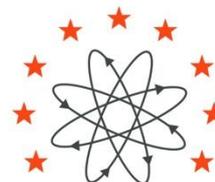




CHAIRE MASTER

Droit de la consommation

Fondation



Master 2 Droit des affaires

Droit de la consommation et des pratiques commerciales

MÉMOIRE 2023

**L'indice de réparabilité face aux défis de la
consommation durable**

TANGHE-BRUNNER Emeline

Sous la direction de

Monsieur LEQUET Pierre

Maître de conférences à l'Université Polytechnique Hauts-de-France



faculté
de droit



CERGY PARIS

UNIVERSITÉ

Remerciements

A Monsieur le Maître de conférences Pierre Lequet, ayant dirigé mon mémoire, pour sa disponibilité, la sérénité qu'il a su apporter à ma réflexion ainsi que ses précieux conseils et orientations lors de mon travail.

A Madame le Professeur Carole Aubert de Vincelles, directrice du Master Droit de la consommation et des pratiques commerciales de l'université de Cergy Pontoise, qui m'a accompagné lors de ma formation et m'a permis d'aborder ce domaine très enrichissant et passionnant qu'est le Droit des affaires et plus spécifiquement la sphère des pratiques commerciales.

A Madame le Professeur Natacha Sauphanor-Brouillaud, co-directrice de la chaire Droit de la consommation pour sa pédagogie ainsi que son accompagnement dans le développement de notre acuité juridique par l'accessibilité à certaines opportunités valorisantes et formatrices.

A l'ensemble de l'équipe pédagogique de la Faculté de Cergy Pontoise, et, en particulier, de la chaire Droit de la Consommation, pour leur accessibilité, leur transmission de la passion du Droit et leur disponibilité.

Au doctorant de la Chaire, Monsieur Ronan Bretel, pour ses conseils, sa disponibilité et son aide ainsi que pour les cours qu'il a dispensés concernant la méthodologie du mémoire.

Aux Post Doctorant de la chaire, Monsieur Gabriele Perfetti, pour m'avoir accordé de son temps, pour sa patience et ses conseils qui m'ont aidé à préciser certains éléments de ma pensée et à étayer divers propos.

A ma famille pour son soutien indéfectible depuis le début de mes études et qui m'a accompagnée dans chacun de mes projets.

A mes amis pour leur soutien émotionnel et leur contribution active à mon questionnaire de mémoire.

A mes camarades d'études sans lesquels ces années n'auraient pas été aussi passionnantes et enrichissantes à la fois de connaissances mais aussi d'amitié.

Liste des principales abréviations

ADEME : Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie

DGCCRF : Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes

HOP : Halte à l'Obsolescence Programmée

INC : Institut National de la Consommation

UFC-Que Choisir : Union Fédérale des Consommateurs – Que Choisir

Cass. Com : Chambre commerciale de la Cour de Cassation

Cass., ass. Plén. : assemblée plénière de la Cour de Cassation

CJUE : Cour de Justice de l'Union Européenne

BtoC : business to consumer

BtoB : business to business

AGEC : anti gaspillage et économie circulaire

Sommaire

Remerciements	3
Listes des principales abréviations	4
Sommaire	5
Introduction	6
Titre 1 – Le fonctionnement de l’indice de réparabilité.....	16
Chapitre 1 – Présentation de l’indice de réparabilité.....	16
Section 1 – La philosophie de l’indice	16
Section 2 – La communication de l’indice de réparabilité	27
Chapitre 2 – Les problèmes pratiques.....	41
Section 1 – La surcharge informationnelle du consommateur	42
Section 2 – Une efficacité à l’épreuve de la pratique	55
Titre 2 – L’indice de réparabilité : un outils vers une réparabilité effective	68
Chapitre 1 – Faciliter la réparation par le consommateur	68
Section 1 – L’incitation certaine à la réparation	68
Section 2 – L’incitation perfectible à la réparation	77
Chapitre 2 – Les sanctions de l’indice erroné	87
Section 1 – Les apports du droit spécial	87
Section 2 – Les recours au droit commun	94
Conclusion	112

Introduction

1. *L'émergence du droit de l'environnement.* Le droit de l'environnement est né avec un changement de paradigme politique mais aussi au rythme des catastrophes. En conséquence, les préoccupations environnementales se sont très récemment imposées comme une priorité dans le milieu juridique. En effet, l'intégration de ces problématiques dans le droit vise à assurer une conservation de l'environnement et à en élaborer une construction juridique sur la base d'un droit écrit.

Cette matière s'est édifiée autour de la notion d' « environnement » qui s'est avérée mal aisée à appréhender. Aujourd'hui, l'article L. 110-1 du Code de l'environnement issu de la loi L. n° 2016-1087 du 8 août 2016¹, qui a fait l'objet de nombreuses réformes, énumère les différentes composantes de l'environnement en son I que sont principalement « *les sons et odeurs qui les caractérisent, les sites, les paysages diurnes et nocturnes, la qualité de l'air, «la qualité de l'eau,» les êtres vivants et la biodiversité [...] Les processus biologiques, les sols et la géodiversité* ». Cette définition, plus précise et factuelle, nous permet de comprendre que l'environnement est entendu autour de l'humain afin de désigner ses conditions de vies et ses mœurs. Pour l'essentiel, le droit de l'environnement s'applique à deux principaux éléments que sont les nuisances et les polluants afin de servir deux objectifs centraux : le maintien de la biodiversité et la promotion du développement durable.

2. *Un discours international face aux problématiques écologiques.* Le droit de l'environnement ne peut être pensé de manière hermétique du fait des problématiques multifactorielles. En effet, la réponse internationale à ces questionnements environnementaux s'explique par le fait que ces divers enjeux ne connaissent pas de frontière. La scène internationale a permis l'émergence d'un discours et d'opinions quasi unanimes dirigés vers une adaptation des habitudes collectives afin de lutter contre le changement climatique. En effet, selon Madame Morand-Deville « *sur la scène internationale, le débat sur*

¹ la loi n° 2016-1087 du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages

l'environnement est sans doute celui qui rencontre le plus aisément un consensus, voire une réelle solidarité »².

De nombreux sommets internationaux ont eu lieu afin d'établir des lignes directrices communes. Notamment, un droit de vivre dans un « environnement équilibré et respectueux de la santé », ou droit à un environnement sain, aussi appelé droit à un environnement soutenable et sain, a récemment été reconnu dans la charte de l'environnement de 2004. Ce droit à l'environnement sain vise à garantir une conservation des systèmes écologiques et des écosystèmes essentiels à la vie humaine. Le Conseil Constitutionnel a attribué valeur constitutionnelle de la protection de l'environnement en 2020. Puis dans une décision du 12 août 2022, il avait jugé que « *la préservation de l'environnement doit être recherchée au même titre que les autres intérêts fondamentaux de la Nation* »³. Ce droit a été érigé en droit fondamental par une décision du 20 septembre 2022⁴. De plus, lors d'une déclaration, la Haute-Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme, Michelle Bachelet, a érigé ce droit en un droit de l'homme et un droit fondamental⁵. En revanche, en l'état actuel du droit, les Etats ne peuvent pas se voir imposer le développement de pratiques par les normes internationales. Néanmoins, elles peuvent uniquement interdire certains comportements, ou, les inciter à mettre en place certains biais incitatifs. La difficulté au niveau international est de trouver des consensus afin de développer ces lignes directrices.

Cette analyse internationale ne fera en revanche pas l'objet d'un plus ample développement lors de notre analyse. Nous nous concentrerons sur des échelles politiques plus restreintes.

3. Une cohésion européenne pour la politique environnementale. Au niveau européen, c'est avec l'acte unique européen, modifiant le traité de Rome entré en vigueur le 1^{er} juillet 1987, qu'un titre spécifique est consacré à la prise en compte de la cause environnementale. Cet effort est poursuivi par le traité de Maastricht du 7 février 1992 qui introduit le principe de « pollueur payeur ». L'accord d'Amsterdam érige la politique environnementale en un objectif et une mission de l'Union Européenne ce qui permet de la mettre au centre des préoccupations législatives européennes. Désormais, l'approfondissement de la construction européenne se

² Page 24 §9 manuel droit de l'environnement et du développement durable 11^e édition édition domat précis droit public – Raphaël ROMI, Gaëlle Audrain-Demey, Blanche Lormeteau

³ Décision n° 2022-843 DC du 12 août 2022

⁴ Conseil d'État, 2ème - 7ème chambres réunies, 20/09/2022, 451129

⁵ [L'accès à un environnement sain est déclaré droit de l'homme | ONU Info](#)[consulté le 01/06/23]

réalise en corrélation avec celui du système Français. La France prend part à de nombreux débats européens en faveur d'une avancée de la politique européenne dans les enjeux climatiques et environnementaux notamment par la modification de l'arsenal juridique existant et/ou la mise en place de nouveaux textes. Ceci s'inscrivant pour l'essentiel dans la ligne d'application du pacte vert européen. Actuellement, l'enjeu est, entre autres choses, d'orienter les pratiques vers la durabilité.

4. La législation française, un droit pilote. Au niveau interne, les problématiques environnementales sont le plus souvent vues comme une limite au développement économique. La prégnance du libéralisme entend bien souvent le « développement durable » comme un contre-emploi à l'économie. Ceci n'est pas totalement erroné.

La France a très tôt été parmi les précurseurs dans ce domaine. Elle a tenté de prendre position et d'œuvrer pour une politique plus responsable. Le code de l'environnement Français a vu le jour seulement en septembre 2000. La matière environnementale s'est développée au travers de lois plus ponctuelles telles que les lois Grenelle I (loi n° 2009-967) du 3 août 2009, puis, grenelle II (loi n° 2010-788) du 12 juillet 2010, ayant notamment pour objet de lutter contre les changements climatiques.

5. Le recours à l'information en droit de l'environnement. Le droit de l'environnement s'est développé également autour d'un axe devenu central : l'information. L'impératif de la transition écologique grandissant à mesure que le temps passe, le législateur a été contraint de continuer sa participation à l'effort collectif afin de contraindre davantage les acteurs, notamment économiques, à agir de manière plus vertueuse. Ceci traduit la volonté d'orienter les comportements et les pratiques vers un mode de consommation et de production plus responsables.

Ces dernières années, en France, nous avons assisté à un renforcement de l'arsenal juridique dans le Code de la consommation ainsi que dans le Code de l'environnement. Cette réalisation progresse de façon à créer des nouveaux outils, et, à avoir un ensemble plus efficace dans la lutte en faveur de la transparence dans le cadre de la communication sur les caractéristiques environnementales de nos produits. L'objectif étant de garantir une protection du consommateur mais aussi la conservation de l'environnement.

Cette prise de conscience au niveau politique fait maintenant écho auprès des citoyens. Tout d'abord, ces derniers expriment davantage leur volonté d'une politique plus environnementale. Puis, certains consommateurs ont également compris qu'ils possédaient un contre poids face aux industriels. C'est-à-dire que qu'ils ont pu intégrer le fait qu'en changeant leurs méthodes de consommation, ils seraient en mesure de faire pression sur les industriels pour que ces derniers soient contraints de s'adapter aux besoins manifestés par la demande sur le marché.

Ce volontarisme, pour être palpable, doit être rendu possible via une information des citoyens. L'information au sens large dans le cadre contractuel et précontractuel était déjà un élément central en droit des obligations visant à préserver le consentement des parties au contrat. La protection du consentement fait l'objet de nombreuses dispositions dans le Code civil telles que les vices du consentement par exemple. L'importance de ces dispositions est illustrée aussi par la protection spécifique accordée au consommateur au sein du Code de la consommation. Dans le cadre des rapports de consommation, le législateur a estimé nécessaire de renforcer la protection du consentement car il se trouve dans un rapport contractuel déséquilibré face au professionnel. Ainsi, en 2011, une directive européenne 2011/83/UE sur les droits des consommateurs met en place une obligation précontractuelle d'information transversale commune à tous les contrats de consommation.

6. L'information et la consommation durable. En parallèle, se développe l'information en matière environnementale qui est un axe majeur de la consommation durable. En effet, afin que les citoyens soient en mesure de consommer consciemment, il convient de les informer. L'information environnementale⁶ vise à pallier à cela. Cette dernière consiste en la transmission d'éléments ayant un impact sensible sur le consentement du consommateur. Elle tend à devenir un enjeu commercial de taille. Cette information porte plus largement sur toutes les formes d'impacts environnementaux que pourraient avoir le produit. Cela traite donc de ses conséquences sur la flore, la faune, les ressources, et ce, du fait de l'émission de matières polluantes tout au long de son cycle de vie. Cela a vocation à tenter de s'assurer que les consommateurs remplissent leurs rôles d'acteurs de première ligne, mais également, en tant que premiers concernés. Certains emploient le terme de « démocratie environnementale »⁷ afin de

⁶ Ministère de la Transition écologique, *L'information environnementale*, 6 mai 2020 ([L'information environnementale | Ministères Écologie Énergie Territoires \(ecologie.gouv.fr\)](#)) [consulté le 01/06/23]

⁷ Thierry Lavoux, *L'information environnementale : nouvel instrument de régulation politique en europe ?*, *Revue internationale de politique comparée* 2003/2 (Vol. 10), pages 177 à 194 ([L'information environnementale : nouvel instrument de régulation politique en europe ? | Cairn.info](#)) [consulté le 01/06/23]

désigner l'étroite dépendance entre la libre information et la gestion et conservation du capital naturel.

Cette information peut prendre différentes formes. Il peut donc s'agir d'indicateurs environnementaux, de données qualitatives structurées ou non, de rapports coûts/avantages. Cela se traduit auprès des consommateurs par le biais d'un code couleur et de notations afin d'identifier plus aisément les marques ou produits plus respectueux de l'environnement. Cela se fait également via l'apposition d'une certification ou d'un label. Tout autant de signes distinctifs qui incitent le consommateur à comparer les produits similaires et mieux consommer pour sa santé mais aussi pour l'environnement. Nous sommes donc dans une politique d'information du consommateur dont l'objectif est la préservation des impératifs environnementaux et sanitaires.

7. Les rapports entre consommation, environnement et écoconception. La politique environnementale dans le champ de la consommation tend à viser une harmonie entre consommation et usage raisonné des ressources. L'objectif est d'intégrer une dimension responsable dans la production par une conception plus vertueuse. Ceci devrait avoir pour effet de limiter la pollution et de permettre une économie sur les énergies et les matières premières. Autrement dit, ceci permettrait en conséquence de réduire l'impact carbone de notre consommation puisque celle-ci aurait tendance à diminuer, tout comme la production. Pour ce faire, l'information semble le premier outil législatif mis en œuvre. En conséquence, l'information en matière environnementale se met au service de l'écoconception. Cette notion est définie dans la directive 2009/125/CE sur l'écoconception comme étant « *l'intégration des aspects environnementaux dans la conception de produits dans le but d'améliorer les performances environnementales du produit tout au long de son cycle de vie* ». Sur le pan informationnel, l'écoconception vise l' « exigence d'écoconception » désignant « *toute exigence relative à la conception d'un produit, destiné[e] à améliorer sa performance environnementale, ou toute exigence relative à la fourniture des informations sur les aspects environnementaux d'un produit* ». Plus récemment, une proposition de règlement sur l'écoconception pour des produits durables publiée le 30 mars 2022 prolonge cette politique

pour les produits énergétiques. Ce nouveau texte impose également un passeport numérique des produits⁸.

8. Un édifice juridique qui se poursuit, les précédents de l'obsolescence programmée.

L'information était déjà en œuvre dans la lutte contre l'obsolescence programmée qui est désormais appréhendée de manière autonome par le Code de la consommation en son article L. 441-2. Cette information vise également l'impératif de durabilité des produits dans la mesure où il est interdit d'intégrer des éléments réduisant la durée de vie du produit. Il est évident que l'objectif est d'éradiquer ces pratiques, et, en conséquence, de favoriser la présence sur le marché de produits plus durables. La nouvelle définition de l'obsolescence programmée avait donc ouvert la voie à ces nouvelles informations en droit de la consommation et droit de l'environnement. Et ce, toujours dans un objectif de réduction de la consommation. Ainsi, le but affiché par le législateur est d'accroître la durée de vie moyenne des produits par une écoconception.

9. L'émergence de l'indice de réparabilité. A la suite de la pénalisation de l'obsolescence programmée, l'indice de réparabilité, d'origine française, est créé par la loi anti gaspillage et économie circulaire du 10 février 2020. L'indice de réparabilité est applicable depuis le 1^{er} janvier 2021. De plus, la loi AGEC accompagne cet indice d'un ensemble d'obligations précontractuelles d'information en matière environnementale. Est ainsi introduite une information sur la disponibilité des pièces détachées qui a rejoint les informations précontractuelles, de même qu'un ensemble d'informations sur l'impact environnemental du produit (impact carbone, cycle de vie, déchets). Ceci vise à lutter contre le remplacement trop régulier de nos produits du quotidien. Cela se fait donc en informant les consommateurs sur le caractère réparable ou non d'un produit au moment de l'achat.⁹ L'ambition politique ne s'arrête pas là. Cette loi s'inscrit dans le sillage des prévisions de l'année 2024 pour laquelle l'indice serait complété, ou bien remplacé, par un indice de durabilité prenant en compte d'autres critères. Cela permettrait, entre autres choses, de faire apparaître la robustesse et la fiabilité des produits. La durabilité est une notion qui vise la capacité d'un produit à rester fonctionnel sans

⁸ Commission Européenne, Écoconception pour des produits durables, *Le nouveau règlement améliorera la circularité des produits de l'UE, la performance énergétique et d'autres aspects liés à la durabilité environnementale* ([Écoconception pour des produits durables \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/eurobarometer/surveys/trends/eco-design)) [consulté le 01/06/23]

⁹ Ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté Industrielle et Numérique, *Tout savoir sur l'indice de réparabilité*, 18 novembre 2022 ([Tout savoir sur l'indice de réparabilité | economie.gouv.fr](https://www.economie.gouv.fr/actualites/tout-savoir-sur-lindice-de-reparabilite)) [consulté le 01/06/23]

intervention technique (maintenance et/ou réparation) excessive lors d'une utilisation normale. En effet, la notion de « durabilité », selon la proposition de règlement écoconception du 30 mars 2022 visant à remplacer la directive écoconception 2009/125/EC, renvoie à « *la capacité d'un produit à fonctionner selon les besoins, dans des conditions spécifiées les conditions d'utilisation, d'entretien et de réparation, jusqu'à ce qu'un événement limitatif empêche son fonctionnement* »¹⁰. Ainsi, les biens ayant une longue durée de vie sont dénommés « biens durables ». La durabilité vise un objectif plus profond qui a vocation à impacter les méthodes de consommation globale. Le but ultime de cette démarche est d'atteindre une forme d'éco-efficience ou écoconception. C'est ce que démontre l'ADEME dans son rapport d'étude « *allonger la durée d'usage des objets : un gain pour la planète et pour le porte-monnaie* » en mettant en évidence que « *conserver son téléviseur 40-49'' (qui fonctionne encore !) permet un gain de 170 kg CO2-eq, soit 670 kilomètres en voiture* ». La réparation est donc une démarche positive pour le consommateur ainsi que pour l'environnement. L'ADEME affirme qu'un changement des mentalités est en oeuvre puisque « *86% des Français déclarent qu'ils aimeraient vivre demain dans une société où la consommation prend moins de place* »¹¹.

La construction législative actuelle vise, pour se faire, une économie circulaire (annexe 1).

C'est-à-dire que l'objectif global de ces diverses avancées législatives est d'obtenir des produits qui durent plus longtemps et plus facilement réparables afin de les garder en circulation sur le marché sur le long terme. Ce sont bien évidemment en grande partie les modes de consommation et de production qui sont en cause ainsi qu'une information approfondie et plus encadrée du consommateur lors de son achat.

10. Un encadrement toujours plus poussé des pratiques professionnelles. Les grands acteurs du secteur sont déjà sensibles à ces préoccupations que ce soit pour leur image de marque, afin de répondre à la demande des consommateurs, ou bien, par idéologie réelle du groupe. De plus, cela est la suite d'un mouvement que ces derniers connaissent bien car ils avaient déjà été concernés par la directive DEEE pour la gestion des déchets, directive ErP pour la réduction des consommations énergétiques et directive RoHS pour la limitation des

¹⁰ [Proposal for a Regulation on Ecodesign for Sustainable Products \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/euro-observatory/fr/proposal-for-a-regulation-on-ecodesign-for-sustainable-products)

¹¹ ADEME presse, *Le Ministère de la Transition Ecologique et L'ADEME encouragent une consommation plus responsable avec la campagne nos objets ont plein d'avenir*, 17 novembre 2020 ([LE MINISTERE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE ET L'ADEME ENCOURAGENT UNE CONSOMMATION PLUS RESPONSABLE AVEC LA CAMPAGNE NOS OBJETS ONT PLEIN D'AVENIRS ET LA SERD 2020](https://www.ademe.fr/fr/actualites/le-ministere-de-la-transition-ecologique-et-l-ademe-encouragent-une-consommation-plus-responsable-avec-la-campagne-nos-objets-ont-plein-d-avenirs-et-la-serd-2020))

substances dangereuses¹². Désormais, ce sont des obligations à destination directe du consommateur qui leur sont imposées. Mais, concurrence oblige, certains fabricants ont trouvé les failles de l'indice de durabilité leur permettant d'être moins sanctionnés sur certains critères du fait du mécanisme de notation. Ceci impacte quelque peu l'efficacité du dispositif devant pousser les différents acteurs à l'innovation afin de parvenir à des produits plus durables.

11. L'impératif de lisibilité du droit à ne pas perdre de vue. L'ajout de ces nouvelles problématiques juridiques emporte un arsenal juridique conséquent mais peu lisible. En effet, le droit de la consommation s'applique en matière d'obligation d'information due au consommateur et notamment en ce qui concerne les informations essentielles telle que la disponibilité des pièces détachées par exemple. Mais, ce dernier a également vocation à s'appliquer par le prisme des pratiques commerciales trompeuses, notamment, lorsque ces informations sont susceptibles d'induire en erreur le consommateur. Enfin, la fraude pourra trouver application dans le cadre de certains pratiques visant à nuire aux acteurs de la chaîne de valeur ou à contourner les impératifs légaux.

Un second Code est applicable : le Code l'environnement. En effet, c'est dans cet ouvrage que se trouve le dispositif relatif à l'indice de réparabilité ainsi que, prochainement, l'indice de durabilité. Enfin, le droit commun trouve également à s'appliquer en cas de vice du consentement lié, par exemple, à une information erronée transmise au consommateur et déterminante pour le consentement de ce dernier. En revanche, le dispositif récent concernant les allégations environnementales est à exclure car il s'agit, en ce qui concerne l'indice de réparabilité, d'une information obligatoire publique. Or, l'allégation, quant à elle, repose sur une démarche commerciale volontaire visant à mettre en avant les caractéristiques spécifiques d'un produit.

Les enjeux consuméristes et environnementaux ont récemment eu un écho dans la presse. En effet, à la suite d'une seconde plainte de l'association HOP en date du 7 décembre 2022 (dont la première s'était soldée par une amende de 25 millions d'euros au profit du Trésor Français au cours de l'année 2020), le procureur de la république a récemment ouvert une enquête contre

¹² SGS, *Indice de durabilité : le retour en force de l'écoconception*, 23 juin 2021 ([Indice de durabilité : le retour en force de l'écoconception | SGS France](#)) [consulté le 01/06/23]

Apple pour obsolescence programmée et entrave à la réparation¹³. Cette affaire nous démontre que le sujet est plus que jamais d'actualité et que les géants de la tech sont encore sur le fil rouge. De même, cela nous permet d'attester que ces deux qualifications sont intrinsèquement liées. Dans le cas d'Apple, est en cause une sérialisation « *qui consiste à associer les numéros de série des composants et périphériques d'un produit à celui de l'iPhone via notamment des micro-puces. Elle permet au fabricant de limiter les possibilités de réparation, notamment pour les réparateurs non-agrèés* »¹⁴. Autrement dit, cela « *donn[e] au fabricant la possibilité de restreindre la réparation pour les réparateurs non-agrèés ou de dégrader un smartphone réparé avec des pièces « génériques » à distance* »¹⁵. L'entrave à la réparabilité du bien se solde par une atteinte à sa durée de vie et tend vers l'obsolescence du produit.

Cette actualité brûlante nous rappelle également combien il est essentiel de renforcer les contrôles et de faciliter les actions de groupe. Et pour cause, celles-ci permettent de garantir l'effectivité des sanctions en favorisant la dénonciation des pratiques.

12. L'intelligibilité de l'information. Il est également pertinent de noter l'enjeu de lisibilité, compréhensibilité et accessibilité de l'ensemble des informations mises à disposition du consommateur. Il convient de savoir si le consommateur connaît ces informations, s'il les comprend et si elles sont suffisamment mises en évidence. En effet, si ces informations ne sont pas connues, comprises ou portées à la connaissance de l'acheteur, elles sont inefficaces. Dans le cadre de ces travers informationnels, il est intéressant de se demander si le consommateur n'est pas victime d'une surcharge d'informations. Il est enfin de rigueur de se questionner sur l'équilibre entre la protection par l'information du consommateur d'un côté, et, de l'autre, la lisibilité des divers points de vigilances mis en lumière par ces obligations.

¹³ https://www.linkedin.com/posts/hop-halte-obsolescence-programmee_lenqu%C3%AAte-est-ouverte-suite-%C3%A0-notre-seconde-activite-7063899813167190016-swIn?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

¹⁴ https://www.linkedin.com/posts/hop-halte-obsolescence-programmee_m6-hop-plainte-apple-activite-7064531582325272576-C2a2?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

¹⁵ [Plainte contre Apple : l'enquête est ouverte ! \(halteobsolescence.org\)](#)

13. Nous pouvons en conséquence nous demander si l'indice de réparabilité satisfait à l'urgence d'une consommation durable.

14. Pour se faire, il convient d'étudier le fonctionnement de l'indice de réparabilité afin d'en comprendre le fonctionnement, les objectifs ainsi que ses principaux enjeux (*titre 1*). Puis, nous réaliserons une étude de ce mécanisme dans le but d'évaluer l'effectivité de la réparabilité et proposerons des alternatives positives visant à l'améliorer (*titre 2*).

