas vains et s'inscrivent dans cette logique anti-gaspillage !



REPAIR CAFE