

GARANTIES, RÉPARATIONS, RÉUTILISATION...

Comment faire durer ses objets ?



Allonger la durée de vie des objets, c'est aussi protéger l'environnement

Un bien utilisé longtemps est un bien que l'on ne renouvelle pas. Moins de produits fabriqués, ce sont des ressources économisées, des pollutions évitées et des déchets en moins.

Les premiers gestes consistent à bien utiliser et à bien entretenir nos objets et à les réparer dès que possible. Quelques **conseils juridiques et pratiques** peuvent aussi vous aider à trouver des solutions pour éviter de jeter des biens qui pourraient encore servir.

Faire durer les produits et les objets UNE AFFAIRE DE BON SENS

Un renouvellement trop rapide de nos biens ?

Meubles, vêtements, appareils électroménagers... la liste des produits et objets que nous possédons est de plus en plus longue. La publicité, le design des objets et l'évolution des technologies nous donne envie de renouveler plus fréquemment nos biens qu'il y a quelques années.

Ce renouvellement n'est pas sans conséquence sur l'environnement : il faut extraire de plus en plus de matières premières, faire fonctionner des usines, transporter et stocker les produits. Tout cela consomme beaucoup d'énergie, d'eau, de matières premières et participe à augmenter les émissions de gaz à effet de serre et peut générer des pollutions (de l'air, de l'eau et du sol).

Une responsabilité partagée

Chacun de nous, du producteur d'un bien à celui qui l'utilise, a un rôle à jouer pour limiter les impacts sur l'environnement.

Les fabricants peuvent **éco-concevoir leurs produits**, pour qu'ils impactent le moins possible l'environnement, par exemple en les rendant robustes, modulables, facilement démontables, réparables et recyclables, ou en les fabriquant à partir de matières réutilisables ou recyclées.

Les consommateurs peuvent **acheter et utiliser** leurs produits de façon plus responsable en achetant le produit correspondant à leurs besoins, en en prenant soin, en respectant les consignes d'utilisation et d'entretien, en les réparant ou en les faisant réparer, en leur trouvant d'autres usages, en les donnant ou en les revendant lorsqu'ils ne s'en servent plus...

Allonger la durée de vie des produits, c'est aussi **réaliser des économies**: moins de produits renouvelés, c'est moins de produits achetés.

Un préalable : bien acheter, bien utiliser et bien entretenir nos produits

Dès l'achat, vous pouvez faire des choix pour vous équiper de produits robustes et réparables. L'Écolabel Européen est un logo environnemental qui permet de repérer des produits plus respectueux de l'environnement, notamment des produits réparables (robinet, pommeau de douche, meubles en bois, matelas...) ou démontables (imprimante, photocopieur, téléviseur...). Vous pourrez ainsi plus facilement traiter les pannes.

Pour pouvoir conserver vos produits le plus longtemps possible, **bien les utiliser est aussi indispensable**. Un usage qui ne correspond pas aux indications du fabricant ou une utilisation non soigneuse les abîme et vous oblige à les remplacer plus rapidement. Lisez attentivement les **notices d'utilisation**, qui peuvent se présenter sous différentes formes (modes d'emploi, étiquettes de vêtements, instructions de montage...), et **suivez les indications qui y figurent**.

Ces notices sont souvent disponibles sur Internet. Si vous les avez perdues, contactez le fabricant qui pourra vous les renvoyer gratuitement au format papier.

Vous pourrez aussi trouver de nombreux conseils sur les sites Internet des fabricants. Il est également important de bien **entretenir ses biens** (détartrage des bouilloires, machines à café, lave-linge, lave-vaisselle...) pour éviter qu'ils tombent en panne et ainsi prolonger leur durée de vie.