Titre 1- Le fonctionnement de l'indice de réparabilité

15. *L'indice de réparabilité est un outil récent mis en place afin d'informer le public sur la réparabilité des produits de consommation. Pour se faire, une note est attribuée, issue de la moyenne obtenue par la pondération d'un ensemble de critères. Celle-ci illustre les possibilités de réparer le produit afin d'orienter les consommateurs vers des produits plus durables (chapitre 1). Mais cet indice pose tout de même quelques questionnements pratiques impactant directement son efficacité (chapitre 2).*

Chapitre 1 – Présentation de l'indice de réparabilité

16. *L'indice de réparabilité poursuit un objectif d'information du consommateur afin d'avoir une influence directe sur ses méthodes de consommation (section 1). Ainsi, un ensemble de critères est pris en compte dans le but d'établir une information la plus concrète et vraisemblable possible (section 2).*

Section 1- La philosophie de l'indice

17. La naissance de l'indice. L'indice de réparabilité est une création législative française et une première mondiale. Il a été introduit par l'article 16 de loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (dite « loi AGEC » ou « loi économie circulaire ») introduisant l'article L. 541-9-2 du code de l'environnement. Cette dernière disposition prévoit en son I l'obligation d'affichage de l'indice de réparabilité et en son II l'évolution future de cet indice.

18. *L'indice de réparabilité suit un fil conducteur pour son élaboration (§1) et continue d'évoluer notamment en tendant vers la durabilité (§2).*

§1- Le fil constructeur de l'indice de réparabilité

19. *Le législateur français tente d'encourager la consommation durable (A). C'est un mouvement qui s'étend au niveau Européen (B).*

A- L'objectif du législateur

20. *La mise en évidence de la réparation pour une longévité des produits.* Selon l'article 16 de la loi AGECE, « *cet indice vise à informer le consommateur sur la capacité à réparer le produit concerné* ». Cette information sur la réparabilité du produit de consommation a pour vocation de tenter d'allonger la durée de vie de ces derniers en recourant de manière plus régulière à la réparation. Il s'agit donc de favoriser l'information sur la réparabilité dans le but de faciliter la comparaison entre les différents biens similaires afin d'orienter le choix du consommateur vers les biens les plus aisément réparables.

21. *La cible : les EEE et la méthode de consommation.* La consommation de produits électriques et électroniques à l'international, et en France, est de plus en plus importante chaque année. La confection de ces produits suscite de sérieux enjeux écologiques dans notre système économique tel qu'il se présente aujourd'hui. Cette industrie pousse à l'extraction en masse de ressources naturelles qui commencent à se faire rares. De plus, ces procédés entraînent d'importantes pollutions.

Actuellement notre société fonctionne sur un modèle de surproduction répondant à une consommation non durable. Force est de constater que le renouvellement des appareils du quotidien augmente la quantité de déchets générés. L'ADEME met en évidence que « *14 % des Français remplaceraient leur équipement alors qu'il fonctionne encore* »¹⁶. L'objectif premier du législateur, au travers de cette information, est de diminuer l'obsolescence culturelle via la promotion d'un entretien adéquate des équipements ainsi que par la stimulation de la réparation.

¹⁶ ADEME, *allonger la durée d'usage des objets : un gain pour la planète et pour le porte-monnaie*, 10 juin 2020 ([Allonger la durée d'usage des objets : un gain pour la planète et pour le porte-monnaie \(ademe.fr\)](https://www.ademe.fr/fr/allonger-la-duree-d-usage-des-objets-un-gain-pour-la-planete-et-pour-le-porte-monnaie))

Le premier rempart pour une économie plus durable est l'allongement de la durée de vie des produits. Cette consommation durable via l'écoconception se met en place en France notamment par le biais de l'indice de réparabilité.

22. Un précédent pertinent : l'obsolescence programmée. L'indice de réparabilité s'inscrit dans un mouvement global du législateur français. En effet, le même mouvement est en œuvre dans le cadre de la lutte contre l'obsolescence programmée visée à l'article L. 441-2 du Code de la consommation. Il s'agit de lutter contre la réduction volontaire de la durée de vie des produits afin de s'assurer de son remplacement dans un temps relativement court.

Cette récente construction législative vise à éviter le remplacement trop régulier et précoce des produits afin de préserver les ressources naturelles (annexe 2).

23. En attendant, la construction législative se poursuit, notamment, au niveau européen.

B- L'objectif de la durabilité au niveau européen

24. L'étroite corrélation entre réparabilité et économie circulaire. Le 11 mars 2020, l'Union Européenne a publié un paquet « économie circulaire » avec de fortes mesures pour la durabilité et la réparabilité. La France a beaucoup participé aux débats et a fortement inspiré cette construction via l'indice de réparabilité. L'avantage de cette coopération est que l'expérience française a pu mettre en évidence certains points faibles de l'outil et permet d'envisager des remèdes. La commission exprime clairement cela dans son rapport « *a repair score that works for consumers - Recommendations for an effective tool for consumers to make more sustainable choices* »¹⁷. Ainsi, s'en est suivie l'adoption par la commission européenne d'un plan d'action pour l'économie circulaire venant mettre en application le pacte vert pour l'Europe traduisant sa politique environnementale communautaire. C'est de ce plan d'action que sont issus des projets concernant l'introduction d'un pan législatif relatif au cycle de vie des produits en ciblant essentiellement leurs conceptions. Ce plan promeut l'économie circulaire afin d'atteindre une consommation plus durable en maintenant les produits introduits sur le

¹⁷ BEUC, *The Consumer Voice in Europe – A repair score that works for consumers*, 30 mai 2022 ([beuc-x-2022-054_beuc_paper_on_repair_score.pdf](#)) [consulté le 01/06/23]

marché unique européen afin qu'ils puissent y rester plus longtemps, voire, faire l'objet d'une réutilisation. Par conséquent, la législation a imposé un nouvel objectif dans les rapports de consommation qui est l'économie circulaire. Désormais, au niveau Européen, cela se déploie sur l'ensemble du cycle de vie du produit. En effet, *« du côté de l'offre, le règlement sur l'écoconception pour des produits durables encourage la réparabilité des produits au stade de la production. Du côté de la demande, la proposition de directive visant à donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition écologique permet aux consommateurs de prendre des décisions d'achat éclairées au point de vente. La proposition présentée aujourd'hui [la proposition de directive relative à des règles communes visant à promouvoir la réparation des biens] renforce la demande en favorisant la réparation au stade de l'après-vente. Ensemble, les trois initiatives couvrent la totalité du cycle de vie d'un produit, en se complétant et en se renforçant mutuellement »*¹⁸. Finalement, l'information transmise au consommateur devrait contraindre à accueillir sur le marché, en grande partie, des produits plus durables, réparables, réutilisables. Ainsi, il y a un réel enjeu de sélection des produits par la concurrence de l'information, mais aussi, de protection du consentement et de l'environnement. En effet, l'ensemble dénonce le modèle de production européen dit « linéaire » « consistant à extraire, fabriquer, utiliser et jeter ». L'économie circulaire devrait prendre le pas et dessert les engagements de l'Union Européenne sur le plan du développement durable et notamment à réaliser le point 12, à savoir, la « consommation et production responsables ».

25. Un angle d'analyse plus consumériste est à évoquer. La durabilité au sens du droit de la consommation vise la consommation durable puisque cette notion évoque la finalité de conservation du capital nature dans l'intérêt des générations futures par la longévité du bien. C'est la raison pour laquelle le droit s'est emparé de cette notion afin de la réglementer. Par exemple, la directive 2019/771/UE dénommée « directive vente », son considérant 32 indiquait qu' « *il est important de garantir une plus longue durabilité des biens pour parvenir à des modes de consommation plus durables et à une économie circulaire* » et qu'« *une législation de l'Union spécifique par produit constitue le moyen le plus approprié pour introduire la durabilité* ». Ceci traduisait déjà une volonté de mettre en place une législation pour la durabilité

¹⁸ Commission Européenne, *Droit à la réparation: la Commission introduit de nouveaux droits pour les consommateurs en vue de faciliter et de favoriser les réparations*, 22 mars 2023 ([Droit à la réparation: la Commission introduit de nouveaux droits pour les consommateurs en vue de faciliter et de favoriser les réparations \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/23_0010)) [consulté le 01/06/23]

à l'échelle de l'Union Européenne afin d'éviter la fragmentation législative par une réglementation nationale.

Plus récemment, le plan d'action pour l'économie circulaire fait valoir que « *plus de 80% des consommateurs éprouvent des difficultés à obtenir des éléments sur ces sujets [durabilité et réparabilité] et souhaiteraient ainsi une amélioration de la quantité et la qualité de l'information rendue disponible* »¹⁹. Ainsi, apparaît une nécessaire modification des directives la directive relative aux droits des consommateurs²⁰ et la directive sur les pratiques commerciales déloyales²¹ afin « *donner la possibilité de faire des choix éclairés et respectueux de l'environnement lors de l'achat de produits* »²² et « *renforcer la protection des consommateurs contre les pratiques trompeuses liées aux allégations environnementales ou à l'obsolescence précoce des produits* »²³. La Commission souhaite donc instaurer un mécanisme de transmission des informations sur la réparabilité et la durabilité des produits sur le marché unique européen. Cette information permet à la fois de renforcer la politique environnementale de l'union européenne, d'approfondir la protection des consommateurs mais aussi de préserver la concurrence au niveau communautaire (notamment par la mise en place d'éléments anti greenwashing).

En réalité, la volonté européenne, qui s'inscrit dans le pacte vert pour l'Europe, est d'aller plus loin que le droit français notamment par la mise en place d'un droit à la réparation et l'élaboration de nouveaux droits horizontaux tels que la disponibilité des pièces de rechange ou la facilitation de l'accès à la réparation²⁴. Le choix est fait de faire supporter le risque de la réparation, ainsi que son coût, sur le professionnel.

26. Il convient de ne pas perdre de vue l'accessibilité du droit. Tout ceci est complémentaire, mais, peut-être ne faudrait-il pas en faire des éléments législatifs dispersés

¹⁹ Plan d'action pour l'économie circulaire ([INEC PaquetEuropéen.pdf \(institut-economie-circulaire.fr\)](#)) [consulté le 01/06/23]

²⁰ Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil, du 25 octobre 2011, relative aux droits des consommateurs

²¹ Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil, du 11 mai 2005, relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur

²² Plan d'action pour l'économie circulaire ([INEC PaquetEuropéen.pdf \(institut-economie-circulaire.fr\)](#)) [consulté le 01/06/23]

²³ *ibid*

²⁴ Parlement Européen, *Règles communes favorisant la réparation des marchandises*, 22 mars 2023 ([\(2023/0083\(COD\)\) - 22/03/2023 - Règles communes favorisant la réparation des marchandises \(europa.eu\)](#)) [consulté le 01/06/23]

mais les réunir dans un seul dispositif qui serait la durabilité au sens générique du terme. Autrement dit, cette information plus complète et poussée sur les caractéristiques du produit pourrait prendre la forme d'un indice de durabilité qui prendrait en compte la réparabilité et de la durabilité impliquant de manière sous-jacente de tels droits.

Des labels européens pourraient aussi être introduits pour mettre en avant des gammes de produits certifiés « CE » permettant une meilleure comparaison entre les produits. En conséquence, ceci participerait à renforcer la confiance du consommateur sur la durabilité au sens large (incluant la réparabilité).

27. Un projet de durabilité européenne lacunaire. Toutefois, certains points du projet européen semblent demander plus d'attention. Par exemple, l'Union Européenne semble exclure la prise en compte du coût des pièces détachées. Ceci est pourtant un élément essentiel dans l'appréciation de la durabilité d'un produit puisque c'est un facteur déterminant dans le choix du consommateur.

28. L'aspect concurrentiel du marché unique. Un second problème est à envisager. Effectivement, si cette mouvance informationnelle vise des objectifs tout à fait louables, des risques concernant la concurrence et la libre circulation sur le marché intérieur européen sont à discuter. Dans la mesure où l'indice de réparabilité est pour le moment un outil exclusivement français, cela signifie que cette obligation ne s'impose qu'aux interactions sur le marché français. Alors qu'en est-il du marché européen ? La problématique est tant économique, avec l'essor des ventes à distance, que juridique, du fait de l'articulation des différentes législations. Ensuite, qu'en sera-t-il de la concurrence internationale concernant un futur indice de durabilité européen ?

29. L'objectif européen de la longévité des produits. Peut-être que l'Union Européenne se trompe de cible par ces règles. L'enjeu est de limiter l'obsolescence et le remplacement des produits de consommation afin d'augmenter la durée de vie de ces derniers. Pour se faire, peut-être qu'une régulation des processus de fabrication devrait être envisagée avant de vouloir augmenter le volume informationnel. En effet, l'information pourrait en revanche avoir l'effet inverse en banalisant et légitimant l'obsolescence des produits. Au vu de l'ampleur géographique de l'Union Européenne et ses moyens, il est décevant qu'elle ne lutte pas

d'avantage sur les deux fronts (informationnel et normes de conceptions), bien qu'un règlement sur l'écoconception a récemment vu le jour en date du 30 mars 2022.

30. Si le droit européen vise déjà la durabilité, le législateur français envisageait la réparabilité uniquement pour réaliser la transition vers celle-ci.

§2 - Les élargissements successifs de l'indice et les horizons de la durabilité

31. L'indice de réparabilité français tend à être remplacé, ou du moins être complété, par un indice de durabilité (A). Mais les horizons de la durabilité posent tout de même des questionnements pratiques (B).

A- Vers un indice de durabilité

32. Une analyse via la collaboration de nombreux acteurs. La réflexion sur l'indice de durabilité est menée par l'ADEME et le Ministère de l'écologie. Ceci se réalise en collaboration avec des groupes de travail transversaux et spécifiques pour chaque catégorie de produits. Ces groupes sont composés de représentants des acteurs principaux c'est-à-dire de distributeurs, des acteurs de la réparation, des associations de consommateurs et de protection de l'environnement. L'association HOP est très active sur le sujet. L'objectif de ce travail est l'identification des entraves à la durabilité pour chaque type de produits concernés. Cela désigne notamment les pannes récurrentes et les composants fragiles sujets à la casse.

33. L'intérêt de la réglementation des EEE. Actuellement, sur le marché, un prix plus élevé n'est pas synonyme de qualité et le manque d'information sur les caractéristiques environnementales du produit sont un véritable obstacle à une consommation durable. Or, c'est bien ces informations qui sont essentielles pour une consommation éclairée et plus durable car c'est la phase d'extraction et de production qui sont les plus génératrices de pollution dans la

plupart des cas.²⁵ C'est notamment ce que nous constatons pour les équipements électriques et numériques comme les téléphones portables. Par exemple, en ce qui concerne les télévisions, à l'échelle de la France, conserver une télévision un an de plus, c'est-à-dire de 8 ans à 9 ans, permettrait une économie de plus de 1,7 millions de tonnes de CO₂, selon les chiffres de l'ADEME ce qui équivaut à l'émission annuelle de CO₂ de la ville de Lyon.²⁶

34. Les perspectives françaises de la durabilité. La durabilité pouvait être en partie appréhendée depuis la directive de 2005 portant sur les pratiques commerciales déloyales. Mais, du fait de l'augmentation de l'intérêt qui lui est portée, notamment en droit de l'environnement, et, aussi, en droit de la consommation, il a été nécessaire de mettre en place des dispositifs spécifiques à la réalisation de cet objectif.

Cet indice est prévu par l'article 16 de la loi AGEC introduisant un nouvel article L. 541-9-2 dans le code de l'environnement : « *II. – A compter du 1er janvier 2024, les producteurs ou importateurs de certains produits communiquent sans frais aux vendeurs et à toute personne qui en fait la demande l'indice de durabilité de ces produits, et les paramètres ayant permis de l'établir. Cet indice inclut notamment de nouveaux critères tels que la fiabilité et la robustesse du produit et vient compléter ou remplacer l'indice de réparabilité prévu au I du présent article lorsque celui-ci existe* ». Cet indice prendrait la forme d'une note de un à dix obtenue sur la base du calcul issu de la moyenne des notes attribuées pour chaque critère en prenant en compte un coefficient de pondération. Cette nouvelle indication devrait en outre prendre en compte les échecs de l'indice de réparabilité afin d'y apporter des améliorations. Ainsi, ce serait l'occasion d'améliorer la méthode de calcul de l'indice qui a pu démontrer certaines faiblesses à l'épreuve de la pratique.

Le projet du droit français est le suivant : l'indice de durabilité aurait vocation à « *compléter ou remplacer* » (tel que le précise l'article 16 II de la loi AGEC) l'indice de réparabilité. Cela aboutirait donc à un ensemble plus conséquent car seraient ajoutés au premier outil les critères de robustesse, évolutivité et de fiabilité. L'ensemble de ces critères devrait donner lieu à un calcul plus subtil et précis mettant en évidence la capacité du produit à être réparé mais aussi

²⁵ ADEME (2018). Modélisation et évaluation des impacts environnementaux de produits de consommation et biens d'équipement.

²⁶ ADEME. F. Michel, J. R. Dulbecco et J. Lhotellier, RDC Environnement (2020), *Evaluation environnementale et économique de l'allongement de la durée d'usage de produits de consommation ou biens d'équipements à l'échelle d'un foyer français* – Rapport. 27 pages

sa capacité à durer dans le temps. Nous pouvons en revanche relever qu'il serait plus pertinent d'opter pour une durabilité qui remplacerait la réparabilité dans la mesure où le consommateur préférera un bien durable à un bien simplement réparable.

35. La robustesse. En ce qui concerne le critère relatif à la robustesse, il est étroitement lié à la performance intrinsèque du produit, autrement dit, à ses spécificités mécaniques ou électriques²⁷. Ce paramètre n'est pas nouveau car il existe des certifications qui permettent de mettre cela en avant. C'est déjà le cas de la certification AFNOR via sa certification « vérifié par AFNOR certification ». Dans le cadre de cet agrément, les produits vérifiés sont attestés « robuste[s], réparable[s], recyclable[s] » et sont accompagnés d'un QR code permettant de prendre connaissance du détail des engagements du fabricant ou du constructeur.

36. L'évolutivité. Celle-ci vise la capacité du produit à s'adapter aux nouvelles fonctionnalités, mises à jour et évolutions internes²⁸. Ce critère reflète la problématique de l'obsolescence programmée. L'exemple peut-être le plus parlant est celui des I Phone qui ne supportaient plus les nouvelles mises à jour devenant inutilisables ou moins fonctionnels. L'évolutivité prend aussi en compte la capacité du produit à fonctionner et être utilisable dans les cas où les accessoires évoluent, ou, que leur disponibilité est affectée.

37. Les plus-values de la durabilité. Ainsi, cet indice devrait permettre une meilleure comparaison des produits, en magasin et en ligne, orientant de cette manière le choix du consommateur vers le produit conçu pour durer.

La durabilité devrait s'étendre également au-delà de l'indice de réparabilité pour pouvoir être efficace. En effet, certains produits tels que les imprimantes (sujettes à l'obsolescence programmée) et d'autres produits peu réparables, comme les aspirateurs ou les cafetières, devraient faire partie de ce dispositif. Certaines associations de consommateurs telles que HOP ont pu relever cette nécessité.

²⁷ SGS, *Indice de durabilité : le retour en force de l'écoconception*, 23 juin 2021 ([Indice de durabilité : le retour en force de l'écoconception | SGS France](#)) [consulté le 01/06/23]

²⁸ *ibid*

38. Une information plus complète. Un enjeu informationnel doit être identifié dans le cadre de ces indices. Il vise à réduire l'asymétrie entre consommateur et vendeur sur les qualités du bien.

Ce projet semble prometteur quant à l'information qui pourrait en résulter pour le consommateur. Mais plus l'indice est précis, plus il prend en compte d'éléments dans le cadre de son élaboration. En conséquence, l'outil devient complexe et technique. La technicité se traduira sûrement par une certaine incompréhension du consommateur dans la portée réelle de l'information transmise. Il sera alors, plus que jamais, nécessaire de mettre en place davantage de tests sur la durabilité afin de s'assurer de la véracité des éléments fournis au consommateur et ainsi permettre la fiabilité de l'outil.

De plus, un passeport numérique des produits issu d'une proposition de règlement sur l'écoconception pour des produits durables publiée le 30 mars 2022 viserait à informer davantage sur la durabilité environnementale des produits. Ce document a pour but de faciliter la réparabilité, la recyclabilité et la transparence sur le cycle de vie du produit. Le passeport produit devrait faciliter les contrôles en la matière en rendant l'ensemble des informations plus aisément accessibles.

39. L'enjeu informationnel sur les caractéristiques du produit. L'indice vise donc directement le consommateur en lui transmettant une information sur une caractéristique de son produit. Mais, les fabricants sont aussi visés par cette mention afin de permettre une prise de conscience au sein même des réseaux de distribution. Ce deuxième volet de l'information semble plus ambitieux dans la mesure où il est difficile pour les industriels de faire primer des intérêts autres qu'économiques dans le système actuel.

B- Les difficultés pratiques propres à la durabilité

40. Des difficultés propres à la définition de la durée de vie du produit pourront être soulevées. Parfois, la durée de vie moyenne ne correspond pas à la durée réelle d'usage²⁹. C'est

²⁹SGS, *Indice de durabilité : le retour en force de l'écoconception*, 23 juin 2021 ([Indice de durabilité : le retour en force de l'écoconception | SGS France](#)) [consulté le 01/06/23]

en effet ce qui ressort des études d'écoconception dans le cadre des analyses de cycle de vie des produits. En effet, une durée de vie moyenne, en tout état de cause, procède, par le biais de statistiques, à l'élaboration d'une moyenne. Cette dernière dépend en réalité des conditions de l'usage et de son intensité. En cela, la définition de la durabilité, au sens générique du terme, semble s'inspirer de la durée de vie du produit mais s'en distingue par l'intégration d'autres éléments au sein du calcul.

41. *L'ajustement de la notation selon les spécificités des produits.* Ensuite, nous pouvons mettre en avant le fait que chaque produit possède des spécificités liées à ses fonctions, composantes ou encore aux types de pannes pouvant être contrastés. L'indice de durabilité devra donc pouvoir varier selon ces éléments. Il ne s'agit pas simplement de les prendre en compte mais surtout de leur donner un poids plus ou moins important afin que la notation soit sensible aux impératifs propres à chaque produit. Le danger d'un tel procédé est de savoir mettre en balance la précision de l'outil, la charge de la complexité du calcul pour le professionnel et la technicité de l'information transmise au consommateur. Ainsi, malgré la complexité des éléments de calcul, le résultat doit toujours être lisible et compréhensible pour le consommateur. Il faudra préférer la compréhension du consommateur sans laquelle l'outil est inefficace. L'article 16 II de la loi AGECE précise en effet que les « *producteurs ou importateurs de certains produits communiquent sans frais aux vendeurs et à toute personne qui en fait la demande l'indice de durabilité de ces produits, et les paramètres ayant permis de l'établir* ». Ainsi, la transparence se met au service de la compréhension de l'information et facilite les contrôles.

42. *La nécessité d'un élargissement du champ d'application.* Enfin, il sera sûrement bienvenu d'élargir le dispositif au-delà des produits électriques et électroniques. Cela permettra d'accentuer la concurrence entre les fabricants par le biais de cet outil. Ces derniers devront être en mesure de répondre à la demande présente sur le marché en préservant l'attractivité de leurs produits. Ils devront alors investir dans l'innovation pour proposer des produits plus durables.

43. *L'objectif de la consommation durable.* La durabilité n'est pas sans lien avec les évolutions techniques, technologiques et de conception. Si nous croisons ces éléments, nous comprenons que la durabilité est liée à la robustesse et donc à la qualité du produit. Les industriels ont donc évidemment leur rôle à jouer. Pourtant, ce ne sont pas les seuls acteurs

concernés par cette question. En effet, les consommateurs doivent eux aussi changer leurs méthodes de consommation en renonçant à acquérir et détenir la version la plus récente du produit.

44. L'indice de réparabilité, et prochainement l'indice de durabilité, sont introduits afin d'impacter les méthodes de consommation et de conception. Ainsi, son élaboration et sa communication sont très encadrées afin de préserver sa compréhension et faciliter les contrôles.

Section 2 – La communication de l'indice de réparabilité

45. L'indice de réparabilité fait l'objet d'un encadrement pour sa communication. Pour se faire, les critères de notation sont très strictement définis (§1), et, l'affichage doit remplir certaines conditions définies par la loi ainsi que par des décrets (§2).

§1- Les critères de notation

46. Le fonctionnement de l'affichage sur la réparabilité. L'indice de réparabilité prend la forme d'une note sur dix attribuée aux produits concernés et vise à informer sur le caractère plus ou moins réparable de ces biens. Autrement dit, plus la note est proche de dix, plus le produit est réparable et inversement.

Le calcul de la notation se fait selon une grille de calcul détaillée propre à chaque type de produit. Elle est prévue par un arrêté spécifique à chaque produit³⁰. C'est la raison pour laquelle une série de sept arrêtés a été publiée en date du 29 décembre 2020. Ces différents décrets permettent d'établir les spécificités de calcul pour chacun des produits concernés par l'indice. Ces éléments peuvent concerner la mise en place d'un compteur d'usage comme c'est le cas

³⁰ Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, Ministère de la Transition énergétique, *indice de réparabilité*, 1 décembre 2022, ([Indice de réparabilité | Ministères Écologie Énergie Territoires \(ecologie.gouv.fr\)](https://ecologie.gouv.fr)) [consulté le 01/06/23]

pour les laves-linges, ou encore, la nature de la mise à jour tel que prévu pour les ordinateurs portables³¹.

De plus, les éléments introduits dans la grille de calcul sont détaillés dans la notice d'affichage et de calcul de l'indice de réparabilité pour les équipements électriques et électroniques du 28 juin 2022 du ministère de la transition écologique³².

47. Les cinq principaux critères composant le calcul de l'indice de réparabilité sont énoncés à l'article R. 541-214 du Code de l'environnement. Nous pouvons décomposer ces critères en deux grandes catégories à la suite de notre analyse. La première comportant les critères essentiels à la vraisemblance de cette notation (A) et la seconde contenant les critères complémentaires (B).

A- Agencement des critères centraux avec les dispositions spécifiques du droit de la consommation

1- Critère 1 – « 1° Une note sur vingt relative à la **durée de disponibilité de la documentation technique et relative aux conseils d'utilisation et d'entretien**, auprès des producteurs, réparateurs, et des consommateurs »

a- Explication du premier critère

48. L'intérêt du critère portant sur la disponibilité des pièces détachées. Ce critère vise sans ambiguïté la durée de disponibilité de la documentation donnant accès aux informations techniques, les conseils d'entretien et d'utilisation du produit en cause. Il s'agit d'un score sur la disponibilité gratuite de ces données. Il est question de rendre possible l'accès aux éléments permettant d'effectuer un diagnostic du bien et d'en déterminer la source, d'identifier les pièces nécessaires ou encore de transmettre des conseils d'utilisation.