BON À SAVOIR

Pour consulter les notices et manuels d'utilisation des différents produits, échanger sur un forum d'entraide et dialoguer directement avec les fabricants :

www.apreslachat.com

Consulter le guide du Groupement interprofessionnel des fabricants d'appareils d'équipements ménagers qui donne des conseils et astuces pour entretenir les lave-linge, lave-vaisselle, réfrigérateur-congélateur, machine à café, aspirateur, fer à repasser :

www.choixresponsable.fr/flipbook/Gifam/#/1/zoomed

Des recommandations d'usage sont disponibles sur :

www.guidetopten.fr

BON À SAVOIR



L'Écolabel Européen est attribué à plus de 37 000 produits et services en Europe :

www.ecolabels.fr

Guide de France Nature Environnement « Bien entretenir et utiliser ses produits pour qu'ils durent plus longtemps » :

<https://ged.fne.asso.fr/silverpeas/LinkFile/Key/2a51e7f6-327f-4f8d-8ded-9cf393e139b1/synthese-fne-entretien-des-produits-novembre2015.pdf>

Réparer, réemployer, donner, revendre DES SOLUTIONS POUR MOINS JETER

Réparez vous-même vos objets

Avant de recourir à des professionnels pour réparer vos objets, vous pouvez vous-même faire des choses. 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.

Pour réparer vos meubles, recoudre vos vêtements, là encore, vous trouvez de nombreux tutoriels sur Internet. Vous pouvez aussi participer à des **ateliers de réparation**, tels que ceux organisés par des associations ou votre ville comme les **Repair Cafés®**. Toutefois, pour les véhicules et pour des raisons de sécurité, certaines opérations d'autoréparation peuvent être déconseillées.

POUR ALLER PLUS LOIN

Décret n°2014-1482 du 9 décembre 2014 relatif aux obligations d'information et de fourniture concernant les pièces détachées indispensables à l'utilisation d'un bien :

www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2014/12/9/EINC1424543D/jo/texte

Décret n° 2016-703 du 30 mai 2016 relatif à l'utilisation de pièces de rechange automobiles issues de l'économie circulaire :

www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000032610837

BON À SAVOIR

Pour trouver les Repair Cafés® proches de chez vous, consultez le site de l'association :

www.repaircafe.org/fr

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

www.commentreparer.com

Pour trouver les artisans professionnels et autoréparateurs :

<https://oureparer.com>

Pour bien entretenir sa machine à laver :

lave-linge.quechoisir.org/entretenir/entretien/bonnes-pratiques/

Le point sur les pièces détachées

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, lorsque ces dernières existent, doit être indiquée pour tous les biens mis sur le marché pour la première fois à partir du 1er mars 2015. Cette information doit figurer sur le bon de commande, ou bien 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.

À noter que si aucune pièce détachée n'est disponible, aucune information n'est indiquée.

Le cas spécifique des pièces détachées pour l'automobile

À partir du 1^{er} janvier 2017, le client pourra demander aux professionnels de l'automobile 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.

Cette disposition de la loi de Transition Énergétique pour la Croissance Verte s'inscrit dans le développement de l'économie circulaire, encouragé par cette loi.

Comment trouver un réparateur ?

Il existe en France 85 000 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 et les textiles.

De nombreuses collectivités proposent **des annuaires de la réparation**. Vous pouvez aussi contacter la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de votre région ou votre mairie.

BON À SAVOIR

Les Amis de la Terre proposent des adresses près de chez vous pour donner une seconde vie à vos objets :

www.produitspouirlavie.org/guideReparationReemploi/Guide_Reemploi_Cartes.php

POUR ALLER PLUS LOIN

Des informations sur le réemploi sur :

www.ademe.fr/particuliers-eco-citoyens/dechets/reduire-dechets/moins-jeter

Donnez une seconde vie à vos objets

Lorsque vous ne vous servez plus d'un bien, vous pouvez faire preuve de **créativité**, et **l'utiliser pour un nouvel usage**. Par exemple, servez-vous d'anciens vêtements comme chiffons, de boîtes comme rangements, de tasses comme pot de fleurs... Vous pouvez également concevoir de nouveaux objets à l'aide de différents biens inutilisés, selon la pratique dite d'**upcycling**. Certaines associations proposent des ateliers dédiés à cette pratique.

Les biens dont vous ne vous servez plus peuvent également être utiles à d'autres personnes. Vous pouvez en faire **don** à des proches, à des organisations caritatives ou à des structures de type « recyclerie » (Emmaüs, les restaurants du Cœur, Le secours populaire français...). Elles acceptent aussi bien l'électroménager que le mobilier, les vêtements, la vaisselle, les éléments de décoration, les livres et les jouets. Des sites Internet proposent également des dons ou du troc.