Ces informations devaient permettre et/ou faciliter les interventions techniques sur les biens. En effet, si lorsqu'un bien nécessite une réparation aucun document n'est à la disposition des

³¹ Ministère de la Transition écologique, Notice d'affichage et de calcul de l'indice de réparabilité pour les équipements électriques et électroniques, 28 juin 2022 ([Notice indice reparabilite FR V3.0.pdf \(ecologie.gouv.fr\)](#)) [consulté le 01/06/23]

³² *ibid*

techniciens, ceux-ci peuvent être dans l'impossibilité de réaliser la réparation. Cet obstacle s'explique par le fait que chaque bien possède des spécificités. S'ajoutent à cela les différents producteurs présents sur le marché qui tentent de se distinguer les uns des autres par tous les moyens. Ainsi, même les enseignes spécialisées dans la réparation doivent pouvoir avoir accès à une telle documentation afin de pouvoir se renseigner sur les composants techniques et sur l'assemblage de l'appareil qui leur est confié.

En conséquence, lorsque l'absence de document technique entrave le dépannage du bien, le consommateur n'a alors d'autre choix que de se tourner vers le renouvellement de son appareil. C'est en cela que cette information est déterminante pour enrayer le renouvellement précoce de nos produits. La centralité de ce critère apparaît notamment du fait du coefficient qui lui est attribué. Il est doté du coefficient le plus fort (un coefficient deux) qu'il est l'un des seuls à posséder avec le critère numéro quatre relatif aux pièces détachées. Le législateur a donc bien pris conscience de la dépendance de la réparabilité du produit à la disponibilité de la documentation technique.

b- Analyse de la logique des dispositions consuméristes

49. Une sécurisation par la qualification consumériste de fraude. Cette sécurisation de la réparabilité le produit n'est pas dénuée de lien avec la tromperie. En effet, déjà, l'obsolescence programmée avait été intégrée dans le titre IV du Code de la consommation intitulé « fraudes » et dans le chapitre unique relatif aux « tromperies ». Dans cette même logique, les ajouts récents en matière de réparabilité ont trouvé leur place dans ce même chapitre. Ainsi, l'article L. 441-4 du Code de la consommation issu de la loi AGECE en son article 25, prévoit que « *tout accord ou pratique ayant pour **objet de limiter l'accès d'un professionnel de la réparation aux pièces détachées, modes d'emploi, informations techniques** ou à tout autre instrument, équipement ou logiciel permettant la réparation des produits est interdit* ». Cet article vient en soutien du premier critère prévu à l'indice de réparabilité. Il traduit à la fois son importance par le biais d'une impérative interdiction de restriction d'accès aux éléments permettant la réparation des produits. Les pièces détachées et documentations techniques devant permettre la réparation entrent bien évidemment dans cette catégorie. Ce sont les composantes les plus essentielles et celles auxquelles nous pensons lorsque nous parlons de réparation. Il est donc formellement interdit, au titre de la fraude et de la tromperie au sens du Code de la consommation, de

restreindre volontairement l'accès aux pièces détachées et aux documents techniques afin d'entraver la réparation d'un produit.

La formulation suffisamment large de l'article L. 441-4 du Code de la consommation permet d'appréhender à la fois l'organisation contractuelle de l'inaccessibilité ou encore l'impossibilité matérielle par la fermeture d'accès aux documents, par exemple, ou, par l'impossibilité pour les réparateurs hors réseaux de se procurer les pièces. Les entraves de droit et de fait sont ainsi couvertes par cette interdiction légale au titre de la loyauté.

Cela permet de favoriser le recours à la réparation et également de préserver la liberté de choix du consommateur en lui permettant la fourniture d'une fidèle information sans laquelle son acceptation pourrait être viciée.

50. La fraude au service de la responsabilisation du fabricant. Nous pouvons nous demander si cette disposition peut être mobilisée au titre du non-respect de la durée de disponibilité des pièces détachées annoncée par le fabricant. Est-ce que le fait pour le fabricant d'annoncer une durée de disponibilité des pièces détachées et de ne pas respecter ces délais pourrait être constitutif d'une tromperie ? Une telle pratique pourrait se matérialiser par la transmission d'une information donnée au consommateur sans qu'aucune disposition pratique ne soit prise par ce fabricant afin d'être en mesure de respecter de tels délais.

51. La fraude au service de la concurrence. Outre la protection du consommateur, il y a derrière de telles dispositions, une volonté de préserver les professionnels de la réparation afin qu'ils puissent être en mesure d'assurer les réparations nécessaires sur les produits.

2- **Critère 3** – « 3° Une note sur vingt relative aux ***durées de disponibilité sur le marché des pièces détachées et aux délais de livraison, auprès des producteurs, des distributeurs en pièces détachées, des réparateurs et des consommateurs*** »

a- *La composition du troisième critère*

52. La variabilité de la disponibilité selon le produit en cause. Tout d'abord, il convient de préciser que cette durée de disponibilité peut varier et c'est en cela que les grilles détaillées

de calcul propres à chaque produit son utiles. Il faudra alors se référer aux arrêtés spécifiques du 29 décembre 2020.³³

53. Les composantes du critère. Celui-ci vise à apprécier la disponibilité des pièces détachées et de la durée sur laquelle le producteur s'engage à fournir ces pièces. Les délais de livraison sont également pris en compte.

54. Le caractère essentiel de la disponibilité des pièces détachées. La disponibilité des pièces détachées est un élément indispensable au calcul de l'indice de réparabilité puisque les pièces sont indispensables au fonctionnement du produit. En conséquence, il est primordial d'avoir accès aux pièces détachées, et ce suffisamment longtemps, afin de pouvoir assurer une maintenance et une réparabilité dans le temps des biens de consommation. Sans ces pièces, aucune intervention n'est possible et donc nous resterions inscrits dans une économie linéaire.

57. La prise en compte du délai de livraison. Dans un second temps, il s'agit de prendre en compte le délai de livraison ou de mise à disposition des pièces. Ceci est également un critère non négligeable car il dispose d'un poids important dans le consentement du consommateur. Lorsque le client est privé pendant un temps relativement long de son bien pour le faire réparer, cela peut représenter une entrave l'intervention. C'est le cas pour un bien essentiel tel qu'un congélateur ou un réfrigérateur sans lequel le consommateur ne peut plus conserver son alimentation. C'est encore le cas d'un téléphone portable ou d'un ordinateur essentiels pour l'activité professionnelle. Dans le cas d'une immobilisation relativement longue, étroitement liée aux besoins de chacun des clients, peut-être faudra-t-il encourager la mise à disposition de biens de prêts.

Désormais, l'article L. 111-4 du Code de la consommation prévoit un délai de quinze jours pour que le fabricant ou importateur mette à disposition des « *vendeurs professionnels, aux*

³³ Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, Ministère de la Transition énergétique, *indice de réparabilité*, 1 décembre 2022 ([Indice de réparabilité | Ministères Écologie Énergie Territoires \(ecologie.gouv.fr\)](https://ecologie.gouv.fr)) [consulté le 01/06/23]

reconditionneurs ou aux réparateurs, agréés ou non [...] les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens vendus »³⁴.

b- Le renfort du droit de la consommation assurant une disponibilité des pièces détachées

55. L'économie circulaire au service de la disponibilité des pièces détachées. La loi AGECE prévoit un second filet de sécurité afin d'assurer cette disponibilité. Ceci a vocation à se réaliser avec les outils de l'écoconception et de l'économie circulaire. En effet, le nouvel article L. 224-109 du code de la consommation prévoit que « tout professionnel qui commercialise des prestations d'entretien et de réparation d'équipements électroménagers, de petits équipements informatiques et de télécommunications, d'écrans et de moniteurs prévoit au moins une offre, pour certaines catégories de pièces de rechange, incluant des pièces issues de l'économie circulaire à la place des pièces neuves ». Autrement dit, il s'agirait de prévoir des pièces issues de l'économie circulaire afin de renforcer la disponibilité de celles-ci pour les maintenances ainsi que pour permettre une meilleure accessibilité financière à ces manipulations. Le décret n° 2021-1944 en date du 31 décembre 2021 définit les équipements et les pièces concernés ainsi que les conditions dans lesquelles le professionnel est ou non tenu de proposer ces pièces³⁵. Par exemple, ceci n'est pas impératif « *lorsque les pièces issues de l'économie circulaire ne sont pas disponibles dans le délai compatible avec la date ou le délai de la fourniture de la prestation d'entretien ou de réparation* »³⁶.

58. La réparabilité, une caractéristique essentielle du bien. L'article L. 441-3 du Code de la consommation fait entrer la réparabilité dans les obligations précontractuelles d'information dues au consommateur. En effet, en son alinéa 3 il prévoit que « *la réparabilité du produit est considérée comme une des caractéristiques essentielles du bien ou du service tel que défini aux articles L. 111-1 à L. 111-7 du présent code* ». Les articles L. 111-1 et suivants étant inscrits dans le « *Titre I – information des consommateurs* » au chapitre 1 « *obligation générale*

³⁴ Article L. 111-4 du Code de la consommation

³⁵ Contrats Concurrence Consommation n° 2, alerte 7, *Loi antigaspillage - Lutte antigaspillage : disponibilité des pièces détachées, réparabilité et information des consommateurs – Veille*, Février 2022 ([Loi antigaspillage - Lutte antigaspillage : disponibilité des pièces détachées, réparabilité et information des consommateurs - Veille - Lexis 360 Intelligence \(u-cergy.fr\)](#)) [consulté le 01/06/23]

³⁶ [Décret n° 2021-1944 du 31 décembre 2021 relatif à l'utilisation de pièces de rechange issues de l'économie circulaire pour la réparation et l'entretien d'équipements électroménagers ou électroniques - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#)

d'information précontractuelle ». Nous avons, par cette mécanique, une inversion de la responsabilité entre fabricant et vendeur. Ici, c'est l'intermédiaire direct du consommateur, à savoir le vendeur, qui se trouverait engagé par le non-respect de la transmission d'une telle information. (*Cette analyse donnera lieu à des développements par la suite (Cf point 192).*)

59. La fraude et la disponibilité des pièces. De plus, comme évoqué précédemment (*Cf points 49 et suivants*), l'article L. 441-1 du Code de la consommation pose une interdiction d'entrave volontaire à l'accès aux pièces détachées. Cela permet entre autres de favoriser une disponibilité des pièces détachées, et, par la même occasion, de renforcer le critère numéro trois de l'indice de réparabilité. Par le biais de cet article, il est notamment interdit de se réserver l'accès aux pièces détachées ou de restreindre cet accès à un circuit de réparateurs agréés par exemple. Ceci est valable dans la limite de dispositions légales contraires qui permettraient, notamment, de préserver la sécurité des utilisateurs. Un tel dispositif est ainsi au service de la libre disposition des pièces détachées et impliquant la préservation d'un autre critère qui est le prix des pièces détachées. En effet, par le libre jeu de la concurrence, le coût des pièces restera autant attractif que possible et donc à la portée du consommateur lorsqu'il souhaitera procéder à une réparation.

B-Des critères complémentaires permettant une fine analyse

1- Critère 4 – « 4° Une note sur vingt relative au rapport entre le **prix de vente des pièces détachées** par le constructeur ou l'importateur et le prix de vente des équipements par le constructeur ou l'importateur, calculée selon les modalités prévues par arrêté »

60. Le prix des pièces détachées, un enjeu d'attractivité. Il s'agit de savoir si le prix des pièces détachées est suffisamment attractif pour que la réparation soit privilégiée au renouvellement des biens. La décision du consommateur prend en effet en compte le prix avant d'effectuer un arbitrage plus large tel que l'intérêt d'avoir de nouvelles fonctionnalités, un esthétisme plus d'actualité ou encore l'espérance d'une durée d'utilisation sans intervention plus longue qu'après une simple réparation qui pourrait cacher un autre souci technique immédiat ou futur du fait de l'usure du produit.

2- Critère 2 – « 2° Une note sur vingt relative au *caractère démontable* de l'équipement entendu comme le nombre d'étapes de démontage pour un accès unitaire aux pièces détachées, ainsi que les caractéristiques des outils nécessaires et des fixations entre pièces détachées »

61. La démontabilité, un indicateur de l'aisance de la réparabilité. Ce critère vise à apprécier la démontabilité du bien et l'accès aux composants. Il prend également en compte les outils nécessaires et les caractéristiques de fixation (permanentes ou non) des composants de l'appareil. Ceci devrait permettre d'affiner l'appréhension de la réparabilité du produit et de s'assurer qu'une intervention soit possible sur la source de la panne ou du dysfonctionnement.

Concrètement, il s'agit ici d'une appréciation globale de la complexité au sens large de l'intervention technique sur l'appareil. Plus il y aura d'étapes et d'outils nécessaires et plus la manipulation s'avère technique et difficile à réaliser. De même, lorsqu'une pièce est soudée et ne peut être détachée du reste, cela représente parfois un obstacle à l'intervention. Un exemple concret de ce phénomène : désormais les smartphones récents, pour la plupart, ne peuvent plus être ouverts afin d'accéder à la batterie comme cela se faisait aisément auparavant. Ceci représente un exemple de type d'entrave, ou, au moins, d'une complexification de l'intervention technique sur l'appareil.

Ainsi, l'objectif de ce critère est, entre autres choses, d'éviter les entraves volontaires des producteurs aux différents composants du produit afin d'en limiter les interventions.

3- Critère 5 – « 5° Une note sur vingt relative à des critères spécifiques à la *catégorie d'équipements concernée* »

62. La notation et les spécificités du produit. Il convient d'ajuster la notation en fonction des critères spécifiques propres à la catégorie d'équipement concernée. Il est question ici de prendre en compte les divers dispositifs permettant de faciliter l'intervention et/ou la réparation de ce dernier.

63. Les spécificités des produits et le compteur d'usage. Ceci pourrait tout à fait viser à rendre compte de l'état d'usure de l'équipement en cause. Il pourrait s'agir notamment de mettre en avant une durée d'utilisation avant que les pièces ne soient plus fonctionnelles. Cela peut être à la discrétion du producteur ou fixé par un arrêté. La présence d'un compteur d'usage

peut se révéler pertinente pour les lave-linges par exemple. C'est notamment la solution encouragée par l'arrêté du 29 décembre 2020 relatif aux modalités d'affichage, à la signalétique et aux paramètres généraux de calcul de l'indice de réparabilité qui prévoit un « *V. – Compteur d'usage* » et le définit comme un « *dispositif qui enregistre de façon cumulative l'usage de l'équipement en nombre d'unités. Le compteur d'usage peut être visible directement par le consommateur lors de chaque mise en route de l'appareil ou nécessiter une opération volontaire de la part de l'utilisateur pour prendre connaissance de la valeur affichée par le compteur d'usage* »³⁷.

64. Une bonification en faveur de l'assistance à distance. C'est ce que prévoit notamment l'arrêté du 29 décembre 2020 relatif aux critères, aux sous-critères et au système de notation pour le calcul et l'affichage de l'indice de réparabilité des lave-linges ménagers à chargement frontal en son « sous-critère 5.2 » et comme prévu dans la majorité des arrêtés portant sur la mise en place de l'indice de réparabilité pour des produits spécifiques. Ainsi, le système faciliterait la recherche d'information en cas de panne, de renseignement pour identifier l'origine de la panne ou aider à distance pour faire une réparation. Cela doit permettre un accompagnement technique et précis à l'utilisateur. Une telle assistance peut être rendue accessible via un site internet, une FAQ, un tchat, un arbre de décisions interactif, un appel en visioconférence, une prise en main à distance de l'appareil et pleins d'autres solutions qui viseraient à simplifier l'intervention.

De même, il pourrait être question d'explications sur les modalités de la réinstallation logicielle. Autrement dit, transmettre des éléments afin d'informer sur la possibilité de réinstallation et des conséquences de cette action notamment sur les données du compte de l'utilisateur.

65. L'ensemble des cinq critères de notation permettent de faire apparaître une réparabilité moyenne de l'équipement proposé à la vente. Une fois l'indice élaboré, il convient de respecter les modalités d'affichage.

³⁷ [Arrêté du 29 décembre 2020 relatif aux modalités d'affichage, à la signalétique et aux paramètres généraux de calcul de l'indice de réparabilité - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arr/2020/12/29/20201229_00001_1_1)

§2 – L’affichage de l’indice

66. L’encadrement de la transmission de l’information. L’article 16 §1 prévoit que les professionnels « *informent sans frais le consommateur, au moment de l’acte d’achat, par voie de marquage, d’étiquetage, d’affichage ou par tout autre procédé approprié de l’indice de réparabilité de ces équipements. Le fabricant ou l’importateur est chargé de mettre ces informations à la disposition du public par voie électronique, dans un format aisément réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé sous une forme agrégée* ». La transmission de l’information fait donc l’objet d’un encadrement strict afin qu’elle soit normalisée.

67. L’affichage de l’indice doit remplir certaines modalités (A) afin de répondre aux impératifs qu’il désert notamment du fait de son champ d’application (B).

A- Les modalités d’affichage

68. L’encadrement de la publicité de l’information par l’article 16§1 de la loi AGEC. La loi emploie les termes d’« *informations à la disposition du public par voie électronique, dans un format aisément réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé sous une forme agrégée* ». Cette information doit donc être publique. Au-delà de cela, sa transmission fait l’objet d’un certain nombre de dispositions notamment précisées par décrets puisque les termes du législateur sont suffisamment larges. Ce dernier précise seulement qu’il s’agit d’une information précontractuelle et doit ainsi être transmise au consommateur « *au moment de l’acte d’achat, par voie de marquage, d’étiquetage, d’affichage ou par tout autre procédé approprié de l’indice de réparabilité de ces équipements* ».

1- La mise à disposition d’une information

69. Des modalités de transmission suffisamment protectrices du consommateur. La forme de « mis à disposition » de l’information peut évoquer certaines inquiétudes relatives à la protection du consommateur. Mais, l’article R. 541-213 du Code de l’environnement distingue en son §1 la vente en magasin et en son §2 la vente en ligne. Cet indice doit apparaître en tout état de cause au moment de l’acte d’achat.

Lorsque l'achat se fait en magasin, l'affichage du pictogramme doit être réalisé « *selon les modalités et la signalétique prévues par arrêté [...] de manière visible, sur chaque équipement proposé à la vente, ou à proximité immédiate* »³⁸. Cela signifie qu'en magasin, l'indice doit se trouver soit sur l'emballage ou à proximité directe du produit. De cette manière, nous pouvons tenter de nous assurer que l'indice soit vu par le consommateur avant qu'il procède à l'achat et qu'il ait donc bien reçu l'information précontractuelle. Dès lors, la mise à disposition de l'information suppose seulement que c'est au consommateur d'en prendre connaissance mais qu'il n'a pas réellement à aller chercher l'information puisqu'elle est censée se trouver de manière apparente à proximité du produit.

En ce qui concerne les distributeurs en ligne, « *le vendeur affiche l'indice de réparabilité de manière visible dans la présentation de l'équipement et à proximité de son prix, selon les modalités et la signalétique prévues* »³⁹. Ainsi, une double sécurité est tout de même mise en place par le législateur qui prévoit que cette information doit aussi figurer sur les sites en ligne dans l'onglet de la présentation de l'équipement. L'indice peut aussi apparaître au niveau du panier d'achat ce qui permet une ultime information avant la conclusion du contrat.

Cette proximité directe de l'information avec le produit permet d'éviter une succession de manipulations avant la prise de connaissance de l'indice. Une manipulation peut en revanche être nécessaire pour accéder à de plus amples informations telles que les critères de calcul.

70. L'impérative lisibilité de l'information. Il convient tout de même d'assurer la lisibilité de l'information. En cela, l'article 3 de l'arrêté du 29 décembre 2020 relatif aux modalités d'affichage, à la signalétique et aux paramètres généraux de calcul de l'indice de réparabilité⁴⁰ prévoit que « *La taille de police des chiffres de la note sur 10 doit être au moins équivalente à la taille de police des chiffres du prix en rayon. Tout ajustement de la taille de cette signalétique doit s'effectuer de façon homothétique. Dans le cas où l'indice est également apposé directement sur chaque unité de modèle ou sur l'emballage par voie d'étiquetage ou de marquage, la taille de la représentation graphique doit être visible et lisible* ». Cette disposition complète celles du Code de l'environnement et assure une visibilité de l'information favorable à sa prise de connaissance ainsi qu'à sa compréhension. En effet, cela permet d'éviter la

³⁸ Article R. 541-213 I du Code de l'environnement

³⁹ Article R. 541-213 II du Code de l'environnement

minimisation de l'indice à tel point qu'il ne serait plus suffisamment mis en évidence et qu'il serait difficile pour le consommateur de considérer que l'information précontractuelle lui a réellement été donnée avant l'acte d'achat. L'arrêté vient assurer la loyauté dans la transmission de cette information en préservant un équilibre entre la taille de l'indice avec celle du prix ou du moins adapté à la taille de l'emballage s'il est apposé directement sur le produit. Mais cette dernière option n'est pas la plus lisible et n'assure pas une garantie suffisante de loyauté dans la transmission de l'information. De sorte que si nous achetons un téléphone, par exemple, et que l'indice est directement apposé sur l'emballage du produit, à la vue de toutes les informations figurant sur l'emballage du téléphone, il est peu probable qu'il y ait la place pour ajouter cette mention. Quand bien même le fabricant trouverait cet emplacement, il serait sûrement illisible. Il serait donc plus protecteur pour le consentement du consommateur d'imposer la transmission de cette information uniquement par le biais d'un affichage distinct de l'emballage et à proximité directe du produit et de son prix.

2- *Un format strict et normalisé*

71. Le visuel de l'indice, l'encadrement par la charte graphique. L'ensemble de ce dispositif est précisé et synthétisé par la charte graphique de juillet 2020 du ministère de la transition écologique⁴¹. Elle impose une présentation standardisée du symbole, la police utilisée, la description des couleurs et les règles de leur attribution par notation. Ainsi, pour davantage de facilité lors de la transmission de cette information, dont les divers composants sont complexes, l'indice est communiqué avec une couleur allant du rouge au vert foncé en passant respectivement par l'orange, le jaune et le vert clair. Dans ces conditions, le rouge désigne un produit très peu réparable et le vert foncé un produit très facilement réparable.

L'arrêté du 29 décembre 2020 relatif aux modalités d'affichage, à la signalétique et aux paramètres généraux de calcul de l'indice de réparabilité précise de manière très stricte les formes que doivent prendre l'indice de réparabilité. Tout d'abord, ce texte précise l'attribution des modalités d'élaboration de la note finale et des couleurs affectées en fonction de la notation. L'arrêté va jusqu'à préciser la référence des couleurs utilisées afin de s'assurer que l'ensemble des affichages soient identiques. Il ne sera pas possible de jouer sur les nuances. Par exemple

⁴¹ MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE, *CHARTRE GRAPHIQUE Identité visuelle et cohérence du visuel « INDICE DE RÉPARABILITÉ »*, Juillet 2020 ([charte-reparabilite_FR.pdf \(ecologie.gouv.fr\)](#)) [consulté le 01/06/23]

une « *Note supérieure ou égale à 0 et inférieure ou égale à 1,9 : rouge* » tandis qu'une « *Note supérieure ou égale à 8 et inférieure ou égale à 10 : vert foncé* » (annexe 3).

72. Modalité de transmission de l'indice. L'information doit être transmise via un format aisément réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé afin d'en faciliter l'utilisation par les professionnels concernés. Ceci permet de faciliter les accès centralisés à ces données pouvant notamment être mis en place par l'autorité administrative telle que l'ADEME. C'est d'ailleurs ce qu'elle fait via son magazine en ligne : elle répertorie les indices de réparabilité afin que le consommateur puisse y avoir rapidement et facilement accès.

73. Les modalités de transmission des éléments de calcul. L'arrêté précité précise l'ensemble des critères et sous critères et prévoit également le format que doit prendre le tableau récapitulatif devant être fourni au consommateur. Le texte prévoit un « *format numérique non modifiable, aux dimensions 21 × 29,7 cm* » (annexe 4).

Ainsi, chacune des informations transmises au consommateur est fortement encadrée et étroitement contrôlée afin d'assurer sa lisibilité.

B- Le champ de l'indice de réparabilité

1- Le champ matériel de l'indice

74. Les catégories de produits concernés. La loi AGEC impose l'affichage d'un indice de réparabilité pour cinq catégories d'équipement, à savoir les smartphones (annexe 5), ordinateurs portables, téléviseurs, lave-linges à hublot (annexe 6) et tondeuses à gazon électrique. Cet affichage est ensuite rendu obligatoire pour les produits de consommation neufs tels que prévu par le décret N°2020-1757 du 29 décembre 2020 relatif à l'indice de réparabilité des équipements électriques et électroniques renvoyant vers la lecture des articles R. 541-210 et suivants du Code de l'environnement. Un élargissement s'est réalisé en date du 2 novembre 2022 afin de comprendre les aspirateurs (filaire, sans fils et robot), lave-vaisselles, nettoyeurs haute pression, lave-linges à chargement par le dessus.

Chacune de ces catégories d'équipement dispose d'un décret spécifique pour préciser les modalités concernant son indice de réparabilité.

Ce dispositif est évolutif : il a vocation à prendre la forme d'un indice de durabilité tel que prévu par l'article L. 541-9-2 du Code de l'environnement introduit par l'article 16 de la loi AGEC.

2- Le champ personnel de l'indice

75. Une obligation d'affichage en magasin ainsi qu'en ligne. L'indice de réparabilité s'impose, selon l'article L. 541-9-2 du Code de l'environnement introduit par l'article 16 de la loi AGEC, aux « *producteurs, importateurs, distributeurs ou autres metteurs sur le marché d'équipements électriques et électroniques* ». Sont ainsi inclus les vendeurs d'EEE en magasin ou sur un site internet, mais également, toutes les plateformes de vente de tels produits. Le critère principal est le fait que les différents acteurs participent à une activité commerciale en France. Une fois ce critère rempli, ils seront soumis à cette obligation d'affichage de l'indice de réparabilité.

76. Les destinataires de l'indice. L'article L. 541-9-2 du code de l'environnement précise que l'indice doit être transmis « *aux vendeurs de leurs produits ainsi qu'à toute personne qui en fait la demande [...] Cet indice vise à informer le consommateur sur la capacité à réparer le produit concerné* ». L'indice de réparabilité est donc à destination du vendeur, du consommateur mais aussi de toute personne qui demande la transmission de cette notation et des modalités de calcul. Mais, en tout état de cause, les informations relatives à l'indice doivent faire l'objet d'une communication « *sans frais* » et « *au moment de l'acte d'achat* » du produit.

77. Un encadrement de la transmission des informations au sein de la chaîne de vente. Il faut bien comprendre que chacun des acteurs de la chaîne d'achat/vente est impliqué dans la transmission de la notation.

En somme, si nous remontons la chaîne d'approvisionnement, le vendeur, intermédiaire direct du consommateur, transmet à ce dernier l'information portant sur l'indice de réparabilité. Le vendeur détient lui-même cette information de la part du producteur et/ou importateur qui est dans l'obligation d'établir (conformément aux critères et coefficients imposés par l'article R. 541-214 ainsi que les articles 4 et 5 de l'arrêté du 29 décembre 2020) et transmettre l'indice de réparabilité ainsi que les modalités de calcul au distributeur (tel que prévu par l'arrêté du 29 décembre 2020 relatif aux modalités d'affichage, à la signalétique et aux paramètres généraux de calcul de l'indice de réparabilité). En conséquence, ce sont les fabricants et distributeurs qui

sont tenus d'afficher et publier cette information auprès des consommateurs. Les différents acteurs concernés avaient toute l'année 2021 pour mettre en place l'indice et donc rassembler toutes les informations nécessaires pour se mettre en conformité.

Un point de vigilance doit être relevé. Tel que précisé par le V de l'article R. 541-212, ces informations doivent être transmises au consommateur ou toute personne qui en fait la demande dans les quinze jours qui suivent cette sollicitation. Cette procédure doit être possible dans un délai de deux ans suivant « *la mise sur le marché de la dernière unité d'un modèle d'équipement* » et sans frais.

78. *La conservation des preuves.* Le fabricant doit aussi se protéger en cas de contrôle afin d'être en mesure de prouver le respect de ses obligations. Ainsi, ce dernier est également tenu de rester en possession des pièces justificatives du calcul pour les présenter aux autorités compétentes en cas de contrôle et prouver la sincérité de la notation.

79. *L'indice de réparabilité est donc composé de nombreux éléments permettant l'attribution de la note finale à destination du consommateur. Cet indice permet une meilleure information, par une communication adaptée, sur la réparabilité des produits. En revanche, ce mécanisme n'est pas sans faille. En pratique, certaines problématiques ont pu émerger concernant la notation finale et l'information traduite par cette dernière.*

Chapitre 2 – Les problèmes pratiques

80. *La pratique a pu mettre en évidence les lacunes de l'indice de réparabilité. Tout d'abord, il s'ajoute à d'autres informations à destination du consommateur. Il s'agit donc de se questionner sur la lisibilité globale du dispositif informationnel consumériste et environnemental (section 1).*

De plus, un manque de contrôle sur certaines grandes enseignes est visible. S'ajoute à cela une forte compensation entre les différents critères de l'indice. Ces constats ne manquent pas d'impacter l'efficacité du dispositif (section 2).

Section 1 – La surcharge informationnelle du consommateur

81. *Le risque de surcharge informationnelle du consommateur est réel du fait de la multiplication des mentions obligatoires. Il est impératif de conserver la lisibilité, clarté et accessibilité de celles-ci (§1). C'est pourquoi le professionnel a un rôle à jouer dans la transmission de ces éléments (§2).*

§1 – Les enjeux de l'information du consommateur

82. *Les impératifs dont la préservation est centrale dans le cadre de l'information du consommateur sont la lisibilité, clarté et l'intelligibilité (A). Même si le renseignement du consommateur est un axe central de la construction consumériste, il conviendra de se demander si cette communication n'est pas aujourd'hui trop poussée et si cela ne va pas à l'encontre de l'effet escompté par le législateur (B).*

A- Les impératifs de lisibilité, clarté et intelligibilité

83. *Les conséquences de la qualification d'information précontractuelle.* Comme vu précédemment, l'indice de réparabilité s'inscrit désormais dans l'obligation d'information précontractuelle dont certaines de ses composantes sont mêmes devenues des informations sur les caractéristiques essentielles. Ainsi, les impératifs qui s'imposent à l'obligation précontractuelle d'information ont vocation à trouver application dans la transmission de l'indice de réparabilité. Autrement dit, ce dernier doit transmettre une information claire, lisible, compréhensible au sens de l'article L. 111-1 du Code de la consommation concernant l'obligation précontractuelle d'information issue de la directive de 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs. Cette information doit également être accessible. C'est un corollaire de la lisibilité car si l'information n'est pas accessible cela complique la prise de connaissance de celle-ci par le consommateur.

84. *La lisibilité et la clarté.* Ainsi, en ce qui concerne la clarté et la lisibilité de l'indice de réparabilité, un point peut être porté au centre du questionnement. Il s'agit de la fourniture du tableau de notation au consommateur. En effet, ce support peut lui être transmis à sa demande, ou, accessible sur internet en cliquant sur l'icône donnant accès aux informations supplémentaires concernant l'indice. Autrement dit, cela signifie qu'en magasin le professionnel peut mettre à disposition de l'acheteur cet élément, et, qu'une obligation concernant cette information supplémentaire naît uniquement lorsque le consommateur fait une demande expresse à ce sujet. En revanche, sur internet l'information « doit être affich[e] sur toutes les pages permettant l'achat du produit concerné (ou mise au panier d'achat) [...] sans nécessité pour le consommateur de procéder à une manipulation de l'ordinateur »⁴².

85. *La connaissance de son droit par le consommateur.* Tout d'abord, cela suppose que le consommateur ait connaissance de ce droit. Or, il n'est pas certain que cela soit le cas. Quand bien même le consommateur serait éclairé sur la question, prendrait-il réellement la peine de demander ou accéder à cette information supplémentaire ? En aurait-il le temps ? En effet, un impératif temporel est à prendre en considération en la matière. De plus, le fabricant dispose de quinze jours suivant la demande du consommateur pour fournir ce support si sa transmission n'a toujours pas été réalisée. Dans une société d'instantanéité comme la nôtre, quinze jours c'est trop. D'autant plus, qu'en sus de la prise de connaissance simple de l'information, le consommateur doit aussi comparer les produits entre eux et comprendre l'information. Le mécanisme semble donc peu efficace sur ce point.

86. *La nécessaire activité du consommateur dans son processus informationnel.* Outre cette problématique de connaissance de son droit, le consommateur doit être actif dans cette procédure. En magasin, il doit réclamer l'information. Il n'est pas certain que ce soit le dispositif le plus protecteur pour ce dernier. Il serait sûrement préférable qu'une mise à disposition soit exigée par le législateur. Cela permettrait de régler les deux problématiques précédentes à savoir la connaissance de son droit et l'impact temporel de la procédure. Le consommateur serait donc en droit de demander à son interlocuteur direct, c'est-à-dire le vendeur, de prendre connaissance du tableau récapitulatif du détail de la notation, ou bien, ceci pourrait être mis à disposition par le biais d'un QR code affiché à proximité du produit et de son prix (*Cf point 96*).

⁴² Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, Ministère de la Transition énergétique, *l'Indice de réparabilité*, 19 juin 2023 (<https://www.ecologie.gouv.fr/indice-reparabilite>) [consulté le 01/06/23]

87. *L'impossible vérification de l'information.* Enfin, la clarté et la lisibilité de l'information sont entravées par l'impossibilité pour le consommateur moyen de vérifier l'information transmise. Même en ayant le tableau récapitulatif de la notation, il est compliqué de vérifier les notes attribuées aux différents critères composant l'indice. Seuls des tests techniques peuvent faire apparaître les défauts, ou la sincérité, de l'information qui lui est transmise. Le consommateur ne possède ni les moyens matériels de réaliser de telles expérimentations, mais, ne détient pas non plus les connaissances techniques nécessaires. Ainsi, le consommateur n'a d'autre choix que de se reposer sur les associations de consommateurs telles que UFC Que Choisir, HOP ou encore 60 millions de consommateurs pour procéder à ces tests et l'informer de ces éléments. Certains professionnels ont également les moyens de réaliser des tests à cette échelle mais encore faut-il qu'ils soient totalement neutres. Le rôle des associations de consommateurs est donc central sur le point de la vérification de l'indice de réparabilité. Ceci peut également être une base de contrôle pour l'administration.

88. *L'émergence de bases de données sur la réparabilité.* Il existe aussi des sites tels que « Spareka » qui sont en lien avec le site « indicereparabilite.fr » qui récoltent les indices de réparabilité et donnent parfois accès aux tableaux récapitulatifs de la notation. Ceci favorise la lutte pour l'accessibilité de l'information sur la réparabilité.

89. L'information du consommateur est un objectif louable, mais, il convient de ne pas surcharger d'indications.

B-La problématique de surcharge informationnelle du consommateur

1- Les travers de l'information

90. *Le risque de la contre-productivité de l'information.* La volonté consumériste est d'informer le consommateur afin de préserver son consentement et de rétablir une égalité des armes entre consommateur et professionnel. Il s'agit de réduire l'asymétrie informationnelle. Mais la question sous-jacente à cette construction législative est celle de savoir si la fourniture

d'informations techniques au consommateur non averti ne serait pas in fine contre-productive. Peut-être devrions nous préférer, et dans l'intérêt du consommateur, la circonscription de sa charge informationnelle à des produits techniques et particulièrement onéreux. Cette proposition résoudrait déjà une problématique que nous rencontrons tous en tant que consommateur : le temps. En effet, si le consommateur devait prendre connaissance de l'ensemble des informations mises à sa disposition, il devrait y passer un certain temps. Le critère temporel est nécessaire à la prise de connaissance mais aussi à la compréhension de ces informations. Il faut que le consommateur, une fois l'information en sa possession, soit en capacité de comprendre ce que cette information véhicule. En conséquence, est-ce qu'en voulant trop informer le consommateur, le législateur ne serait-il pas en train de contrevenir à son objectif principal sur le pan consumériste qu'est celui de protéger le consentement du consommateur par le biais de son information ?

91. La multiplication des informations. En effet, comme le soulève un rapport d'informations du Sénat : « *le flux d'information est désormais si dense que seuls les plus aguerris et motivés savent faire la différence entre une information obligatoire et une information facultative, un label et un score, une allégation fiable et un slogan marketing, l'origine d'un produit et celle de son ingrédient principal. Or ce flux est appelé à s'amplifier : affichage environnemental, indice de durabilité [...] »*⁴³.

Si nous nous référons à l'article L. 541-9-1 du Code de l'environnement, nous pouvons déjà distinguer un certain nombre d'informations obligatoires sur les caractéristiques environnementales des produits : « *l'incorporation de matière recyclée, l'emploi de ressources renouvelables, la durabilité, la compostabilité, la réparabilité, les possibilités de réemploi, la recyclabilité et la présence de substances dangereuses, de métaux précieux ou de terres rares, en cohérence avec le droit de l'Union européenne* ». L'article L. 541-9-2 poursuit sur l'obligation d'affichage de l'indice de réparabilité et les modalités de calcul de ce dernier. Puis, l'article L. 541-9-3-1 du Code de l'environnement ajoute une information supplémentaire qui vient en complément des précédentes. Il s'agit d'une obligation d'information concernant « *des alertes et conseils d'usage ou d'opérations d'entretien, de maintenance ou de nettoyage informatique afin d'optimiser leur performance, notamment la gestion de la mémoire et du*

⁴³Commission des affaires économiques, *Le rapport d'information, information du consommateur : privilégier la qualité à la profusion*, Rapport d'information n° 742, 29 juin 2022 ([Essentiel \(senat.fr\)](https://www.senat.fr/rap/22_742)) [consulté le 01/06/23]

stockage, dans le but d'allonger leur durée de vie ». Ainsi, le distributeur doit, en plus des informations sur les caractéristiques environnementales des produits, communiquer des conseils d'utilisation et d'entretien de l'appareil afin d'optimiser sa durée de vie. La réparation à elle seule n'est donc pas l'unique arme du consommateur pour prolonger l'utilisation de son bien, il faut également qu'il soit en capacité de l'utiliser convenablement.

Les obligations d'information sur les caractéristiques environnementales des produits sont donc diverses et conséquentes. Si bien qu'en s'ajoutant aux multiples informations dues au consommateur dans les autres champs spécifiques du droit de la consommation, le consommateur se trouve débiteur d'une ribambelle de mentions.

92. La nécessaire circonscription de l'indice. A la suite des problématiques en matière de protection du consommateur, il faudra également, si nous nous recentrons plus spécifiquement sur l'indice de réparabilité, se demander si l'impulsion environnementale derrière l'information peut être assurée. Et ce, malgré la masse informationnelle consumériste. Tout d'abord, peu de produits sont réellement concernés par l'indice de réparabilité pour le moment. Même si cette construction a vocation à s'étendre plus largement, actuellement, l'efficacité environnementale via l'information laisse quelque peu à désirer. Mais en réalité, pouvons-nous vraiment considérer la réparabilité comme une information sur les caractéristiques essentielles de tous les biens que l'on achète ? Est-ce qu'un plan de tomate doit être réparable lui aussi au même titre qu'un téléphone portable ? Il s'agit donc évidemment de garder ce dispositif limité à certaines catégories de biens particulièrement polluants afin de ne pas inonder le consommateur d'informations inutiles.

93. Une adaptation de la communication au consommateur. Nous pouvons sans doute relativiser ce constat en avançant le fait que la plupart des informations fournies au consommateur sont traduites sous forme de symboles, codes couleurs et plus récemment sous forme de QR code. Mais il reste tout de même la problématique de la réception et compréhension de cette information afin que cet acteur ait les clés en sa possession pour comprendre ce que révèlent ces diverses indications.

94. Le risque de perte de la navette informationnelle. La surcharge d'informations peut être source de confusion pour le consommateur. Ce dernier n'est, par définition, pas un professionnel. Il risque donc de se perdre dans ce flot d'indications.

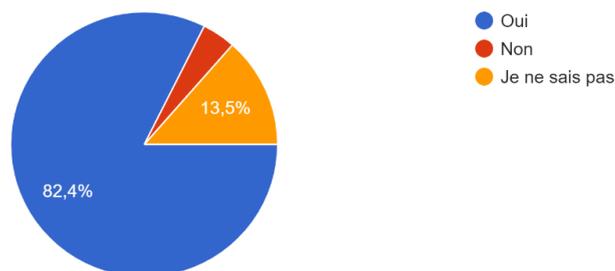
95. Le rôle de la communication des pouvoirs publics. Une solution pourrait permettre d'assurer une certaine efficacité de ces informations notamment en matière de caractéristiques environnementales. Il s'agit de la communication réalisée par les pouvoirs publics. Ces derniers peuvent notamment compter sur les postes télévisés qui touchent un très large public. Ces annonces peuvent permettre d'éduquer la population afin de leur donner les clés essentielles à la compréhension des informations transmises par les différents critères et indices.

Les plus jeunes peuvent notamment être attirés à cette dynamique via les réseaux sociaux par la mise en place de courtes annonces explicatives. Pour le moment cela se réalise notamment par le biais de sites informatifs ouverts pour le compte du Ministère de Transition écologique. Ils cherchent à expliquer la construction de l'indice de réparabilité ainsi que son fonctionnement et communiquent également sur le changement des méthodes de consommation⁴⁴.

En effet, les consommateurs continuent à réclamer plus de communication sur les informations environnementales et cela vaut également pour l'information centrale qu'est l'indice de réparabilité. C'est ce que nous pouvons constater avec le résultat obtenu à l'aide de mon questionnaire (*Cf Annexe 11*) :

Pensez-vous que les pouvoirs publics devraient communiquer davantage sur ces informations afin que le consommateur puisse exploiter davantage les informations qui lui sont fournies ?

74 réponses



Mais pour le moment, la communication sans doute la plus active et la plus efficace est celle menée par les professionnels et par les associations de consommateurs. Peut-être que cela peut

⁴⁴ Ministère de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté Industrielle et Numérique, *Les gestes simples pour consommer plus responsable*, 4 novembre 2022 ([Les gestes simples pour consommer plus responsable | economie.gouv.fr](https://www.economie.gouv.fr)) [consulté le 01/06/23]

s'expliquer par le fait qu'elle se trouve à la portée du consommateur moyen, et, probablement plus adaptée à ce dernier.

96. Une simplification de l'information à venir. Il est question de la mise en place d'un passeport numérique des produits transmis sous la forme d'un QR code donnant accès à un ensemble d'indications sur le produit. Ce support communiquera notamment la composition, la provenance ainsi que les options de réparation ou de démontage du produit⁴⁵. Cet outil s'inscrit dans la croissance durable préconisée dans le pacte vert pour l'Europe. Il est également partie intégrante des mesures prévues par l'Union Européenne dans le cadre de la consommation durable et de l'économie circulaire que nous retrouvons dans la proposition de règlement sur l'écoconception pour des produits durables publiée le 30 mars 2022.

Cette initiative européenne vise à garantir une meilleure traçabilité des produits au profit du consommateur, mais aussi, des distributeurs. Ce nouveau passeport produit devrait permettre une bonification de l'information sur la durabilité, faciliter la réparation, le recyclage et favoriser la transparence sur l'ensemble du cycle de vie du produit.

De plus, ce qui est particulièrement intéressant, c'est que le champ d'application de ce passeport produit va au-delà de l'indice de réparabilité français. Il couvrirait les produits électriques et électroniques, les batteries et les produits textiles⁴⁶.

En réalité le procédé n'est pas innovant, mais ce qui l'est en revanche c'est son caractère contraignant pour l'ensemble des produits concernés circulant sur le marché unique européen. Cette obligation sera à la charge du fabricant.

Cette proposition européenne rejoint l'une des recommandations réalisées par le Sénat envisageant déjà une harmonisation européenne et faisant valoir que « *tous les consommateurs, néanmoins, ne sont pas demandeurs des mêmes informations. La dématérialisation s'impose comme une solution pour résoudre cette contradiction : grâce au QR code, notamment, les emballages seront moins saturés d'informations facultatives et celles accessibles parmi cet outil pourront être beaucoup plus variées, personnalisées, et détaillées* »⁴⁷. Le recours au QR

⁴⁵Yann Gourvenec, *Passeport numérique produit : contrainte ou opportunité ?*, 14 octobre 2022 ([Passeport numérique produit : contrainte ou opportunité ? \(visionarymarketing.com\)](https://www.visionarymarketing.com)) [consulté le 01/06/23]

⁴⁶GS1, *Passeport numérique des produits, Connaissez-vous le Digital Product Passport (DPP) ?*, 27 janvier 2023 ([Passeport numérique des produits | GS1](https://www.gs1.org/fr/fr/actualites/actualites/2023/01/passeport-numerique-des-produits)) [consulté le 01/06/23]

⁴⁷Commission des affaires économiques, *Le rapport d'information, information du consommateur : privilégier la qualité à la profusion*, Rapport d'information n° 742, 29 juin 2022 ([Essentiel \(senat.fr\)](https://www.senat.fr/rap/2022/742)) [consulté le 01/06/23]

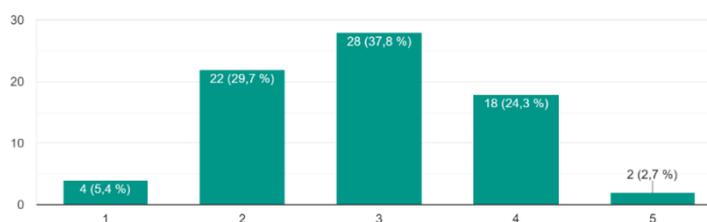
code semble une des solutions pour rendre de la lisibilité à l'information du consommateur tout en lui donnant accès aux éléments supplémentaires qui ont une importance dans sa décision d'achat. Il semble que de la sorte l'information retrouve une pleine efficacité : l'affichage des informations obligatoires perdurerait. De plus, ces dernières se verraient mises en évidence par le retrait des informations secondaires accessibles via le QR code. Il faudra tout de même prévoir un dispositif adapté aux personnes ne disposant pas de smartphone. Il pourrait par exemple être envisagé de donner la possibilité d'imprimer les informations secondaires en magasin.

2- L'appréciation pratique de l'information du consommateur

97. L'appréhension concrète de l'information par le consommateur. Les associations de consommateurs se sont penchées sur la question de la charge informationnelle du consommateur. Notamment, l'association HOP a réalisé une contre-expertise et a mis en évidence que « l'étude menée auprès de 1200 personnes révèle que l'indice est perçu positivement par les consommateurs. Une majorité de personnes a connaissance de l'indice (55%), et trois-quarts des consommateurs ayant été confrontés à l'indice déclarent l'avoir trouvé utile dans leur choix d'achat ». ⁴⁸ Cette analyse a permis de révéler que l'indice de réparabilité est majoritairement fiable et bien perçu par le consommateur. Mon questionnaire réalisé et soumis à un panel de consommateurs permet également d'étayer cette conclusion :

Quel degré de confiance avez-vous en ces informations ?
74 réponses

Proportion de réponses en pourcentages



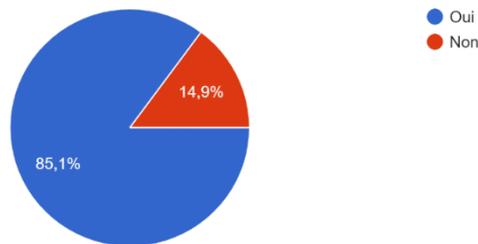
Degré de confiance (compris entre 1 à 5) des sondés

98. Un engouement du consommateur pour les informations sur les caractéristiques environnementales. Les consommateurs semblent en grande majorité faire confiance à ces informations transmises par voie d'indices et de codes couleurs. L'indice de réparabilité, plus spécifiquement, semble vraisemblablement avoir un effet positif. Il mettrait en évidence les

⁴⁸ HOP, *L'indice de réparabilité tient-il ses promesses ?*, 1 mars 2022 ([L'indice de réparabilité tient-il ses promesses ? \(halteobsolescence.org\)](https://www.halteobsolescence.org/)) [consulté le 01/06/23]

distinctions sur le plan de la réparabilité entre les diverses catégories de produits concernées par cette réglementation. Pour illustrer ces propos, nous pouvons nous référer à mon questionnaire faisant état de la praticité de ces informations pour les consommateurs moyens :

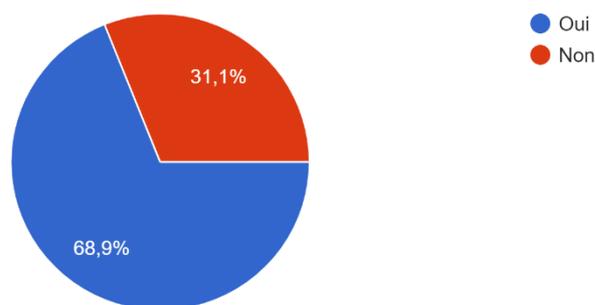
Pensez-vous que les informations sur les caractéristiques environnementales permettent une meilleure comparaison des produits similaires ?
74 réponses



En définitive, une très large majorité de consommateurs est favorable à la transparence sur les caractéristiques environnementales de leur produit.

De plus, cette information semble avoir un impact direct sur la décision finale du consommateur :

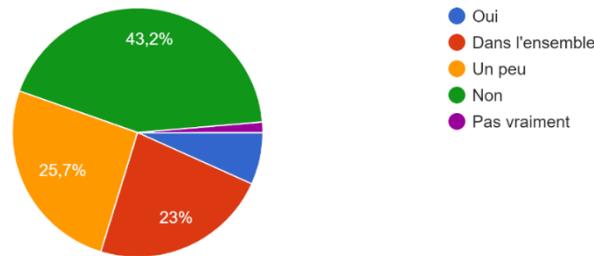
Pensez-vous que ces informations aient une utilité prépondérante dans votre décision finale d'achat ?
74 réponses



Nous comprenons que les consommateurs trouvent cet indice utile. Il s'en dégage une efficacité de cette information et un impact de celle-ci sur les méthodes de consommation. Autrement dit, le consommateur prenant connaissance de cette indication, la comprend, et, *in fine*, la prend en considération dans sa décision finale. Cela aurait pour conséquence une augmentation de la consommation des produits plus durables.

99. Une nuance, l'incompréhension de la méthode de calcul. En effet, HOP a tout de même pu relever que peu de consommateurs semblent réellement comprendre et connaître les composantes de la notation de l'indice de réparabilité. Ce constat est également palpable dans mon questionnaire portant sur la compréhension globale de la méthode de calcul :

Comprenez-vous les informations transmises par les vendeurs sur les caractéristiques environnementales de votre produit ? La méthode de...ments pris en compte et de l'indication finale) ?
74 réponses



Nous pouvons observer qu'une large majorité des consommateurs ne se sent pas en mesure d'appréhender dans sa globalité l'information qui lui est transmise. Peut-être comprennent-ils le score final dans le cadre de l'indice de réparabilité. Néanmoins, ce qui est certain c'est que la méthode de calcul, autrement dit les éléments pris en compte dans la notation, n'est pas saisie par le consommateur. Or, celle-ci est nécessaire à l'appréhension de la portée de l'information.

Il est donc essentiel de continuer à communiquer sur la question auprès des consommateurs. Il semble indispensable, pour la compréhensibilité de l'information, de mettre directement à disposition du consommateur, sans réclamation de sa part, la grille de calcul afin qu'il puisse apprécier par lui-même les différents critères.

100. Cette communication peut être réalisée par les pouvoirs publics et par les associations de consommateurs. Mais, les professionnels ont également leur rôle à jouer dans la transmission de l'information.

§2 – *Les enjeux commerciaux de la communication sur la réparabilité*

101. *Le faible recours à la réparation.* 81% des consommateurs se disent favorables à la réparation⁴⁹ mais le passage à l'action est encore faible. Seulement 36% font réparer leur appareil en cas de panne et un sur deux le remplace⁵⁰. Ils sont pourtant 50% à considérer la réparation comme une manière de réaliser des économies. En 2021, 72% des français sont mobilisés en faveur de la consommation responsable. 88% d'entre eux pensent que les entreprises ont un rôle à jouer pour le développement de la consommation responsable car « *la publicité les incite à consommer toujours plus* »⁵¹ (annexe 7).

102. *Le rôle des professionnels dans la sensibilisation à la réparation.* En effet, les entreprises ont un rôle à jouer dans cette communication puisqu'elles sont interlocutrices directes du consommateur. Régis Koenig, chargé de la politique services de Fnac Darty, explique que « une grande partie » des appareils pourraient être réparés lorsqu'ils sont remplacés par les clients⁵². Ce scénario concerne à 70% le gros électroménager⁵³. C'est en cela que nous percevons l'importance d'éduquer les consommateurs notamment sur l'entretien de leurs appareils (annexe 8). Les grands acteurs du secteur sont déjà sensibles à ces préoccupations. Camille Beurdeley, déléguée générale du Gifam, affirme que « *pour fidéliser un usager, une marque doit lui offrir une expérience satisfaisante. S'il est frustré parce que son modèle tombe en panne et n'est pas réparable, il se tournera vers une autre* »⁵⁴. Il semble donc que la fiabilité des produits, renvoyant à leur réparabilité notamment, soit un enjeu essentiel pour les distributeurs. En effet, « *un appareil réparé, c'est un client que l'on conserve mais aussi une vente que la concurrence n'obtiendra pas* »⁵⁵ selon Alain Pautrot, directeur de la

⁴⁹ Etude de l'ADEME « *Les français et la réparation* », mars 2020.