Vous pouvez également **vendre** ces biens dans des structures de type dépôt-vente, chez des revendeurs privés (Cash Express, Cash Converters...), sur des plateformes Internet (leboncoin, e-bay...), via des annonces sur le journal local, ou lors de vide-greniers ou de brocantes.

Renseignez-vous sur internet ou bien auprès de votre mairie pour obtenir une liste des magasins de seconde main proches de chez vous, ou pour être informés de la tenue de brocantes ou de vide-greniers.

En cas de réparation CONNAÎTRE 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 ou encore de vous faire rembourser.

N'hésitez pas à recourir aux garanties. Vous encouragez ainsi les producteurs à concevoir des produits plus durables afin de limiter les coûts induits par la réparation, le remplacement à neuf, ou le remboursement du bien.

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.

POUR ALLER PLUS LOIN

La garantie légale de conformité :

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

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 recherchez 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.

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 avant le 18 mars 2016, la charge de la preuve du défaut de conformité incombe à l'acheteur si le défaut est constaté entre 6 et 24 mois après la date de délivrance.

Pour les biens neufs achetés depuis le 18 mars 2016, 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 6 premiers mois. Entre 6 et 24 mois, il doit apporter la preuve du défaut de conformité.

Exemples :

- si un ordinateur acheté neuf après le 18 mars 2016 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. Le vendeur doit se conformer à votre choix, sauf si l'option que vous choisissez est beaucoup plus coûteuse pour le vendeur que l'autre. 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.

POUR ALLER PLUS LOIN

La garantie légale des vices cachés :

[www.service-public.fr/
particuliers/vosdroits/
F11007](http://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11007)

BON À SAVOIR

Des associations de consommateurs peuvent vous aider dans vos démarches en cas de contentieux.

Pour trouver la liste de ces associations :

www.conso.net/content/les-associations-de-consommateurs

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 a 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 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 !

POUR ALLER PLUS LOIN

Information du service public sur les garanties :

www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11093

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 d'immobilisation du bien pour réparation (par exemple, un «véhicule de courtoisie»), mais ce n'est pas obligatoire.

Le vendeur définit librement la durée (de 6 mois à 1 ou 2 ans en général) 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 ».

La garantie commerciale est la garantie majoritairement utilisée par les consommateurs, alors que les garanties légales obligatoires pourraient être invoquées.

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 constructeur et dure généralement plus de 2 ans.

Pour aller plus loin

Des informations de la Direction Générale de la Concurrence,
de la Consommation et de la Répression des Fraudes

Sur internet

www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Garanties-commerciales-service-apres-vente

Fiche pédagogique à paraître sur le site

« **Tout savoir sur les garanties** »

Des informations utiles sur le site de l'Institut National de la Consommation

Les différentes garanties

www.conso.net/content/garanties-du-vendeur-tout-savoir-avant-dacheter

Comment faire jouer les garanties?

www.conso.net/content/comment-faire-jouer-les-garanties

Les principaux litiges liés aux garanties

www.conso.net/content/garanties-du-vendeur-les-principaux-litiges-rencontres-en-15-questions-reponses

Des guides de l'ADEME pour vous accompagner

Consultables sur www.ademe.fr/guides-fiches-pratiques



Un outil pour bien gérer ses déchets

www.quefairedemesdechets.fr

L'ADEME

L'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) participe à la mise en œuvre des politiques publiques dans les domaines de l'environnement, de l'énergie et du développement durable. Afin de leur permettre de progresser dans leur démarche environnementale, l'Agence met à disposition des entreprises, des collectivités locales, des pouvoirs publics et du grand public, ses capacités d'expertise et de conseil. Elle aide en outre au financement de projets, de la recherche à la mise en œuvre et ce, dans les domaines suivants: la gestion des déchets, la préservation des sols, l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables, la qualité de l'air et la lutte contre le bruit.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle du ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer et du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

www.ademe.fr

Ce document a été élaboré par l'ADEME et le ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer (Direction générale de la prévention des risques)