⁵⁰ *ibid*

⁵¹ Greenflex ADEME, *Baromètre de la consommation responsable*, édition 2021.

⁵² Podcast « *Carbone Zéro La Radio – les équipements électroniques à l'épreuve de la loi AGECE* », 17 mai 2022 : [Les équipements électroniques à l'épreuve de la loi AGECE \(carbonezero-laradio.fr\)](https://www.carbonezero-laradio.fr/) [consulté le 01/06/23]

⁵³ UFC Que Choisir, *Réparabilité de nos appareils - Le nouveau défi des fabricants*, 19 décembre 2019 ([Réparabilité de nos appareils - Le nouveau défi des fabricants - Enquête - UFC-Que Choisir](https://www.quechoisir.org/)) [consulté le 01/06/23]

⁵⁴ *ibid*

⁵⁵ *ibid*

satisfaction consommateurs de Seb. En conséquence, il convient d'en déduire que les produits consommables dont le modèle économique se base sur l'obsolescence et, de ce fait, le remplacement des produits, ne deviendront pas des références dans leur secteur.

103. La préservation des ressources pour la pérennité de l'activité. L'enjeu de la limite des ressources est également à soulever. Outre l'image de marque et la communication commerciale, si les matières premières venaient à s'épuiser du fait d'une surproduction engendrée par la surconsommation, c'est la raison d'être des acteurs exploitant ce marché qui serait remise en cause. Dans cette optique hypothétique et futuriste, les industriels devraient plus seulement être producteurs mais aussi développer leurs services de réparation et de recyclage des matériaux.

104. L'émergence d'une économie de services ? Le pan « service » de l'activité pourrait être amené à prendre le pas sur la vente de produits à proprement parler. Les industriels devront s'investir dans le service de réparation et dans l'assurance du produit. Il est aussi question d'un développement des garanties commerciales. Les enseignes devront trouver le juste milieu afin que les pertes du fait de la diminution des ventes puissent être compensées par l'augmentation du coût des services tout en conservant leur attractivité⁵⁶.

Ce que nous pouvons constater pour le moment c'est une évolution des pratiques de la part des professionnels qui consiste en la mise à disposition de documents techniques ou encore la mise en place de moyens en vue de l'élaboration de l'indice de réparabilité.

105. D'autres marques vont déjà plus loin dans la communication commerciale et visent d'ores et déjà la durabilité des produits et mettent en place des mécanismes bien plus poussés pour aboutir à une information claire et lisible du consommateur (annexe 9). C'est le cas de la Fnac Darty avec son baromètre SAV. La société Fnac Darty communique sur la plus longue durée de vie de leurs produits identifiés par le label choix durable⁵⁷ et l'associe de manière très claire et assumée à la volonté de réduire la consommation et l'impact carbone. Ce « choix durable » repose sur la prise en compte de la réparabilité du produit, de sa fiabilité

⁵⁶ Podcast « Carbone Zéro La Radio – les équipements électroniques à l'épreuve de la loi AGEC », 17 mai 2022 ([Les équipements électroniques à l'épreuve de la loi AGEC \(carbonezero-laradio.fr\)](https://www.carbonezero-laradio.fr/)) [consulté le 01/06/23]

⁵⁷ [Darty, le choix durable](#) [consulté le 01/06/23]

analysée via des études SAV et sur sa consommation énergétique. Cet indicateur prend en compte la durée de disponibilité des pièces détachées - celle-ci devant être au minimum de 10 ans. C'est un outil très strict pour les fabricants et favorable pour les consommateurs puisqu'il va, sur ce point, plus loin que les exigences légales issues de l'indice de réparabilité. La durée de 10 ans, notamment pour les gros électroménagers, permet d'assurer une réparabilité adaptée à l'utilisation des produits ainsi qu'une intervention technique à échéance raisonnable. En revanche, des études ont pu démontrer que lorsque certains produits sont labélisés alors le consommateur se désintéresse plus facilement de cette sélection en considérant que cela n'a qu'un intérêt marketing. Cela a donc plus d'impact lorsque tous les produits sont cernés. En cela l'indice de réparabilité semble avoir un atout à condition qu'il continue à s'étendre.

Peut-être faut-il aussi continuer à communiquer sur ces labélisations auprès du consommateur sur les sites des différents distributeurs afin d'éduquer le consommateur à ces nouvelles pratiques commerciales visant à orienter le choix des consommateurs. Le but étant de leur permettre de comprendre l'intérêt réel de cette communication.

Ce système, outre l'intérêt commercial pour le distributeur qui s'érige en ambassadeur de la durabilité des produits, permet de faire pression sur les différents fabricants et les incite d'autant plus à écoconcevoir pour se trouver dans les meilleures références identifiées par les labels des distributeurs permettant de maximiser les ventes par la visibilité du produit. Certains professionnels vont même plus loin que la Fnac Darty. « Webmarchand » ne vend que les produits qui ont obtenus une note supérieure à 80% de réparabilité en se fondant, pour partie, sur les tests de fiabilité de UFC Que Choisir.

106. Cette communication de la Fnac Darty permet de démontrer que les consommateurs sont en effet acteurs d'un changement des méthodes de consommation mais ils doivent être aidés dans leur choix afin de pouvoir prendre une décision éclairée. Il est notamment à la portée des distributeurs de faire part de leur savoir-faire pour aider et orienter les consommateurs via des canaux d'analyses indépendants. Cet engagement des distributeurs peut également permettre d'avoir un plus large impact que celui du consommateur moyen qui procède à l'achat de son nouveau produit. Si le législateur ne souhaite pas contraindre davantage les pratiques commerciales, alors, c'est aux différents acteurs de se saisir de ces enjeux. Les distributeurs pourraient donc, et c'est envisagé par la

Fnac et déjà réalisé par d'autres acteurs, fermer la vente des produits qui ne respectent pas un certain degré de durabilité / réparabilité.

107. La loi impose donc beaucoup d'informations à destination du consommateur ce qui risque en effet de troubler la lisibilité et la compréhension globale de celles-ci. S'ajoute à cette problématique un manque d'efficacité de l'indice de réparabilité lié à la construction de cet outil.

Section 2- Une efficacité à l'épreuve de la pratique

108. L'efficacité de l'indice de réparabilité est tout d'abord liée à un réel manque de contrôle de la part des autorités administratives, et ce, notamment sur les grandes enseignes (§1). Mais, plus encore, l'indice de réparabilité fait l'objet d'un certain nombre de critiques quant aux risques de sur-notation liés à sa méthode de pondération (§2).

§1- Les entraves matérielles à la réparation

109. Suite à une première alerte des associations de consommateurs sur les divers manquements à l'affichage de l'indice de réparabilité (A), les enseignes commencent à se mettre en conformité et les pouvoirs publics prennent des mesures en vue de dissuader de tels comportements (B).

A- Les facteurs essentiels de la carence de réparabilité des produits

110. Un perfectionnement essentiel de l'information. Selon un communiqué de presse de la DGCCRF en date du 27 novembre 2022 à propos de l'information sur les performances

énergétiques et sur la réparabilité des équipements électriques et électroniques, celle-ci reste « encore largement à améliorer »⁵⁸.

La DGCCRF aurait mené une enquête d'ampleur nationale en 2021 afin de contrôler les informations transmises par les professionnels concernant la réparabilité des équipements électriques et électroniques. Dans le cadre de ces enquêtes, la direction des fraudes aurait relevé un manquement dans plus d'une structure sur deux. En effet, 52% des établissements contrôlés, magasins physiques et sur internet, ne fournissaient pas une information fiable et conforme sur la réparabilité⁵⁹. En cas de constat de manquement, la DGCCRF avait transmis des lettres rappelant les règles qui s'imposaient en la matière. Tout manquement est passible, depuis le 1^{er} janvier 2022, d'une amende administrative pouvant aller jusqu'à 3 000 euros pour les personnes physiques et 15 000 euros pour les personnes morales au titre de l'article L. 542-9-4 du Code de l'environnement.

111. Une entrave à la réparabilité maintenue par les leaders. Un autre constat est réalisé par l'association Greenpeace : « Sur tous les modèles passés en revue, nous avons trouvé des produits parfaitement pensés montrant qu'il est tout à fait possible de concevoir des objets high-techs facilement réparables. Malgré cela, de nombreux produits signés Apple, Microsoft ou Samsung sont de plus en plus conçus de manière à complexifier les opérations de maintenance et de réparation, les rendant même parfois inaccessibles aux consommateurs, ce qui réduit la durée de vie de ces produits et ne fait qu'alimenter des décharges déjà pleines d'objets électroniques »⁶⁰. Ainsi, d'une part, les géants du secteur de l'électronique savent très bien être à la pointe de la technologie avec des produits réparables. Pourtant, d'une autre part, certaines gammes sont conçues spécifiquement pour être difficilement démontables. Ce qui, en conséquence, rend difficile l'accès aux pièces et donc complexifie l'intervention technique de dépannage, maintenance ou réparation. Si bien que la durée de vie de ces produits est plus réduite. Et pour cause, « l'ONG (greenpeace) pointe du doigt le fait que 70 % des produits testés

⁵⁸ Ministère de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté Industrielle et Numérique, *COMMUNIQUÉ DE PRESSE - Une information sur les performances énergétiques et sur la réparabilité des équipements électriques et électroniques encore largement à améliorer*, 27 septembre 2022 ([Une information sur les performances énergétiques et sur la réparabilité des équipements électriques et électroniques encore largement à améliorer \(economie.gouv.fr\)](#)) [consulté le 01/06/23]

⁵⁹ *ibid*

⁶⁰ Mathieu Chartier, *Apple, Microsoft et Samsung mis au pilori par Greenpeace - De gros efforts à fournir sur la réparabilité*, 27 juin 2017 ([Apple, Microsoft et Samsung mis au pilori par Greenpeace - Les Numériques \(lesnumeriques.com\)](#)) [consulté le 01/06/23]

disposent de batteries impossibles ou difficiles à remplacer, et ce, alors qu'il s'agit d'un élément très souvent mis en cause dans le dysfonctionnement d'un produit »⁶¹. C'est donc un phénomène très majoritaire sur le marché.

Or, à la vue des moyens financiers et techniques de ces enseignes il est tout à fait possible de pousser l'innovation dans un sens positif dans le but de mettre en place des produits réparables.

112. Un obstacle à l'accès aux documents techniques se combinant avec les difficultés de manipulations des appareils. D'autre part, Greenpeace relève que ces grandes marques ne laisseraient pas suffisamment d'accès aux documentations techniques et aux pièces détachées⁶². Il y a pourtant ici un aspect à exploiter. Ces documents sont essentiels face à des conceptions de plus en plus pointues et peu démontables. De plus, les géants de la tech pourraient commencer à s'ouvrir aux services de réparations spécialisés. Ceci faciliterait peut-être la circulation des pièces et les interventions sur les produits.

113. La difficulté inhérente aux outils nécessaires à l'intervention. Enfin, Greenpeace regrette le manque d'outils standardisés pour procéder aux interventions techniques sur les produits⁶³. Dès lors, les réparateurs sont obligés de se munir d'une quantité d'outils spécifiques et propres à chaque produit et chaque fabricant pour être en mesure de procéder aux interventions. De plus, les méthodes de fixation des produits nécessitent parfois de passer par des réseaux agréés. Ce qui ajoute une entrave supplémentaire aux interventions techniques dans les réseaux de réparation indépendants.

114. Tout ceci impacte le consentement du consommateur. Cela enferme le choix du consommateur quant aux prestataires auxquels il pourrait s'adresser. Finalement, il est très facile pour les grandes marques de cloisonner le marché pour se réserver les maintenances et réparations de leurs propres appareils. Mais, pour qu'une réparation effective soit encore possible, il faut qu'il y existe des réseaux agréés.

⁶¹ *ibid*

⁶² *ibid*

⁶³ *ibid*

115. En conséquence, les associations ont pu relever de nombreux manquements dont la dénonciation s'est soldée par de nombreuses mises en conformité et par la mise en œuvre de déclarations dissuasives de la part du gouvernement.

B- Un axe majeur d'améliorations : l'émergence de contrôles plus rigoureux sur l'affichage de l'indice

116. *Le constat d'une carence tardive dans les obligations des professionnels.* L'association UFC Que Choisir pointe du doigt certains professionnels vendeurs nommément ne répondant pas à l'obligation d'affichage. Ainsi, l'association constatait, jusqu'en février 2023, que « seuls 42 % des produits sont mis en vente avec le logo visible à proximité »⁶⁴.

117. *Un manquement se traduisant par une entrave concrète aux droits des consommateurs.* Parmi les enseignes contrôlées en décembre 2021, seuls 28 % des produits répondaient à la double condition de l'affichage de l'indice et de mise à disposition de la grille de calcul⁶⁵. Or, c'est pourtant la condition *sine qua non* pour que le dispositif permette la comparaison entre les produits et encourage la consommation durable. Evidemment, le dispositif reste efficace sous réserve que le consommateur aille lui-même chercher la grille sur le site du fabricant, si elle y est affichée, ou bien d'en faire la demande auprès du distributeur ou du fabricant du produit. Mais l'UFC Que Choisir a également pu relever un manque de réponse de la part des fabricants à la suite de telle demande. Ceci est bien plus problématique. En effet, il semble que dans le cadre de leur étude, seules 10 % des demandes faites par l'UFC Que Choisir aux fabricants ont abouti à récupérer la grille de notation⁶⁶. En revanche, lorsque ces demandes étaient réalisées auprès des vendeurs, elles sont toutes restées stériles⁶⁷. Ceci démontre deux choses. L'une est que bien souvent lorsque le vendeur ne fournit pas l'information directement au consommateur lors de l'achat c'est qu'en réalité il ne la détient pas. Et d'autre part, que lorsqu'une telle demande est formulée auprès du vendeur, soit ce

⁶⁴ Alexandre Boero, *L'UFC-Que choisir met un coup de pied dans l'indice de réparabilité*, 14 décembre 2021 ([L'UFC-Que choisir met un coup de pied dans l'indice de réparabilité \(clubic.com\)](#)) [consulté le 01/06/23]

⁶⁵ UFC Que Choisir, *Indice de réparabilité - Le consommateur bien mal éclairé*, 14 décembre 2021 ([Indice de réparabilité - Le consommateur bien mal éclairé - Action UFC-Que Choisir - UFC-Que Choisir](#)) [consulté le 01/06/23]

⁶⁶ *ibid*

⁶⁷ *ibid*

dernier ne la transmet pas au fabricant ce qui est une entrave au droit du consommateur, soit le fabricant n'y répond pas, ce qui mène au même constat. Autrement dit, soit le fournisseur ne transmet pas ces informations au vendeur, soit, le vendeur ne transmet pas la demande du consommateur au fabricant. *In fine*, cela se répercute sur le consommateur qui se retrouve sans réponse lors de sa demande d'informations complémentaires. Cette situation se traduit concrètement par une impossibilité pour le consommateur d'appréhender l'indice de réparabilité affiché sur son produit. L'efficacité de l'indice est donc directement impactée.

En conséquence, et en réponse à ce malheureux constat, l'UFC Que Choisir formule une demande, au même titre que HOP, quant à l'accessibilité obligatoire de la grille de notation. Ces associations encouragent le retrait de toute manipulation excessive ou trop complexe pour le consommateur lors de la récupération des informations concernant la réparabilité. La solution avancée par ces associations serait la mise à disposition d'office des informations complémentaires auprès du consommateur⁶⁸.

118. *L'identification et la dénonciation des enseignes récalcitrantes par les associations de consommateurs.* Les études menées par les associations ont pu mettre en évidence un grand nombre de manquements dans l'affichage de l'indice constatés fin de l'année 2022. Parmi les « bons élèves » figurent Leroy Merlin et Boulanger qui ont entre 100% et 95% d'affichage de l'indice sur les produits qu'ils proposent à la vente⁶⁹. En novembre 2022, le géant de la marketplace Amazon n'avait que 22% d'affichage de l'indice⁷⁰. En visitant le site, nous pouvions encore constater en janvier 2023 une inégalité dans l'affichage dans une même catégorie de produits proposés par ce même fabricant. Par exemple, l'indice de réparabilité était affiché pour le Samsung Galaxy S20 mais pas pour S9. En Mars 2023, ces produits étaient mis en conformité avec l'obligation légale.

119. *Le contrôle de l'association HOP porte ses fruits.* Une analyse plus complète a été menée sur l'enseigne Carrefour par l'association HOP. L'enseigne avait été la cible d'une importante critique menée par l'association HOP à la suite d'une analyse publiée le 3 novembre 2022 concernant le manquement quasiment systématique à l'obligation d'affichage de l'indice

⁶⁸ *ibid*

⁶⁹ *ibid*

⁷⁰ *ibid*

de réparabilité⁷¹. Le 3 mars 2023, l'association réitère le contrôle sur l'enseigne pour un tout autre constat. Pour commencer, en novembre 2022, seuls 54 smartphones sur 86 proposés par l'enseigne Carrefour avaient un indice de réparabilité⁷². Même constat pour les téléviseurs dont 12 sur 14 n'étaient pas titulaires de l'indice⁷³.

En février 2023, l'enseigne Carrefour s'est mise en conformité avec l'obligation d'affichage de l'indice de réparabilité en magasin mais aussi sur son site internet. En effet, si les smartphones et ordinateurs portables font désormais quasiment tous l'objet d'un affichage de l'indice de réparabilité, les téléviseurs restent encore, pour un tiers des produits proposés à la vente, sans indice.

Il reste donc encore des efforts à réaliser pour ces grandes enseignes afin d'aboutir à un affichage répondant à l'objectif fixé par la loi. D'autant plus que la législation a, depuis janvier 2023, élargi le dispositif d'affichage de l'indice de réparabilité qui concerne désormais d'autres produits. Ces nouvelles catégories de produits sont encore très largement concernées par le manque d'affichage. C'est notamment le cas des aspirateurs.

Nous pouvons encore relever l'inégalité d'affichage selon les magasins d'une même enseigne⁷⁴.

120. *Un constat à nuancer.* Le constat de cette analyse est le suivant : une récente prise en considération de ces obligations légales a pu émerger. Soit trois ans après la mise en place de l'obligation légale et deux ans après le début des contrôles administratifs autorisant l'application de sanctions. C'est donc une mise en conformité tardive de la part des grandes enseignes. Il est difficile d'en connaître réellement la cause. Peut-être pouvons-nous relativiser ce retard en constatant l'importance des efforts devant être réalisés par le distributeur pour se munir des informations dans le but d'aboutir à l'affichage de l'indice. Ainsi, une problématique émerge. En effet, à la vue des difficultés de mise en conformité des grandes enseignes, il s'agit de se demander si les petites structures seraient réellement en mesure de recueillir les informations nécessaires à cet affichage.

⁷¹ HOP, *Quatre mois après : où est l'indice de réparabilité ?*, 3 mars 2023 ([Quatre mois après : où est l'indice de réparabilité ? \(halteobsolence.org\)](https://halteobsolence.org)) [consulté le 01/06/23]

⁷² *ibid*

⁷³ *ibid*

⁷⁴ *ibid*

Un renforcement des contrôles est également palpable. En démontre la participation au Forum de la durabilité, organisé par HOP à l'Académie du Climat en novembre 2022, de Madame Bérangère Couillard. La secrétaire d'Etat auprès du Ministre de la Transition écologique s'est engagée à lancer « *au courant de l'année prochaine (2023), une enquête nationale de contrôle pour s'assurer que les entreprises appliquent bien ces nouvelles règles* »⁷⁵. Et ce, en vue d'imposer des sanctions en cas de non-respect des impératifs légaux.

HOP et tous les acteurs du domaine peuvent se réjouir du fruit de leur travail par une telle déclaration puisque c'est l'efficacité auprès du consommateur, ainsi que de la prévention de l'obsolescence programmée, qui sont en jeu.

121. Outre le manque de contrôle, afin de renforcer l'efficacité de l'affichage de l'indice de réparabilité, il convient de se préoccuper du risque de sur-notation mis en évidence par des tests réalisés par les associations de consommateurs.

§2 – Le risque de sur-notation et sa critique par les associations de consommateurs

122. HOP critique l'indice de réparabilité. L'association HOP a procédé à une étude un an après la mise en place de l'indice de réparabilité⁷⁶ pour juger de son efficacité et éventuellement procéder à des critiques afin d'envisager des propositions d'améliorations. Pour se faire, l'association a notamment pu s'entretenir avec les professionnels de la réparation, procéder à des sondages auprès des consommateurs et réaliser des calculs d'indices en utilisant la grille réglementaire.

L'association HOP a procédé à la vérification de la fiabilité des notes pour six produits différents entrant dans trois catégories de produits de consommation que sont les smartphones,

⁷⁵ *ibid*

⁷⁶ HOP, *Synthèse du rapport Un an après sa mise en application, quel premier bilan tirer de l'indice de réparabilité ?*, [Synthese-rapport-indice-de-reparabilite.pdf \(halteobsolescence.org\)](https://www.halteobsolescence.org/Synthese-rapport-indice-de-reparabilite.pdf) [consulté le 01/06/23]

les ordinateurs portables et les télévisions. L'étude menée par HOP devait permettre de vérifier la fiabilité des notes via une contre-expertise et des tests.

123. *L'étude de l'association met notamment en avant une compensation facilitée par un système de pondération (A) ainsi qu'une notation qui n'est pas suffisamment discriminante pour les produits difficilement réparables (B).*

A- Une compensation facile par un système de pondération

124. *L'opacité de l'indice sur la disponibilité des pièces du fait de la compensation inter critères.* L'association UFC que Choisir a pu réaliser une étude concernant l'effet de compensation au sein de différents critères composant la notation de l'indice. Il en résulte une aisance de compensation lorsque l'un des cinq critères se traduit par une mauvaise note, et ce, même lorsqu'il s'agit d'un critère déterminant pour la réparabilité effective du produit⁷⁷. Par exemple, le critère concernant la disponibilité des pièces détachées, dont l'importance a été précédemment exposée (*Cf point 54*), n'est pas bon.

L'association UFC Que Choisir donne l'exemple des ordinateurs : « ils reçoivent une note moyenne de 6,6 points sur 10 à l'indice de réparabilité avec une disponibilité et un délai de livraison des pièces détachées qui plafonnent à 3,1 sur 10. Plus spécifiquement, 62 % des équipements ont reçu une note nulle sur la disponibilité des pièces détachées. Ces équipements obtiennent pourtant un indice moyen de 6,2 »⁷⁸. L'association en tire la conclusion suivante : « De telles notes aux critères de disponibilité des pièces détachées traduisent des pièces qui ne seront pas disponibles ou qui ne le seront qu'au maximum quatre ans après la mise en vente de la dernière unité. La durée de quatre ans couvre au mieux la durée de vie estimée d'un smartphone (4 ans) et ne couvre pas même celle d'un ordinateur portable (6 ans), alors même que l'objectif de l'indice de réparabilité est d'augmenter cette durée de vie à terme. Pourtant, ces produits obtiennent des scores satisfaisants ».

⁷⁷ UFC Que Choisir, *Indice de réparabilité - Le consommateur bien mal éclairé*, 14 décembre 2021 ([Indice de réparabilité - Le consommateur bien mal éclairé - Action UFC-Que Choisir - UFC-Que Choisir](#)) [consulté le 01/06/23]

⁷⁸ UFC Que Choisir, *INDICE DE RÉPARABILITÉ Une indispensable réforme pour le crédibiliser*, décembre 2021 (<https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-indice-de-reparabilite-le-consommateur-bien-mal-eclairer-n96968/?dl=97780>) [consulté le 01/06/23]

De même, HOP met en avant de manière plus concrète la marque « Vivo » qui commercialise un smartphone dont l'indice de réparabilité est de 7/10. Or, en réalité, aucune pièce détachée n'est commercialisée ce qui bloque concrètement toute réparation via un réparateur indépendant ou bien par le consommateur lui-même. Ainsi, seuls les produits sous garantie pourraient faire l'objet d'une intervention en le renvoyant en usine. La notation est donc ici bien trompeuse et induit de manière très significative le consommateur en erreur. En effet, ce dernier pense acheter un produit réparable alors que hors garantie il n'a aucune chance de faire l'objet d'une réparation s'il nécessite une pièce spécifique de la marque inaccessible sur le marché.

Il est donc nécessaire d'attirer la vigilance du consommateur sur le point de l'information qui doit être retirée de l'indice de réparabilité. En effet, par l'effet de la compensation peut être trompeur. En conséquence, l'indice de réparabilité peut être amené à faire comprendre au consommateur que le produit qu'il souhaite acquérir est globalement réparable car doté d'un bon indice de réparabilité. Or, il est possible que les pièces détachées soient disponibles sur une très courte durée ce qui rend la réparation quasiment impossible lorsqu'une panne survient après plusieurs années d'utilisation du bien. C'est sur ce point que la lecture du tableau de notation est essentielle afin que le consommateur puisse appréhender l'indice dans sa globalité.

125. La réparabilité et la démontabilité. Le système de compensation peut également dissimuler les difficultés relatives au caractère démontable du bien. Par exemple, l'analyse de HOP sur des smartphones Apple et Samsung révèle des notes entre 6/10 et 8/10 tandis qu'en réalité certaines pièces sont soudées ou collées rendant inaccessibles certains composants. En conséquence, cela empêche le dépannage ou la réparation dans certaines situations. Le produit est en réalité très peu réparable si nous ne pouvons pas le démonter.

126. L'opacité sur le prix des pièces. Les téléviseurs sont également concernés par ces indices trompeurs. C'est le cas des téléviseurs commercialisés par la marque Philips notamment. De manière plus globale, l'association UFC Que Choisir met en évidence que ces produits ont reçu la note moyenne de 2,2 sur 10 sur le critère de prix des pièces détachées. Cela correspond à un prix des pièces détachées de 26 % du prix d'un appareil neuf, sachant qu'« *au-delà de 25 % la moitié des consommateurs victimes d'une panne optent pour le remplacement par un appareil neuf* »⁷⁹. Nous constatons un solide obstacle économique à la réparation des biens. Ceci est bien souvent rédhibitoire. Ainsi, ce critère devrait représenter un poids bien plus important dans la note finale. Assurément, ce critère est essentiel à la loyauté, il convient donc

⁷⁹ *ibid*

de laisser apparaître les difficultés concernant la réparabilité du produit concerné. C'est une condition de son efficacité découlant de la confiance que le consommateur place en cet outil. Peut-être serait-il pertinent de fonder la notation concernant le prix des pièces détachées sur le prix le plus haut des éléments sur le marché. En effet, les pièces ne sont peut-être pas majoritairement accessibles dans les conditions les plus favorables et il est essentiel de prendre en compte ce contexte afin d'établir un indice le plus fidèle possible dans le but que ce dernier laisse transparaître la réalité du marché. De plus, le critère concernant la disponibilité des pièces est lui aussi bien souvent compensé par les autres.

Finalement, cette compensation traduit une trop grande généralité de l'indice laissant une marge de manœuvre aux fabricants dans la phase de calcul. Ainsi, l'indice ne représente qu'une « *image lacunaire de la réparabilité* »⁸⁰ et ne permet pas toujours une comparaison entre les produits puisque, nous l'avons vu, une bonne notation n'est pas nécessairement garantie de réparabilité pour certains produits.

127. Un risque réel de surévaluation de l'indice par effet de la compensation. Le constat portant sur la compensation inter-critères a été également réalisé lorsque l'association HOP a pu contrôler les indices de réparabilités d'une sélection de produits. Il en est ressorti une globale surévaluation de la réparabilité de ceux-ci. Plus concrètement, l'association a obtenu des notes inférieures à celles attribuées par les fabricants dans cinq cas sur six lors de leur étude⁸¹. De surcroît, trois cas révèlent « *un écart entre 1,3 et 1,5 point sur 10 (soit une différence de 15% en moyenne sur le résultat affiché et le résultat obtenu par l'association HOP)* »⁸². Ce différentiel peut paraître minime mais en réalité cela est suffisant pour replacer le produit parmi les « *best of* » du marché et impacter significativement le consentement du consommateur en lui laissant apparaître un indice vert là où en réalité il aurait pu être classé orange par exemple. L'information transmise au consommateur n'est pas exacte.

128. Une nuance du fait d'une inévitable compensation. La solution n'est évidemment pas de faire en sorte que chaque indice pèse le même poids dans la balance. De fait, il s'agirait

⁸⁰ *ibid*

⁸¹ HOP, *L'indice de réparabilité tient-il ses promesses ?*, 1 mars 2022 ([L'indice de réparabilité tient-il ses promesses ? \(halteobsolescence.org\)](https://www.halteobsolescence.org/)) [consulté le 01/06/23]

⁸² *ibid*

plutôt de hiérarchiser sur la base de l'importance les différents critères pour le consommateur. Dès lors, cela donnerait la possibilité à la disponibilité réduite des pièces détachées de peser un poids plus important que la disponibilité des documents techniques dans la notation finale. De même, en réorganisant la part de chacun des critères, il serait de bon aloi de préserver la part significative du coût des pièces, élément déterminant dans le consentement du consommateur, dans l'élaboration de l'indice. Il faut que la hiérarchisation des critères se fasse au regard des intérêts du consommateur, c'est-à-dire, en fonction de l'impact des critères sur sa décision de réparer ou remplacer le produit.

B- Une notation non discriminatoire

129. L'inégalité selon les catégories de produits et l'impact sur l'innovation. L'association UFC Que Choisir, dans le cadre de ses études, dénonce une pratique de la part des fabricants : ces derniers seraient en capacité de gonfler l'indice artificiellement mais tout en restant dans le cadre du dispositif légal. Ceci est dû aux critères spécifiques des produits. C'est le cas pour les lave-linges « *qui peuvent repercuter sur la note de l'indice de réparabilité le simple fait de répondre à leur obligation légale d'assurer la disponibilité de pièces de rechange pendant au moins 10 ans* »⁸³. De ce fait, nous pouvons identifier une rupture d'égalité entre les professionnels selon la catégorie de produits qu'ils sont amenés à vendre. Outre cette rupture d'égalité, il en ressort un manque d'effet discriminatoire de l'indice.

De même, les ordinateurs et smartphones obtiennent tous le maximal de la note au critère spécifique « informations sur la nature des mises à jour ». Or, c'est déjà une obligation légale imposée par la loi AGEC. C'est donc une bonification pour le respect d'une obligation légale. De même, le sous-critère « possibilité de réinstallation logicielle » est remplie pour 97% des produits⁸⁴. Nous pouvons constater que ces critères n'imposant aucune contrainte réelle permettent tout de même de faire monter l'indice de 1,5 point. Or, ceci favorise significativement ces équipements. En revanche, par exemple, on constate que les tondeuses ne

⁸³ UFC Que Choisir, *Indice de réparabilité - Le consommateur bien mal éclairé*, 14 décembre 2021 ([Indice de réparabilité - Le consommateur bien mal éclairé - Action UFC-Que Choisir - UFC-Que Choisir](#)) [consulté le 01/06/23]

⁸⁴UFC Que Choisir, *INDICE DE RÉPARABILITÉ Une indispensable réforme pour le crédibiliser*, décembre 2021 (<https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-indice-de-reparabilite-le-consommateur-bien-mal-eclairer-n96968/?dl=97780>) [consulté le 01/06/23]

disposent pas de critère valorisant l'effort d'innovation visant à réduire le nombre d'étapes au démontage.

130. *La conséquence concrète de l'absence de discrimination des produits non durables.* La problématique est donc de se questionner sur le rôle discriminant de l'indice. L'information sur la réparabilité du bien a, subsidiairement, vocation à procéder à l'élimination des produits dont la durée de vie est raccourcie par une impossibilité systématique de recourir à une intervention technique. Or, il est justement reproché à l'indice de réparabilité de ne pas être assez discriminant vis-à-vis des produits peu réparables. Cela a un second impact qui est le fait de ne pas assez encourager à l'innovation. En effet, l'indice de réparabilité, en excluant du marché les produits qui ne sont pas réparables, devrait inciter les fabricants à améliorer la réparabilité de leurs produits et ainsi à en allonger la durée de vie. Mais puisque l'effet discriminant varie selon les catégories de produits concernés par l'indice, cela aboutit à un résultat mitigé.

131. *Encourager les professionnels à l'accompagnement des consommateurs dans le processus de réparation.* Un autre élément pourrait aider à pallier cet effet de pondération et de de carence d'effet discriminatoire concernant certains produits. Il s'agirait de valoriser les initiatives mises en place par les fabricants. En effet, lorsqu'un concepteur s'engage pour la durabilité des produits en mettant à disposition des tutoriels afin d'aider les consommateurs dans l'entretien et le dépannage de leurs appareils, cela devrait permettre d'emporter une bonification sur la réparabilité du produit concerné. Ces systèmes d'aide traduisent en effet un engagement de la part du producteur mais permettent surtout de concrétiser ceci (*Cf points 174 et suivants*).

132. *Stimuler l'innovation.* Un autre objectif devrait être avancé par la loi : inciter les acteurs à l'innovation. A cet égard, aucune sanction n'est apposée contre les produits qui auraient une mauvaise note à un indice de réparabilité. Une fois l'information transmise au consommateur, le producteur est tout à fait en droit de vendre son produit. Alors nous pouvons nous demander si un tel dispositif est réellement efficace pour lutter en faveur de la durabilité et la réparabilité des produits. Or, si les notes sont faciles à obtenir, les fabricants ne chercheraient pas le progrès et se contenteraient des procédés techniques et de productions qu'ils ont en leur possession. Le gouvernement compte sur les distributeurs ainsi que les

fabricants pour retirer eux même les produits non durables et/ou réparables de la vente pour les remplacer par des produits plus performants sur ce point.

Finalement, dans la logique informationnelle c'est au consommateur de faire le bon choix en prenant conscience de l'impact réel et concret d'une telle information sur la durabilité de son produit ainsi que sur les ressources naturelles (annexe 2). Il devient le dernier maillon de la chaîne pour parvenir à lutter contre ces produits menant à la surproduction et surconsommation.

135. *Le contrôle des associations, le premier pas vers des sanctions.* Il est essentiel que les associations procèdent à une vérification de ces notations afin de s'assurer de la véracité des informations transmises au consommateur. Ces analyses pouvant favoriser et faciliter les contrôles administratifs qui se saisiraient des résultats obtenus à l'issu des expertises et procéderaient à un contrôle plus approfondi afin de sanctionner les comportements divergents.

Suite au constat concernant la compensation inter critères, l'association HOP requière un système de notation plus ambitieux. L'enjeu est alors de déterminer l'impact réel d'une telle notation sur le produit le moins réparable. Autrement dit, il est question de l'impact commercial, en termes de dénigrement du produit, lié à la concurrence et au choix que fait le consommateur une fois informé.

136. *Bien que l'indice de réparabilité soit un outil favorisant la consommation durable, nous avons pu voir qu'en pratique certaines difficultés apparaissent quant aux modalités de calcul. Ceci impactant la vraisemblance de l'indice, et, en conséquence, le consentement du consommateur et sa confiance en l'indice. Un manque de discrimination des produits non durables se fait également ressentir sur le marché. Ceci est accentué par l'absence de sanction apposée contre les produits qui auraient une mauvaise note à l'indice de réparabilité. En effet, une fois l'information transmise au consommateur, le producteur est tout à fait en droit de vendre son produit.*

Nous pouvons donc nous demander quand est-ce que l'indice trouve une pleine efficacité.

Titre 2 – L’indice de réparabilité : un outil vers une réparabilité effective

137. Nous verrons que l’indice de réparabilité peut encore faire l’objet d’une amélioration afin d’être un réel vecteur de consommation durable (**chapitre 1**). En revanche, il possède d’ores et déjà d’une force contraignante du fait de l’ensemble de la construction législative (**chapitre 2**).

Chapitre 1 – Faciliter la réparation pour le consommateur

138. L’adaptation du droit positif visant à inciter à la réparation (**section 1**) ne semble pas suffisante. C’est pourquoi des pistes d’améliorations sont à suggérer (**section 2**).

Section 1 – L’incitation certaine à la réparation

139. La construction de la consommation durable a notamment permis la création d’un fonds de réparation (§1) et une révision de la garantie légale de conformité (§2).

§1 – Le fonds de réparation

140. La nécessité d’accompagner la réparation pour son entrée dans les mœurs. Selon l’association de consommateurs HOP, « lorsque le coût de réparation est supérieur à 30% du prix du neuf, alors les consommateurs préfèrent remplacer leur équipement »⁸⁵. De plus, selon l’ADEME, « si 81% des Français ont une bonne image de la réparation, seuls 36% des Français réparent ou font réparer leurs produits quand ils tombent en panne »⁸⁶. Ceci

⁸⁵ HOP, *HOP se félicite de l’entrée en vigueur du fonds réparation*, 15 décembre 2022 ([HOP se félicite de l’entrée en vigueur du fonds réparation \(halteobsolence.org\)](https://www.halteobsolence.org)) [consulté le 01/06/23]

⁸⁶ Guillaume JOLY, *Le fonds réparation*, 16 novembre 2022 ([Définition Le fonds réparation • Les Horizons](#)) [consulté le 01/06/23]

représente alors un frein considérable à l’allongement de la durée d’utilisation de nos biens, et, en conséquence, à la réduction de la production et de l’impact environnemental de notre consommation. Ainsi, la mise en place de dispositifs incitatifs ayant pour but de pallier le coût de l’intervention s’est rendue nécessaire.

141. *Les encouragements financiers, la création d’un fonds de réparation.* C’est la raison pour laquelle un fonds de réparation a été créé par loi AGECE en son article 62 introduisant l’article L. 541-10-4 du Code de l’environnement. Cette disposition est une conséquence de l’obligation imposée aux fabricants ainsi qu’aux producteurs de contribuer aux éco-organismes. Il s’agit d’un fond de réparation financé par les fabricants sur le principe du pollueur payeur. Ainsi, l’article L. 541-10-4 ajoute une obligation en faveur de la réparation et du réemploi. Ce dispositif bénéficie à tous les produits concernés par l’indice de réparabilité dans le but de favoriser le recours à la réparation pour les produits hors garantie (nous visons ici les garanties au sens large). Ce système de labélisation a été mis au point dans le cadre d’une collaboration du Ministère de la Transition écologique avec de nombreux acteurs du domaine tels que les adhérents Ecosysteme, des fédérations, des réparateurs (SAV fabricants et distributeurs, réparateurs industriels et artisans réparateurs), des ONG et associations.

142. *Les conditions du fonds de réparation.* Dans la mesure où le fonds de réparation prend la forme d’une incitation financière déduite directement de la facture transmise au consommateur, ce dernier ne paye pas la part prise en charge par le fonds de réparation. Ce sont les éco-organismes qui remboursent directement le réparateur de ce montant. Désormais, le fonds de réparation s’étend au-delà de l’indice de réparabilité car trente et une famille de produits sont éligibles selon cinq critères notamment la quantité d’appareils sur le marché ainsi que la nécessité de réparation inhérente à ce bien.

143. *La condition de la labélisation.* Cette aide suppose des conditions afin d’encadrer le dispositif. Ainsi, le consommateur pourra bénéficier de l’aide lorsque le réparateur est agréé par le label « QualiRépar »⁸⁷ (annexe 10). C’est un label créé par les éco-organismes eux-mêmes et notamment par Ecosystem. En plus de permettre de bénéficier de l’aide à la réparation, ce label octroie aux consommateurs la certitude que le professionnel de la réparation

⁸⁷ [Label QualiRépar - réparation d'électroménager | ecosystem](#) [consulté le 25/05/23]

est compétent, qualifié et de confiance pour réaliser la réparation mais également le diagnostic de la panne. C'est un réel de gage de qualité. De plus, il s'agit de permettre la désignation de réparateurs spécialisés puisque chaque légalisation se fait pour certains types d'équipements. Ainsi, le professionnel peut obtenir une labélisation pour un ou plusieurs équipements sur la base de ses qualifications techniques et des moyens matériels dont il dispose.

Cette labélisation permet un certain nombre d'avantages pour le professionnel en lui faisant bénéficier d'une meilleure visibilité et d'une image positive auprès des consommateurs.

144. L'ajout du bonus à la réparation. Le fonds de réparation se cumule avec un bonus à la réparation qui est octroyé pour le dépannage de tous les EEE (équipements électriques et électroniques) à partir du 15 décembre 2022 qui permet d'obtenir une aide entre 10 et 45 euros selon l'appareil. Cette participation sur le montant de la facture ne devrait pas dépasser 10% du montant total de l'intervention réalisée sur un bien. Pour citer un exemple parlant, les téléphones portables, réfrigérateurs et lave-linges disposent d'une aide à hauteur de 25 euros lors de leur réparation par un professionnel agréé⁸⁸. Ce dispositif est disponible sur les sites internet des éco organismes qui permettent d'informer le consommateur sur les interventions labellisées bénéficiant de ce financement.

145. Les conditions du bonus à la réparation. Afin de bénéficier de ce bonus, deux conditions doivent être remplies : il est impératif qu'il s'agisse d'un appareil acheté en France **et** non couvert par la garantie légale de conformité⁸⁹.

Certains produits ne sont en revanche pas éligibles à cette aide du fait de leur illégalité. C'est notamment le cas lorsque le produit ne respecte pas la réglementation, s'il s'agit d'une contrefaçon par exemple. C'est encore le cas pour les produits ne disposant pas de plaque signalétique ou de numéro d'identification⁹⁰.

De même, si le dommage n'est pas fonctionnel (le bien réplie toujours ses fonctions), si le problème résulte d'une mauvaise utilisation, ou encore, lorsqu'il s'agit de remplacement de composants consommables (tel qu'une batterie ou une cartouche d'encre) l'aide ne s'applique

⁸⁸ [QualiRépar : quels sont les équipements électriques concernés ? \(ecosystem.eco\)](#) [consulté le 25/05/23]

⁸⁹ Gouvernement, Un bonus réparation pour les produits électriques et électroniques, 16 novembre 2022 ([Un bonus réparation pour les produits électriques et électroniques | Gouvernement.fr](#)) [consulté le 01/06/23]

⁹⁰ *ibid*

pas⁹¹. Ici c'est une question de bon sens, le fabricant ne va pas contribuer à l'entretien et à la réparation d'un bien endommagé par le fait du consommateur ou pour un simple dommage esthétique.

En 2023 nous avons dix catégories de produits concernés par ce bonus⁹². Nous pouvons notamment citer le gros électroménager, les téléviseurs ainsi que les jouets et équipements de loisirs et de sports.

146. Les lacunes de ce système. Ce dispositif n'est pas sans défaut. Il est regrettable que le remplacement de la vitre d'un smartphone en soit exclu. Il en est de même pour les dysfonctionnements ou défauts logiciels qui exposent alors le consommateur à un simple choix de rachat lorsque la réparation représente une part significative du prix du bien neuf et lorsque son bien n'est plus garanti.

147. Les pistes d'améliorations envisagées par les associations de consommateurs. D'autres pistes sont avancées par l'association UFC Que Choisir pour favoriser le recours à la réparation, en particulier, en ce qui concerne le frein que représente le coût de la réparation étroitement lié à celui des pièces détachées. L'association proposait de réduire la TVA à 5,5% ou 10% au lieu de 20% sur la réparation ou les pièces détachées. C'est un système qui a déjà été mis en place dans sept pays de l'Union Européenne notamment en Belgique. Cette mesure devant s'accompagner de davantage de transparence sur le prix de ces pièces.

Il conviendra également de renforcer l'intérêt porté à ces problématiques ainsi que les moyens alloués puisque les objectifs du gouvernement pour fin 2027 restent faibles en matière de réparabilité. Sont visés une avancée de 10% en ce qui concerne la réparation de gros électroménager et 15% supplémentaires pour les petits équipements informatiques (tels que les smartphones)⁹³. Tandis que la loi AGECE affiche 60% de réparation des EEE cinq ans après son entrée en vigueur⁹⁴. L'ADEME souhaite atteindre cet objectif d'ici 2026.

⁹¹ *ibid*

⁹² *ibid*

⁹³ HOP, *Le jour du lancement de la COP 26, un arrêté réduit drastiquement l'ambition du fonds dédié à la réparation*, 4 novembre 2021 ([L'ambition du fonds réparation drastiquement réduite en pleine COP 26 \(halteobsolence.org\)](https://www.halteobsolence.org)) [consulté le 01/06/23]

⁹⁴ *ibid*

148. *Le fonds de réparation ainsi que le bonus représentent une aide financière effective pour le consommateur. Ils permettent de remédier à la première entrave à la réparation qu'est le coût de cette intervention. Il reste tout de même nécessaire de mettre en place d'autres mécanismes facilitant la réparation. Une réforme de la garantie légale de conformité peut être un levier particulièrement efficace.*

§2 – La réforme de la garantie légale de conformité

149. *La garantie légale de conformité française représente un réel intérêt pratique (A) qu'il est essentiel de mesurer et mobiliser dans les enjeux de réparabilité des produits (B).*

A- Le fonctionnement de la garantie légale de conformité en France

150. Le fondement légal. Tout d'abord, il convient de préciser que ce dispositif de la garantie légale de conformité ne concerne que les contrats de consommation, c'est-à-dire, les contrats conclus entre un consommateur et un professionnel tel que le prévoit l'article L. 216-8 du Code de la consommation. C'est ensuite l'article L. 217-4 dudit Code qui impose une obligation à la charge du vendeur en termes de conformité : « **le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité** ».

151. La notion de conformité. Dans le Code de la consommation la notion de conformité est unitaire. C'est-à-dire qu'elle recouvre à la fois les vices cachés et la conformité du bien au contrat. Ainsi, la non-conformité peut tout d'abord désigner une impossibilité d'utiliser le bien tel qu'attendu d'un bien semblable. Autrement dit, il s'agit d'apprécier *in abstracto* si le produit peut faire l'objet d'une utilisation dite normale. Il s'agit d'une conformité fonctionnelle du produit qui englobe à la fois d'impropriété économique, physique ou matérielle. Dans ces

conditions, la conformité peut être appréciée au regard des attentes légitimes de l'acheteur, des descriptions faites par le vendeur ou encore des étiquetages réalisés sur le produit. De surcroît, il y a une face subjective de la conformité qui correspond aux attentes spécifiques du consommateur notifiées au vendeur. Ceci peut désigner la mention de la réparabilité du produit par le biais de l'inscription de l'indice de réparabilité au sein du contrat de vente.

152. *L'antériorité du défaut de conformité.* Il est en revanche impératif que le défaut précède la délivrance du bien au sens de l'article L. 217-4 du précédent Code. La directive 2019/771/UE du 20 mai 2019 remplaçant la directive 1999/44 du 25 mai 1999 impose au vendeur de répondre des défauts de conformité qui apparaissent dans un délai d'un an à compter de la délivrance. Mais, le droit français, dans la liberté laissée par l'harmonisation minimale, a mis en place un délai de deux ans. C'est-à-dire qu'il existe une présomption, pour les biens neufs, d'une antériorité de la non-conformité. Ainsi, en droit français c'est l'article L. 217-7 alinéa 1^{er} du Code de la consommation issu de la loi du 17 mars 2014 prévoit que « *Les défauts de conformité qui apparaissent dans le délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire* ». En conséquence, le consommateur n'est pas tenu de prouver le défaut ni d'en établir l'origine. Le vendeur reste libre de renverser la présomption ainsi établie.

153. *Les remèdes découlant de l'application de la garantie légale de conformité.* Quatre solutions hiérarchisées sont prévues par les articles L. 217-9 et L. 217-10 du Code de la consommation. Il s'agit tout d'abord des méthodes d'exécution en nature à savoir la réparation ou le remplacement, puis, la résolution de la vente ou la réduction du prix. Ainsi, le législateur, fidèle à la méthode civiliste de priorisation à la satisfaction du créancier du fait des engagements contractuels, priorise l'exécution en nature à l'exécution par équivalent. Il met ainsi l'accent sur la réparation ou le remplacement.

154. *L'orientation du choix du consommateur.* Initialement, la réparation et le remplacement étaient placés au même plan. C'est-à-dire que le consommateur était pleinement libre de choisir entre ces deux remèdes car ils sont en soit deux variantes équivalentes de la satisfaction en nature. Mais depuis peu, l'accent est mis sur la réparation afin de limiter les échanges et donc le remplacement des appareils.

Une première limitation au choix du consommateur était originellement prévue par le cas d'un surcoût entraîné pour le professionnel, au sens de l'article L. 217-9 du Code de la consommation issu de la directive 2019/771/UE du 20 mai 2019 en son article 13, faisant obstacle au choix du consommateur. Désormais, l'article L. 217-13 du Code de la consommation en son alinéa 1 prévoit que la mise en œuvre de la garantie légale sur un produit donne lieu à une extension de ladite garantie de six mois supplémentaires. Ainsi, à défaut de réparation du produit, le vendeur doit procéder au remplacement du bien pour lequel la garantie est renouvelée. Cette modification a été apportée par la loi AGECE du 10 février 2020 et son ordonnance du 29 septembre 2021. Cette nouvelle disposition est applicable depuis le 1^{er} janvier 2022.

L'ajout de six mois après la réparation du produit résulte d'une nécessité apparente d'adapter le droit positif aux enjeux de la réparation. Il convient également de préciser que le législateur a prévu une suspension de la garantie légale durant l'intervention sur le bien.

Il s'agit plus concrètement d'incitations pour le consommateur à faire réparer son bien plutôt qu'à le remplacer. Néanmoins, il n'est pas certain que cela soit suffisant pour orienter les pratiques vers la réparation dans la mesure où le consommateur peut préférer le remplacement du fait d'une perte de confiance en son produit.

155. Deux difficultés sont soulevées par cette disposition.

156. La première résulte de l'absence de précision sur le caractère unique ou glissant de l'extension de garantie⁹⁵. Autrement dit, il s'agit de savoir si l'extension de six mois peut bénéficier deux fois pour le même bien. C'est essentiel dans la mesure où les professionnels ont besoin de connaître la durée globale de garantie de leurs biens proposés à la vente. Puis, du côté du consommateur, il est essentiel qu'il connaisse ses droits et sache réaliser l'arbitrage entre la vices cachés ou garantie légale de conformité.

157. La seconde, concerne le manque de précision sur le régime probatoire de l'extension de garantie. Il serait pertinent, voir capital, d'indiquer si le consommateur bénéficie des présomptions d'antériorité du défaut tel que prévu par l'article L. 217-7 du Code de la

⁹⁵ Contrats Concurrence Consommation n° 2, alerte 4, *Garantie légale de conformité - Les incertitudes relatives à la mise en œuvre de l'extension de garantie de conformité en cas de réparation du bien - Focus par Sabine BERNHEIM-DESVAUX*, Février 2022 ([Garantie légale de conformité - Les incertitudes relatives à la mise en œuvre de l'extension de garantie de conformité en cas de réparation du bien - Focus par Sabine BERNHEIM-DESVAUX - Lexis 360 Intelligence \(u-cergy.fr\)](#)) [consulté le 01/06/23]

consommation. Il serait judicieux de préserver ce régime au bénéfice du consommateur afin de lui garantir ses droits. Une telle mention est essentielle afin d'éviter que le professionnel n'impose au consommateur d'apporter la preuve de l'antériorité du défaut ⁹⁶.

B- L'intérêt du levier de la garantie légale de conformité dans la réparabilité

158. La réparabilité, une conformité subjective du bien. La question qui se pose est la suivante : dans le cas d'un bien ne présentant pas la réparabilité indiquée sur l'indice de réparabilité, pourrait-on mobiliser la garantie légale de conformité pour effectuer un recours ? La directive vente 2019/771 prévoit que « *pour être en conformité, les biens devraient posséder la durabilité qui est normale pour les biens de même type et à laquelle le consommateur peut raisonnablement s'attendre eu égard à la nature des biens spécifiques, y compris la nécessité éventuelle d'une maintenance raisonnable des biens, [...], et compte tenu de toute déclaration publique faite par toute personne intervenant dans la chaîne de transactions, ou pour le compte de telles personnes. [...] En outre, dans la mesure où les informations spécifiques concernant la durabilité sont mentionnées dans toute déclaration précontractuelle qui fait partie du contrat de vente, le consommateur devrait pouvoir s'en prévaloir comme faisant partie des critères subjectifs de conformité* ». En effet, dans une telle situation, nous serions dans le cadre d'une information donnée publiquement au consommateur par voie d'affichage. En conséquence, il s'agirait d'une conformité subjective appréciée au regard des engagements contractuels propres au contrat en cause. Il semble donc que la réparabilité du bien au sens de son caractère réparable puisse, par analogie, être considérée comme un critère subjectif de conformité dans la mesure où l'information sera inscrite précontractuellement, puis, au sein même du contrat.

159. L'applicabilité de la garantie légale de conformité. Pour déterminer l'application de la garantie légale de conformité à l'indice de réparabilité, il convient d'en étudier les conditions d'application.

160. La réparabilité d'un bien meuble corporel. Tout d'abord, le produit acheté par le consommateur est un bien de consommation, et, puisqu'il est concerné par l'indice de

⁹⁶ *ibid*

réparabilité, est bien un meuble corporel tel qu'exigé par l'article L. 217-1 du Code de la consommation. De plus, dans la mesure où les caractéristiques du produit ne correspondraient pas à l'information transmise par voie d'affichage sur le produit, alors, l'indice de réparabilité ne traduirait pas la réparabilité réelle du bien. Dès lors, cela pourrait constituer un défaut de conformité au sens de l'article L. 218-4 du Code de la consommation. Ceci est notamment prévu au I 6° de l'article L. 217-5 du Code à savoir que le bien est conforme lorsqu'il « *correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage* ». Autrement dit, lorsque le produit n'est pas conforme à la description ou l'affichage qui en est faite, alors, ce dernier n'est pas conforme. Il semble ne pas y avoir de doute sur la prise en compte de la réparabilité du produit dans la mesure où le terme de durabilité, bien plus large que la simple réparabilité, est explicitement prévu dans le champ d'application de cette disposition.

161. L'antériorité du défaut de réparabilité. Il convient de prouver l'antériorité du défaut de conformité au sens de l'article L. 217-3 du Code de la consommation. Ce point semble être satisfait par le fait que si un produit n'est pas réparable dans les deux ans qui sont couverts par la garantie légale de conformité, alors, nous pouvons considérer qu'il ne devrait pas bénéficier d'un bon indice de réparabilité. En effet, ce dernier est en réalité peu réparable au jour où le consommateur peut raisonnablement penser avoir besoin d'une réparation du bien. Autrement dit, pour la plupart des biens, il est peu probable que le consommateur procède à une réparation de son bien avant deux ans d'utilisation lors que ce dernier est utilisé dans des conditions normales.

Une autre hypothèse peut être avancée sur l'antériorité du défaut. Nous pouvons estimer que si le bien n'est pas effectivement réparable tel qu'indiqué dans son indice de réparabilité, et ce dans les deux ans de la garantie légale, alors il ne l'était pas non plus lors de sa délivrance. En revanche, un tel raisonnement pourrait imposer, de manière incidente, des obligations subsidiaires aux professionnels. Par exemple, cela voudrait dire que la disponibilité des pièces détachées est obligatoire dans les deux ans qui suivent l'achat du bien afin de rendre la réparabilité effective.

162. *Appréciation de l'opportunité de la garantie légale de conformité dans la réparabilité.* Quand bien même nous pourrions mobiliser cette disposition, quels en sont les intérêts pour le consommateur ? Puisque nous l'avons dit, la garantie légale de conformité vise tout d'abord à mettre en exécution le contrat avant d'en prévoir la résolution ou encore la diminution du prix. Il ne semble donc pas particulièrement opportun pour le consommateur de se fonder sur la garantie légale de conformité. En effet, dans le cas d'un bien qui n'est pas réparable mais présentait un bon indice de réparabilité, l'exécution en nature n'est pas envisageable. Autrement dit, la réparation n'étant pas possible elle ne peut avoir lieu. En conséquence, le consommateur souhaiterait probablement soit une réduction du prix, estimant que la valeur du bien en est impactée, soit, la résolution du contrat.

En revanche, il reste pertinent d'allonger la durée de la garantie légale de conformité afin d'accorder au consommateur le plus large bénéfice des présomptions d'antériorité (*Cf point 170*). Ceci obligeant les fabricants au remplacement ou réparation le bien sur une plus longue période. Peut-être qu'une telle obligation pourrait les contraindre à revoir leurs méthodes de conception.

163. *Bien que le législateur ait identifié les fragilités dont la construction législative faisait preuve, à savoir, les délais et le coût de la réparation, les adaptations d'ores et déjà réalisées par les diverses réformes ne semblent pas suffisamment efficaces pour promouvoir l'indice de réparabilité. En somme, il semble manquer d'ambition. Si bien que les acteurs du domaine persistent à soumettre des pistes d'améliorations.*

Section 2 – L'incitation perfectible à la réparation

164. *Certains leviers doivent encore être exercés afin de donner une plus large efficacité à l'indice de réparabilité. Dans cette optique, la question des délais de disponibilité des pièces détachées et de garantie légale de conformité doivent impérativement être traitées (§1). De plus, un accompagnement du consommateur dans le circuit de la réparation doit être mis en place (§2). Enfin, un renforcement du contrôle du dispositif de la réparabilité du bien est à mettre en évidence (§3).*

§1 - La question des délais

165. *L'obstacle que représente les délais est l'une des principales entraves à la réparation du bien. Il est donc pertinent de s'interroger sur la durée de disponibilité des pièces détachées (A) ainsi que sur la durée de garantie légale de conformité (B) qui sont toutes deux des leviers d'actions dynamiques pour l'efficacité dans la réparabilité du bien.*

A- La disponibilité des pièces détachées

166. *L'absence de durée minimale de disponibilité des pièces détachées.* La directive vente 2019/771 prévoyait que « bien que la présente directive ne devrait pas imposer aux vendeurs l'obligation d'assurer la mise à disposition de pièces de rechange pendant un certaine période en tant que critère objectif de conformité, cela ne devrait toutefois pas affecter d'autres dispositions du droit national obligeant le vendeur, le producteur ou d'autres personnes intervenant dans la chaîne de transactions à assurer la mise à disposition de pièces de rechange ou à informer le consommateur de cette disponibilité ». En dépit cette brèche concernant une durée minimale de disponibilité des pièces détachées, laissée à la discrétion du législateur national, en l'état actuelle il n'y a aucune durée minimale imposée pour la disponibilité des pièces essentielles au bon fonctionnement du produit. En réalité, lorsque l'on analyse le fonctionnement des grilles de notation prévues pour chacun des produits, nous pouvons constater que chaque composant peut disposer de son propre délai de disponibilité. C'est-à-dire que le fabricant indique pour chaque élément la durée de disponibilité de la pièce concernée. Ainsi, si un élément comme la batterie n'est disponible que pour une durée de deux ans, tandis que d'autres éléments moins essentiels, comme les caméras, sont disponibles sur une plus longue durée, cela permet une compensation. En conséquence, l'attribution d'une note globalement peut aboutir à la dissimulation de certaines problématiques liées à cette indisponibilité de pièces essentielles.

C'est le pouvoir réglementaire qui a pris le relai sur cette question. Trois décrets en date du 31 décembre 2021 précisent cela. Tout d'abord, le décret N°2021-1943 pris en application de l'article L. 111-4 du Code de la consommation « impose aux producteurs (fabricants et importateurs) d'équipements électroménagers, de petits équipements informatiques et de télécommunications, d'écrans et de moniteurs, de rendre les pièces détachées disponibles

pendant la période de commercialisation des modèles de produits concernés ainsi que pendant une période minimale complémentaire après la date de mise sur le marché de la dernière unité de ces modèles. La durée de cette période minimale complémentaire ne peut être inférieure à cinq ans »⁹⁷.

Néanmoins, il reste tout de même pertinent d'imposer une durée minimale de disponibilité des pièces détachées au sein du corps législatif pour davantage de lisibilité. Ces dispositions nous permettent de contraindre, plus qu'inciter, les fabricants à écoconcevoir. Effectivement, les pouvoirs publics se contentent, pour le moment, de relayer au consommateur le devoir ainsi que le pouvoir d'arbitrer sur la réparabilité, et bientôt la durabilité, du produit.

167. *Le relais du droit européen.* Il est tout de même à noter que depuis 2021 les fabricants de l'Union Européenne sont tenus pour certaines catégories de produits à des durées minimales de disponibilité des pièces. C'est notamment le cas des appareils de réfrigérations pour lesquels ces pièces doivent être disponibles durant une période de sept ans. Cette période est de dix ans pour les lave-linges, sèche-linges et lave-vaisselles.

Peut-être pouvons-nous aller plus loin, tel que c'est le cas en Grèce, et offrir un droit à une assistance ainsi qu'à la fourniture de pièces détachées pendant la durée de vie moyenne du bien. Ceci permettrait de prendre en compte la spécificité d'usage de chaque catégorie de produit et d'adapter les moyens visant à sa durabilité. En Slovénie, le fabricant est tenu à un service de réparation dans les trois ans qui suivent la fin de la garantie⁹⁸.

168. *Envisager la mise en place d'un délai maximal de livraison des pièces détachées.* Cette première remarque est à coïncider avec l'imposition d'un délai maximum de livraison des pièces détachées dans le but de réduire le délai d'intervention sur les appareils. C'est chose faite. En effet, les décrets d'application ont permis la mise en place de délais de livraison. En revanche, ces derniers sont variables selon la catégorie d'équipement en cause. Un délai global devrait pouvoir être mis en place pour plus simplicité. Cette dernière proposition est soutenue

⁹⁷ Contrats Concurrence Consommation n° 2, alerte 7, *Loi antigaspillage - Lutte antigaspillage : disponibilité des pièces détachées, réparabilité et information des consommateurs – Veille*, Février 2022 ([Loi antigaspillage - Lutte antigaspillage : disponibilité des pièces détachées, réparabilité et information des consommateurs - Veille - Lexis 360 Intelligence \(u-cergy.fr\)](#)) [consulté le 01/06/23]

⁹⁸ Protection des consommateurs en Europe, *Acheter en ligne éco-responsable en Europe : suivez le guide ! (Conseils achats ecoresponsable-FINAL2.pdf (europe-consommateurs.eu))* [consulté le 01/06/23]

par l'association UFC Que Choisir et devrait inciter d'avantage les consommateurs à recourir à la réparation de leurs matériaux.

169. Une confiance en la réparabilité par une transparence accrue. L'association UFC Que Choisir encourage la transparence sur la durée de disponibilité des pièces détachées ainsi que leur coût afin d'atténuer l'appréhension du consommateur lors de son recours à ce service. L'association relève en effet que « *plus la démarche est complexe et coûteuse, plus la tentation de remplacer un appareil en panne par un appareil neuf aussitôt disponible est sinon prégnante. L'information aux consommateurs est donc essentielle pour stimuler le geste de réparation, et ce dès l'achat de l'appareil* »⁹⁹.

B- L'allongement des délais de la garantie légale de conformité et le droit à la réparation

170. L'opportunité pratique de l'allongement des délais de la garantie légale de conformité. L'extension de la garantie légale de conformité est un enjeu de taille dans le développement de la réparation. Nous l'avons vu, elle a fait l'objet d'un prolongement de six mois lorsque le consommateur procède à une réparation de son bien. Mais cette extension n'est pas satisfaisante et n'incite pas assez le consommateur à recourir à ces services. D'ailleurs, une loi REEN (visant à réduire l'empreinte environnementale du numérique en France) du 15 novembre 2021 et publiée au journal officiel le 16 novembre 2021 avait notamment pour objectif de limiter le renouvellement des appareils numériques. Dans le cadre de cet objectif, une proposition d'extension de la garantie légale de conformité avait été proposée. Cette dernière consistait en un passage de deux à cinq ans. Mais cette proposition n'a malheureusement pas été retenue. Elle aurait pourtant incité à avoir recours de manière plus massive à la réparation car elle facilite cette démarche.

171. Les perspectives du droit à la réparation. Cette logique trouve une illustration concrète en droit Européen ces derniers mois avec les questionnements concernant la création d'un droit à la réparation. Le droit à la réparation a été concrétisé par une proposition de directive issue

⁹⁹ Rapport UCF Que Choisir, *indice de réparabilité – une indispensable réforme pour le crédibiliser*, 2021 (<https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-indice-de-reparabilite-le-consommateur-bien-mal-eclairé-n96968/?dl=97780>) [consulté le 01/06/23]

des travaux de la Commission Européenne. Cette initiative a pour but de poursuivre le plan de l'Union Européenne visant à atteindre l'économie circulaire d'ici 2050 dans le cadre du Pacte vert européen.

En quoi la création d'un tel droit s'inscrit-il dans le sillage de la garantie légale de conformité ? Parce qu'il s'agit de trouver des leviers juridiques afin de faciliter le recours à la réparation. Cette interprétation de la mouvance législative est très clairement résumée dans les mots utilisés par Monsieur David Cormand, Député européen membre du groupe des Verts : « *Il faut mettre fin à l'obsolescence programmée en la mettant sur la liste noire des pratiques commerciales déloyales et en rendant la durée des garanties légales proportionnelle à la durée de vie estimée des produits, établir un véritable droit de réparation et garantir une information claire sur la durabilité et la réparabilité des produits avec étiquetage obligatoire* »¹⁰⁰.

Les objectifs principaux affichés par un tel projet seraient la transmission d'une meilleure information aux consommateurs sur la réparation notamment par la mise en place d'une étiquette produit rendant obligatoire l'information sur la durabilité et la réparabilité au niveau européen. Un second pan du projet est très intéressant. C'est celui de l'intérêt porté aux droits de propriété intellectuelle couvrant lesdits produits n'autorisant qu'aux seuls concepteurs ou distributeurs la faculté de les réparer. En somme, il est question de la mise en place d'une « *culture de la réparation* »¹⁰¹ en permettant son ouverture ainsi que son accessibilité.

Ce droit se traduisant plus concrètement par une obligation pour les fabricants de réparer le produit même hors garantie. Mais il convient de mettre en évidence un risque de dépassement de ce droit : celui-ci ne doit pas représenter une entrave aux droits du consommateur en lui imposant la réparation.

172. La nécessité d'une communication plus poussée. Cette initiative traduit d'autres problématiques sous-jacentes à la promotion de la réparation. En effet, il convient de communiquer davantage sur la réparation afin de la rendre plus attractive. Ceci peut se faire par le biais de l'accompagnement du consommateur notamment en informant sur les réparateurs disponibles voire en permettant la recommandation de certains professionnels afin

¹⁰⁰ Parlement Européen, *Comment promouvoir une consommation durable ?*, 23 novembre 2020 ([Comment promouvoir une consommation durable ? | Actualité | Parlement européen \(europa.eu\)](#)) [consulté le 01/06/23]

¹⁰¹ *ibid*

d'accompagner le consommateur dans ce processus, favoriser la célérité du service de réparation, favoriser les prêts de matériels.

173. *Le levier de la garantie légale de conformité est pertinent pour renforcer l'incitation à la réparation. Mais en tout état de cause, un accompagnement adapté doit être mis en place afin d'explicitier et faciliter les interventions.*

§2 - Un accompagnement du consommateur dans l'appréhension de la réparabilité et réparation

174. *L'accompagnement du consommateur pour l'instantanéité de l'information.* Il s'avère essentiel de mettre en place un accompagnement du consommateur dans la réparation car c'est un domaine technique et dont la diversité des offres semble difficile à appréhender pour celui-ci.

De plus, il est peut-être préférable de tendre vers une passivité du consommateur dans la prise de connaissance d'informations ainsi qu'une instantanéité dans la transmission de celles-ci. C'est la raison pour laquelle certains sites ont procédé à des analyses visant à favoriser l'accessibilité de l'information facilitant ainsi la comparaison des produits. Cette comparaison via l'indice de réparabilité est notamment facilitée par des outils internet tel que Spareka ou Les Numériques.

Spareka est un site internet qui permet notamment au consommateur de procéder à une comparaison simplifiée des biens de même type pour déterminer rapidement les plus réparables. Le site informe aussi sur la nature de l'indice de réparabilité. Il affiche notamment la date de calcul de l'indice pour plus de transparence pour que le consommateur sache si la notation est ou non à jour et puisse s'assurer de la validité de l'information transmise. Il met à disposition directement sur son site la fiche de calcul de l'indice ce qui permet vraiment de répondre à l'accessibilité et compréhensibilité puisque le consommateur dispose instantanément de toutes les informations pour comprendre et prendre sa décision de manière éclairée.

Le site Les Numériques est un site internet qui procède à des tests identiques pour l'ensemble des produits. Ceci devrait permettre une neutralité dans la comparaison entre différents

équipements sur la base de différents critères : le prix, l'esthétisme, les caractéristiques techniques, la réparabilité et la durabilité. Cette comparaison donne lieu à une analyse complète et facile. Elle croise les différentes informations et aide le consommateur à y voir plus clair parmi un certain nombre de propositions sur le marché.

Cette accessibilité des informations traduit également le fil de pensée de l'association UFC Que Choisir qui évoquait la nécessité de rendre obligatoire la fourniture gratuite de la documentation technique complète des appareils aux consommateurs ainsi qu'aux réparateurs.

175. Un accompagnement matériel du consommateur dans l'intervention. Le site Spareka propose aussi des tutoriels vidéos, des outils de diagnostics et de la vente de pièces détachées pour favoriser la réparation et la rendre plus accessible aux consommateurs puisque selon eux « *en 2020 en France seulement 40% des appareils électriques et électroniques en panne sont réparés* »¹⁰².

Certains sites multiplient leur mobilisation sur les différents réseaux afin de mettre à disposition des guides pour accompagner le consommateur dans la réparation de son appareil. C'est la proposition de Ifixit.com ou Sosav.fr qui proposent des tutoriels vidéos ainsi que des photos afin d'accompagner le consommateur dans chaque étape de la réparation de son appareil. Beaucoup d'accompagnements sont aussi disponibles et facilement accessibles sur YouTube à tout consommateur. De plus, ces sites vendent également les pièces et instruments essentiels à l'intervention.

Une telle assistance permet d'intervenir en amont de la réparation et d'assurer un allongement de la durée de vie du produit. Ici nous nous trouvons davantage sur le domaine de rencontre de la réparabilité et de la durabilité. Ce type d'initiative a notamment été mise en place par la Fnac Darty. Le directeur des services et de la durabilité, Monsieur Régis Koenig, explique l'assistance vidéo est nécessaire et l'illustre par un exemple très parlant : la première cause des dépannages sur les lave-vaisselles sont dues à un filtre non nettoyé et la seconde cause est dû à une casse moteur liée à cette première cause. Ainsi, si des vidéos permettent d'explicitier ces points de vigilances et accompagnent le consommateur dans ces manipulations, alors, il y aurait moins de dépannages et la durée de vie des produits s'en trouverait in fine allongée.

¹⁰² Spareka, *Indice de réparabilité - La réparation de vos produits commence dès leur achat ! (Indice de réparabilité - Loi anti-gaspillage (indicereparabilite.fr))* [consulté le 01/06/23]

176. *L'analyse des associations de consommateurs.* Il est vrai que ce type d'intervention n'est pas nécessairement à la portée de tout consommateur et nécessite une certaine connaissance ou, au moins, un bon maniement des outils, afin de la réaliser. Les tests d'UFC Que Choisir mettent en évidence des difficultés pour procéder à un certain nombre d'interventions. Par exemple, le changement d'un écran nécessitant, pour certains modèles, de démonter les haut-parleurs et de déconnecter le câble de l'écran pour ensuite faire chauffer l'appareil avant de faire levier pour retirer l'écran. Ces diverses difficultés sont d'autant plus présentes dans le cas des tablettes qui, du fait de leurs dimensions, impliquent une manipulation encore plus délicate. De plus, dans ce type de produit, souvent les matériaux sont collés, ce qui rend très difficile voire impossible l'intervention. C'est pourquoi ces sites d'accompagnement permettent la mise en relation du consommateur avec des professionnels lorsqu'une difficulté est rencontrée par le consommateur lors de sa manipulation.

Ainsi, pour des petites réparations, il peut être intéressant et à la portée du consommateur de procéder lui-même à la réparation. En revanche, cela s'envisage sous réserve d'une flexibilité des fabricants en ce qui concerne la garantie légale de conformité.

Cet accompagnement du consommateur dans la réparation doit également se combiner avec une action concrète des concepteurs sur leurs produits. L'association UFC Que Choisir invoque notamment l'imposition d'une interdiction de l'inamovibilité des pièces empêchant les interventions sur les appareils favorisant la réparation des appareils.

177. *Ceci doit également s'assortir d'un renforcement des contrôles assurant le respect des impératifs légaux, la préservation la concurrence ainsi que la confiance du consommateur.*

§3 - Le besoin d'un renforcement des contrôles

178. *Une protection du consentement, condition sine qua non de l'efficacité du dispositif légal.* Un dernier élément est à invoquer. Il est ainsi nécessaire de mettre en place suffisamment de contrôles afin d'être en mesure de vérifier la véracité de l'information transmise via l'indice. Le risque de sur-notation et de non-discrimination de l'indice qui en découle a été mis en évidence par les études réalisées par les associations de consommateurs. L'association HOP a

réalisé un travail conséquent d'analyse à ce sujet. Tout d'abord, l'association a pu avancer le fait que l'indice, étant calculé par les fabricants du produit, il est indispensable de contrôler de près et de manière indépendante cet affichage dans le but de s'assurer de la véracité de la notation. Ce contrôle vise à lutter contre les pratiques commerciales trompeuses et la concurrence déloyale en donnant au consommateur l'impression que le produit qu'il souhaite acheter serait réparable alors que la réalité serait toute autre. De plus, HOP réaffirme que ces enjeux ont un impact non négligeable sur l'efficacité du dispositif. En effet, si la note s'avère fallacieuse, alors, l'achat du consommateur ne pourra servir l'objectif poursuivi par le Code de l'environnement qui n'est autre que la protection des ressources via une consommation plus durable. Ceci est la conséquence de l'échec d'une première étape qu'est l'information du consommateur.

En conséquence, un contrôle par les pouvoirs publics est primordial, mais, nous le comprenons, les associations ont également un rôle central dans la dissuasion et la mise en évidence des manquements pouvant servir de base à un contrôle administratif à posteriori.

Ainsi, il sera utile que la DGCCRF procède à des contrôles en profondeur, de même que pour les associations, afin de garantir l'utilité de l'indice et de préserver la confiance du consommateur.

179. La mobilisation des associations de consommateurs pour la dénonciation des indices fallacieux. L'association UFC Que Choisir a mis en place un « observatoire des pannes »¹⁰³ qui est un outil de signalement public et assure la mise en évidence de dysfonctionnements fréquemment rencontrés par les consommateurs. Initialement cela devait permettre la lutte contre l'obsolescence programmée. Mais, dans une optique d'analyse de la réparabilité des produits, cet outil est tout à fait pertinent car il nous permet de procéder à une analyse critique des possibilités réelles de réparation des produits présents sur le marché. Quand bien même l'analyse menée par l'UFC Que Choisir daterait de fin 2020, il est peu probable qu'en deux années le marché se soit entièrement métamorphosé. Il y a fort à penser que certains changements commencent à émerger mais qu'un grand effort reste à faire. C'est plus particulièrement le cas des gros équipements. En effet, ils nécessitent une manipulation plus délicate lors de leur destruction afin d'éviter de répandre des substances polluantes ou encore parce qu'ils génèrent une plus grande quantité de déchets. L'UFC Que Choisir met en évidence que le high-tech et le gros électroménager concentrent la plus large part de pannes. Ils

¹⁰³ [Signalez votre appareil en panne – Observatoire des pannes - UFC-Que Choisir](#) [consulté le 01/06/23]

représentent 37% et 36% respectivement¹⁰⁴. Mais, outre ce constat peu étonnant du fait de l'utilisation parfois intensive de ces produits, un second élément vient alourdir la balance. Il s'agit du constat d'un faible recours à la réparation souvent due à son impossibilité. Et pour cause, dans 36% des cas les consommateurs n'ont pas pu faire réparer leur produit. Plusieurs raisons à ce constat sont évoquées. Tout d'abord, il s'agit du coût rédhibitoire de la réparation pour le consommateur. C'est une cause que nous avons déjà évoquée et le consommateur reste libre dans son choix ainsi que maître de son arbitrage entre consommation durable et prix. Mais une seconde raison était en cause : celle de l'impossibilité de réparer les biens.

180. Des initiatives collaboratives sont également utiles. C'est par exemple le cas du site « produits durables » qui centralise des observations et doutes sur les notes attribuées aux produits. Ce site met en évidence une collaboration possible entre professionnels et consommateurs visant à lutter contre les fausses informations circulant sur le marché.

181. Les contrôles au service de la concurrence. La préservation de la véracité des notations assure une concurrence saine et loyale entre les différents acteurs du marché. De plus, la régularité des contrôles évitant les fausses informations, cela permettra d'aiguiser l'ambition concurrentielle existante entre les différents acteurs afin qu'ils travaillent en faveur de produits toujours plus durables.

La mise en place d'un contrôle au niveau européen peut également être une piste intéressante afin de procéder à une harmonisation des critères et une remise à niveau de la concurrence.

182. Il est essentiel de favoriser plus amplement la réparation. Pour se faire, une réaction législative a eu du répondant face aux principaux freins que sont le coût ainsi que les délais. Pourtant, des progrès restent à faire. De plus, il apparaît que le consommateur demeure bien souvent désemparé face aux manipulations techniques et nécessite des mécanismes le guidant et le sensibilisant à cela. Enfin, la loyauté doit également être l'un

¹⁰⁴ UFC Que Choisir, *Observatoire des pannes - High-tech et gros électroménager au coude à coude*, 8 novembre 2020 ([Observatoire des pannes - High-tech et gros électroménager au coude à coude - Actualité - UFC-Que Choisir](#)) [consulté le 01/06/23]

des axes essentiels à exploiter afin de préserver à la fois le consentement, mais aussi, la concurrence.

Si l'efficacité de l'indice repose sur certaines de ces améliorations, la dissuasion par les sanctions encourues en cas de manquement dessert aussi ce but.

Chapitre 2 – Les sanctions de l'indice erroné

183. *Malgré les diverses critiques pouvant être portées à l'indice de réparabilité, ce dernier dispose d'une force dissuasive du fait de l'émergence de sanctions spécifiques (section 1) renforcée par la mobilisation du droit commun (section 2).*

Section 1 – Les apports du droit spécial

184. *Il existe des sanctions propres à l'indice de réparabilité issues de la loi AGEC (§1) dont l'efficacité peut être affectée par le manque de lisibilité du droit (§2).*

§1 – Les sanctions propres à l'indice de réparabilité

185. *L'indice de réparabilité fait l'objectif d'un contrôle spécifique de la DGCCRF (A) dont les manquements sont notamment sanctionnés par des amendes administratives (B). Le législateur a également mis un point d'honneur à la préservation de la concurrence dans la réparation (C) notamment en érigeant l'indice de réparabilité en caractéristique essentiel du bien (D).*

A- L'autorité compétente en cas de contrôle

186. *La DGCCRF habilitée au contrôle de l'indice de réparabilité. L'article 541-9-1 du Code de l'environnement prévoit que « les agents habilités par le ministre chargé de*

l'environnement sur proposition du directeur de l'établissement public défini à l'article L. 131-3 disposent des pouvoirs prévus à la section 1 du chapitre I du titre VII du livre I pour constater les manquements aux dispositions de la présente section ou d'un texte réglementaire pris pour son application. Ils accèdent aux données et informations nécessaires dans les conditions prévues à l'article L. 541-9 ». En conséquence, les agents de la DGCCRF sont les autorités de prédilection pour contrôler l'affichage de l'indice de réparabilité. Le plus souvent cela se concrétise par l'analyse du site internet du distributeur ou par un déplacement sur le site de vente physique afin d'en contrôler les affichages.

La DGCCRF rappelle qu'elle pourra engager une procédure en cas de notation trompeuse au titre de l'article 16 de la loi AGECE.

B- Les sanctions administratives

187. Le manquement à l'obligation d'affichage. Le non-respect de l'obligation d'information relative à la réparabilité du produit, que ce soit par le biais de l'affichage ou bien des demandes complémentaires telle que l'accès à la fiche de calcul, est sanctionné par l'article L. 541-9-4 du Code de l'environnement issu de l'article 29 de la loi AGECE. Cette disposition prévoit en effet que *« tout manquement aux obligations d'information mentionnées aux articles «L. 541-9-2 et» L. 541-9-3 est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale »* et renvoi au Code de la consommation en son chapitre II du titre II du livre V en ce qui concerne les conditions du prononcé de cette amende. Autrement dit, s'applique, entre autres choses, la prescription d'un an à compter du jour du manquement au titre de l'article L. 522-2 du Code de la consommation, l'obligation d'établir un procès-verbal à la suite du constat du manquement au sens de l'article L. 522-4, et, le droit prévu à l'article L. 522-5 de présenter ses observations pour la personne mise en cause.

La sanction prévue par l'article L. 541-9-4 est une amende administrative encourue *« pour tout manquement »* ce qui signifie que chacun des produits concernés par le manquement à l'affichage peut à lui seul justifier l'apposition d'une amende administrative. Le montant de l'amende peut donc très vite représenter une sanction conséquente si les distributeurs ne se mettent pas en conformité avec cette obligation d'affichage.

C- La concurrence préservée dans la réparation

188. *L'ouverture de la réparation hors circuit agréé.* L'article L. 441-3 issu de l'article 25 de la loi AGECE vise l'interdiction de procéder à une obstruction de la réparation par le monopole des circuits agréés. Pour se faire, dans son premier alinéa, cet article prohibe « *toute technique, y compris logicielle, par laquelle un metteur sur le marché vise à rendre impossible la réparation ou le reconditionnement d'un appareil hors de ses circuits agréés est interdite* ». A y regarder de plus près cet article a trois effets. Tout d'abord, il offre le droit au consommateur de passer par des canaux de réparation non agréés (souvent moins chers). Ensuite, il permet d'éviter l'octroi d'un monopole de la réparation pour le metteur sur le marché. Enfin, il facilite l'accès à la réparation évitant le remplacement et favorisant l'économie circulaire notamment par l'écoconception.

189. *Une loyauté essentielle dans le domaine de la réparation.* Cet article vient réellement en support de la réalité de la réparation. Il peut être mobilisé par exemple contre un produit doté d'un bon indice de réparabilité mais qui serait en réalité réparable qu'au travers des circuits agréés entravant ainsi le choix du consommateur. C'est le cas par exemple lorsque le fabricant est le seul à posséder les pièces nécessaires à la réparation ou lorsque des outils trop spécifiques sont incontournables pour les interventions. Par l'effet de la compensation, cette problématique peut ne pas être traduite explicitement par l'indice apposé sur le produit. Nous pourrions donc considérer qu'il est trompeur et surtout qu'il s'agit d'une obstruction des canaux de réparation. Cet article pourrait alors permettre de sanctionner une telle pratique et de purifier l'indice avant son élaboration. C'est-à-dire qu'en prohibant une telle pratique indépendamment des dispositions spécifiques de l'indice, cela permettrait de limiter les détournements de l'indice par des pratiques en amont de son calcul. En conséquence, l'indice en serait plus fiable et plus transparent pour le consommateur.

Ce texte permet de prolonger l'objectif poursuivi par l'indice de réparabilité. En effet, ce dernier joue son rôle au moment de l'achat du produit mais cet article permet de prolonger les effets de cet outil au moment où la réparation devient nécessaire. C'est-à-dire qu'au moment de l'achat, le consommateur est renseigné par le biais de l'indice. Puis, lorsque la réparation se rend nécessaire mais qu'il se heurte à la fermeture de l'accès des réseaux de réparations par un monopole organisé en faveur des réparateurs agréés, alors, il peut mobiliser l'article L. 411-3 du Code de la consommation pour faire valoir un manquement. La constatation de cette

violation permet de rendre effective la réparabilité du produit en forçant à la réouverture des canaux de réparations.

190. La préservation légale de la libre disponibilité des pièces détachées. L'article L. 441-4 du Code de la consommation issu de l'article 25 de la loi AGECE prévoit que « *tout accord ou pratique ayant pour objet de limiter l'accès d'un professionnel de la réparation, du réemploi ou de la réutilisation aux pièces détachées, modes d'emploi, informations techniques ou à tout autre instrument, équipement ou logiciel permettant la réparation des produits est interdit* ». Cette disposition s'inscrit dans le prolongement de l'article L. 441-3 puisqu'il serait inefficace de prévoir une interdiction des monopoles de la réparation sans empêcher le metteur sur le marché de se réserver les pièces détachées au détriment des autres réparateurs. Ces derniers seraient en réalité dans l'impossibilité de procéder aux interventions et nous retomberions dans la situation de la fermeture de la réparation au détriment des canaux non agréés. Mais l'article L. 441-4 est plus sévère que L. 441-3. En effet, cette disposition prévoit que le simple fait de « *limiter* » serait ici passible d'une sanction là où les termes de l'article précédent prévoit une interdiction du fait de « *rendre impossible* » la réparation du produit.

Par la généralité des termes utilisés par l'article L. 441-4, ce sont l'ensemble des limitations aux moyens matériels, informationnels ou techniques qui sont formellement prohibées. Sont notamment visés notamment « *tout accord ou pratique* ». Cela permet, au titre de l'accord, de couvrir les clauses d'exclusivités par exemple entre fabricant et distributeur, et, au titre des pratiques, de contrôler les cas d'un metteur sur le marché ayant un canal de réparation. Ainsi, les entraves de droit mais aussi de faits font l'objet d'une limitation légale¹⁰⁵. On voit se dessiner, en sus de la protection du consommateur, une préservation de la libre concurrence dans laquelle un brevet, par exemple, ne saurait s'ériger en justificatif du monopole d'un fabricant sur le marché¹⁰⁶.

Cette construction législative permet la préservation du choix du consommateur dans le service de réparation ainsi que la disponibilité des pièces détachées pour laquelle le fabricant s'est engagé au titre de l'article L. 111-4 du Code de la consommation.

¹⁰⁵ Charlotte Dubois, L'obsolescence programmée a des petits frères ! Retour sur les articles L. 441-3 à L. 441-5 du code de la consommation issus de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, Recueil Dalloz 2020 p.1412

¹⁰⁶ *ibid*

191. Une limitation regrettable du champ d'application. En revanche une vigilance particulière doit être consacrée sur le champ d'application de l'article L. 441-4. Ce dernier prévoit une interdiction des restrictions à la réparation effectuées par un professionnel. Cela signifie que lorsque le consommateur veut procéder à la réparation lui-même il ne serait pas protégé par ces dispositions ? Autrement dit, les réparateurs professionnels pourraient se réserver la disposition des pièces sans en ouvrir la vente aux consommateurs ? Ces articles se trouvent pourtant dans le Code de la consommation qui a pour objet de protéger le consommateur dans ses rapports avec les professionnels qui peuvent ici être, outre le vendeur, le fabricant ou metteur sur le marché. La protection de la concurrence semble prendre le pas sur la protection du consommateur et de l'environnement¹⁰⁷.

D- La réparabilité : caractéristique essentielle du bien

192. Le caractère déterminant d'une information sur les caractéristiques essentielles. Le point peut-être le plus essentiel de la construction législative se trouve à l'article L. 441-3 alinéa 3 du Code de la consommation prévoit que « *la réparabilité du produit est considérée comme une des caractéristiques essentielles du bien ou du service tel que défini aux articles L. 111-1 à L. 111-7 du présent code* ». Le fait d'ériger la réparabilité en caractéristique essentielle du bien a un réel intérêt. Cela permet de renvoyer à l'obligation générale d'information prévue par le Code de la consommation et ainsi d'y inclure une importance toute particulière. En effet, une information sur les caractéristiques essentielles octroie la possibilité de présumer son rôle déterminant dans le consentement du consommateur. Il s'agit alors d'une information qui a une influence sur le comportement économique du consommateur.

De plus, cela permet d'intégrer l'information sur la réparabilité dans le cadre général de la loyauté des rapports de consommation.

En conséquence, la tromperie sur le caractère réparable du bien ou l'absence de transmission de l'information est une infraction particulièrement grave au regard du droit de la consommation durable.

¹⁰⁷ *ibid*

193. *Le droit issu de la loi AGEC contribue à la construction législative sur la réparabilité et assure un certain nombre d'éléments pour sa mise en œuvre. Mais ces composantes doivent être envisagées avec l'ensemble de l'édifice juridique afin d'en apprécier la pertinence. Ainsi, il en ressort un manque de lisibilité.*

§2- Un manque de lisibilité issu des constructions successives

194. *La superposition de codes et l'accessibilité du droit.* La loi AGEC en son article 16 impose au fabricant ou tout metteur sur le marché de communiquer au vendeur l'indice de réparabilité du produit afin d'en informer le consommateur. Ces impératifs sont transposés dans le Code de la consommation mais également dans le Code de l'environnement.

Ainsi, la lisibilité du droit s'en trouve affectée. Tout d'abord, nous l'avons vu, plusieurs dispositions se trouvent dispersées dans des chapitres distincts du Code de la consommation, pourtant, celles-ci poursuivent un but identique. La seule variante en sont les moyens utilisés. De plus, désormais, le Code de l'environnement contient également des dispositions mobilisables lors de litiges sur ce terrain.

Si le droit est difficilement lisible pour un juriste, qu'en est-il pour le consommateur ? Nous pouvons ainsi légitimement douter du respect des impératifs de prévisibilité, clarté, accessibilité et lisibilité de la loi si souvent invoqué pour le Conseil Constitutionnel. Madame la Professeure Charlotte Dubois parle même à ce sujet d' « *imbroglio de dispositions* »¹⁰⁸ pour faire état de cette confusion.

195. *Un champ d'application peu clair.* Des questions peuvent en revanche se poser sur la généralité des termes utilisés par le législateur. Tout d'abord, l'article L. 441-3 alinéa 3 régit la réparabilité dans le domaine du service. Nous pouvons nous demander ce que le législateur vise ici et ce que peut revêtir l'intérêt de la réparabilité pour un service. Autrement

¹⁰⁸ *ibid*

dit, y a-t-il une utilité de la réparabilité dans le cadre du service. De même, est-il nécessaire que ce critère soit considéré comme une information sur les caractéristiques essentielles du service ?

Une seconde question se pose sur l'usage fait du mot « bien » à l'alinéa 3. Peut-on réellement considérer que la réparabilité est une caractéristique essentielle de tous les biens ? Est-ce qu'une paire de chaussettes dispose des mêmes enjeux en termes de réparabilité qu'un smartphone ou que tout autre bien numérique ? Peut-être que le législateur aurait-il pu préciser le champ d'application de cette disposition de manière plus stricte et rigoureuse afin d'emporter plus de lisibilité de l'ensemble.

196. Une réforme pour d'avantage de lisibilité. Une confusion est introduite par l'ensemble de cette construction législative. En effet, Madame la Professeure Charlotte Dubois l'a relevé dans son analyse¹⁰⁹. Il s'agit d'un flou posé sur la distinction entre tromperie, entendue strictement, et l'obsolescence programmée. Finalement est-ce-que l'obsolescence programmée et ses variantes ne seraient-elles pas de trop du fait de leur spécificité ? La réparabilité, désormais caractéristique essentielle du produit, ne viendrait-elle pas l'englober. De sorte qu'elle assurerait déjà un contrôle de la réparabilité effective ainsi que de la durabilité. De plus, avec l'aide de l'arsenal des pratiques commerciales trompeuses, le caractère trompeur d'une telle information serait dès lors appréhendé. Peut-être serait-il temps pour le législateur français de réaliser une actualisation du droit pour plus de lisibilité. Eu égard à un manque d'accessibilité du droit pour le consommateur moyen, une telle réforme se justifie par l'entrave qui est faite à un recours effectif de ce dernier.

197. Un droit spécifique et propre à la mise en œuvre de l'indice de réparabilité a vu le jour. Mais le manque de lisibilité de l'ensemble le fragilise. Heureusement, le droit commun renforce ces éventuelles lacunes.

¹⁰⁹ *ibid*

Section 2 – Les recours contractuels

198. *Le droit commun trouve à s'appliquer dans le cadre de la répression des manquements aux impératifs liés à la réparabilité. Le Code civil prévoit des dispositions tout à fait pertinentes pour réprimer cela (§1), qui doivent, de surcroît, être cumulées avec le Code de la consommation (§2).*

§1 – La voie civiliste

199. *D'un point de vue civiliste les vices du consentement peuvent trouver à s'appliquer (A), de même que les vices cachés (B) ainsi que la responsabilité civile (C).*

A- L'application du dol à un calcul erroné de l'indice de réparabilité

200. Le fondement du dol. L'article 1137 du Code civil définit le dol comme le fait d'obtenir le consentement du cocontractant par le biais de manœuvre, mensonge ou dissimulation volontaire portant sur une information essentielle et déterminante pour le consentement de la partie dont le consentement a été vicié. Cette pratique consiste plus spécifiquement, selon l'article 1137 alinéa 1 du Code civil, dans « *le fait pour un contractant d'obtenir le consentement de l'autre par des manœuvres ou des mensonges* ».

201. L'acte matériel du dol. Le dol doit ainsi consister en une manœuvre, mensonge ou une dissimulation intentionnelle d'une information. En conséquence, deux procédés peuvent nous intéresser dans le cadre de l'indice de réparabilité :

202. Tout d'abord, le mensonge prévu à l'alinéa 1^{er} de l'article 1137 du Code civil. Ceci renverrait au cas d'un indice de réparabilité effectivement transmis à un consommateur mais qui s'avère être erroné.

Dans le cadre du dol par mensonge, nous sommes face à un acte positif et délibéré du cocontractant. De plus encore, le dol doit être d'une certaine gravité pour justifier la nullité du contrat¹¹⁰. Or, nous pouvons affirmer avec assez d'aisance que le fait d'afficher un indice de réparabilité erroné serait un mensonge puisque l'information est manifestement fausse. De plus, elle serait concrétisée par un acte matériel extérieur consistant en l'affichage de cet indice fallacieux auprès dudit produit. Ainsi, le fait d'afficher un indice de réparabilité erroné pourrait donc être considéré comme un mensonge dans la mesure il s'agirait bien d'une fausse apparence de la réalité. Attendu que le produit est affiché comme étant réparable alors qu'il ne l'est pas ou alors ne l'est pas dans les conditions affichées. En somme, un tel comportement remplirait les conditions matérielles du dol.

203. Le second est le cas de la dissimulation intentionnelle d'une information au sens de l'article 1137 alinéa 2 du Code civil. Ici, il s'agirait de l'absence de transmission de manière volontaire des résultats de l'indice. En plus d'être un manquement à l'obligation précontractuelle d'information, il s'agirait également d'une omission trompeuse pouvant être appréhendée sous l'égide du dol.

204. Une information précontractuelle déterminante. Ce mensonge ou omission doit être réalisé avant la décision de contracter. Autrement dit, l'indice de réparabilité doit être transmis avant l'achat du produit. Il est donc transmis précontractuellement. L'information sur la réparabilité du produit est donnée avant l'acte d'achat puisqu'elle doit figurer à proximité du produit. De plus, l'alinéa 2 de la précédente disposition précise également que l'information doit être déterminante pour l'autre partie. Ceci signifie qu'il doit s'agir d'un élément décisif pour le consentement du cocontractant. La jurisprudence ne sanctionne que les vices du consentement qui ont un caractère déterminant au sens de la décision de la chambre commerciale de la Cour de Cassation en date du 7 février 2012¹¹¹. Le caractère déterminant du vice est consacré par l'ordonnance du 10 février 2016 qui introduit l'article 1130 alinéa 1^{er} du Code civil aux termes duquel « *l'erreur, le dol et la violence vicient le consentement lorsqu'ils*

¹¹⁰ François Xavier Testu - Chapitre 12 « Qualité du consentement » §2 « Dol » -Dalloz référence Contrats d'affaires – 2010

¹¹¹ Cass. Com., 7 févr. 2012, n°11-10487

sont de telle nature que, sans eux, l'une des parties n'aurait pas contracté ou aurait contracté à des conditions substantiellement différentes ».

205. La difficulté de la preuve sur le caractère déterminant de l'information. Nous nous heurtons à une première difficulté. Il est en effet complexe de prouver que l'information sur la réparabilité est déterminante dans la décision économique du consommateur du fait de l'ensemble des informations transmises à ce dernier lors de son achat. En définitive, il est difficile d'évaluer l'impact de l'indice de réparabilité sur le consentement du consommateur.

Cet élément doit faire l'objet d'une appréciation *in concreto* en fonction des valeurs, principes et éléments impactant le choix du consommateur. Dans ces conditions, nous nous référerons à la lettre de l'article 1130 alinéa 2 du Code civil prévoyant que « *leur caractère déterminant s'apprécie eu égard aux personnes et aux circonstances dans lesquelles le consentement a été donné* ». Autrement dit, le consommateur n'a pas les moyens de savoir par lui-même si les caractéristiques techniques et matériels du bien lui permettent de faire l'objet d'une réparation plus ou moins aisée. Dès lors, il ne dispose pas non plus des moyens de vérifier par lui-même via des tests techniques la véracité de ce critère. Il devra notamment s'en remettre au travail critique des associations. C'est la raison pour laquelle il est essentiel de prévoir un régime protecteur du consommateur sur ces problématiques. De sorte que la réparabilité est désormais une information déterminante dans la mesure où elle est érigée en une information sur les caractéristiques essentielles au sens de l'article L. 441-3 alinéa 3 du Code de la consommation. Si bien que cette mention est réputée avoir une importance capitale dans la décision finale du consommateur, notamment lorsque ce dernier souhaite acheter un bien réparable. Cela peut ainsi devenir un critère prioritaire lors de son achat. Puisqu'il s'agit d'une information sur les caractéristiques essentielles du produit, cela a une incidence notable : si le consommateur avait su que l'indice de réparabilité du bien n'était pas correcte, il n'aurait sûrement pas contracté et aurait acheté un autre produit. Ou bien, il aurait pu considérer que la valeur du bien s'en voyait réduite, et, en conséquence, que celui-ci étant moins aisément réparable devrait ainsi être moins cher.

206. La complexité inhérente à la qualification de cocontractant. Une seconde difficulté tient en la qualité du cocontractant. En effet, en tout état de cause, le dol doit être réalisé de manière intentionnelle par le cocontractant. Or, il sera déjà difficile de prouver que le dol, que ce soit par réticence ou par mensonge, ait été provoqué de manière consciente et

avait pour but de vicier le consentement du consommateur. De surcroît, il sera tout aussi compliqué d'apprécier la notion de cocontractant. En effet, la charge d'apposer l'indice repose sur le vendeur. Il est quant à lui l'interlocuteur direct du consommateur. Mais, l'obligation de calculer l'indice et de le transmettre repose sur le fabricant. C'est la raison pour laquelle il convient d'envisager deux cas de figures distincts.

207. *Soit l'indice n'a pas été transmis au vendeur, soit, il a mal été calculé.* Dans ce cas, c'est visiblement le fabricant qui en serait responsable. Mais, du point de vue du dol, il n'est pas l'interlocuteur direct du consommateur. Alors peut-il être inquiété sur le terrain du dol ? Pour répondre à cette question nous devons nous appuyer sur la notion de chaîne homogène de contrats translatifs de propriété. Cette notion peut être mobilisée puisque dans le cas d'un bien vendu en magasin ou sur un site internet, dans la plupart des cas, il s'agit d'une chaîne de même nature de contrats : ce sont des ventes successives. Autrement dit, face à une telle situation, nous avons la possibilité de remonter la chaîne des contrats conclus du distributeur jusqu'au fabricant.

Nous en venons alors à nous demander si l'acquéreur peut agir contre le fabricant. La jurisprudence, par un arrêt du 7 février 1986¹¹², a pu considérer que le fait que la chaîne soit hétérogène ou homogène n'a pas d'importance, ce qui compte, pour que l'acquéreur en bout de chaîne puisse bénéficier d'une action contractuelle, c'est que la chaîne soit translatrice de propriété. La Cour se fonde ici sur le critère translatif de propriété car elle s'appuie sur la théorie de l'accessoire, et, en déduit que l'action contractuelle en bout de chaîne est l'accessoire de la chose vendue. Ainsi, plus concrètement, l'action dont dispose le consommateur lui a été transmise avec la chose. En réalité, il s'agit de l'action du contrat initial conclu entre fabricant et distributeur qui lui a été transférée.

208. *Soit l'indice n'a pas été affiché* et dans ce cas c'est le vendeur qui serait responsable. Le dol pourrait être mobilisé, pour réticence dolosive, par le consommateur pour obtenir la nullité du contrat tel que prévu par l'article 1131 du Code civil.

209. *L'efficacité du droit civil pour la responsabilisation du professionnel.* Ainsi, un professionnel qui ne transmettrait pas l'indice, ou, le ferait de manière mensongère, manquerait

¹¹² Cass., ass. plén., 7 févr. 1986, n° 84-15.189

à son obligation et pourrait de la sorte voir le contrat de vente annulé sur le fondement du dol si la réticence dolosive ou le mensonge a été la cause d'un vice du consentement.

B- Une apparence trompeuse de la réparabilité est-elle un vice caché ?

210. La notion de vice caché. La garantie des vices cachés permet l'obtention d'une réduction du prix du bien équivalente, ou, d'une résolution du contrat lorsqu'un vice caché, et non apparent, existait au moment de la délivrance du bien et empêche son usage normal¹¹³.

La garantie des vices cachés en droit de la consommation est absorbée par la garantie légale de conformité. Ce mécanisme permet au consommateur de bénéficier des présomptions d'antériorité du vice. Ainsi, la preuve s'en trouve facilitée de même que l'exécution ou la résolution du contrat. Tandis qu'au civil il faudra avoir recours à des expertises techniques coûteuses afin de prouver l'antériorité du vice. Ceci entravant de manière significative l'action d'un consommateur qui se heurte à un souci probatoire l'empêchant assez largement d'exercer ses droits.

211. L'applicabilité de la garantie des vices cachés. Nous nous posons légitimement la question de la mobilisation de la garantie des vices cachés dans le cadre d'un indice de réparabilité assurant une réparabilité non constatée du produit. En effet, la problématique opposée au consommateur est la suivante : ce dernier ne peut pas avoir connaissance, avant un dysfonctionnement ou une panne apparente, du fait que son bien n'est pas réparable. Tandis qu'une information de réparabilité lui avait été donnée avant la conclusion du contrat et lui assurait du caractère réparable du bien. Nous nous demandons alors si cette absence de réparabilité précontractuellement annoncée peut constituer un vice caché.

212. L'existence du vice caché au moment de la délivrance. En effet, la réparabilité est intégrée au champ du contrat. Or, le vice n'est révélé que par l'absence de réparabilité effective

¹¹³ Ministère de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté Industrielle et Numérique, *Garantie des vices cachés : à quoi ça sert ? Comment la faire jouer ?*, 17 novembre 2022 ([Garantie des vices cachés : à quoi ça sert ? Comment la faire jouer ? | economie.gouv.fr](https://www.economie.gouv.fr/actualites/garantie-des-vices-cachés-a-quoi-ça-sert-comment-la-faire-jouer)) [consulté le 01/06/23]

du produit au moment d'une intervention technique. Nous pouvons affirmer avec suffisamment d'aisance que si un bien n'est pas réparable au moment de l'intervention, il ne l'était probablement pas au moment de sa vente. L'unique cas permettant de démentir une telle affirmation serait la fin de commercialisation des pièces détachées nécessaires à l'intervention. En revanche, pour ce qui est d'un bien non démontable, par exemple, la non réparabilité existe depuis la conception du produit. En conséquence, le défaut de réparabilité est envisageable sous l'égide du vice caché lorsqu'il empêche l'usage normal du bien. C'est pourquoi, si un bien n'est pas réparable dans les conditions annoncées et que ce défaut apparaît à contretemps, une action en garantie des vices cachés pourrait être mobilisée lorsqu'un tel vice empêche un usage normalement attendu du bien.

213. *La qualification du vice issu de la réparabilité.* Une seconde difficulté d'ordre définitionnelle sur cette notion de vice. Ainsi, le vice peut faire l'objet d'une distinction entre le manque de réparabilité de la non réparabilité.

214. *Le manque de réparabilité* s'appliquerait à un indice erroné ou lorsque le produit est défectueux en soit. Cette dernière situation renverrait au cas où les autres biens similaires sont réparables mais que le bien acquis par le consommateur fait l'objet d'un défaut qui empêche sa réparation, et, en conséquence, entrave sa réparabilité. Nous pouvons illustrer cette situation par le cas fictif d'un bien qui serait démontable pour être réparable, mais, qui présenterait un défaut spécifique rendant inaccessible certaines pièces.

215. *La non réparabilité* désignerait le fait pour un produit de ne plus être réparable lorsque le consommateur a besoin d'une intervention technique. Cela peut être due par exemple à l'absence de disponibilité des pièces détachées.

216. *Le vice empêchant l'usage normal du bien.* Afin de mobiliser la notion de vice caché, il convient de considérer que la non réparabilité ou l'absence de réparabilité empêcherait l'usage normal du bien.

217. *Une réponse négative* peut tout à fait être apportée à cette question si nous considérons qu'un bien non réparable n'est qu'un fait, une situation qui par ses effets empêche l'usage du bien. Autrement dit, il s'agirait de considérer que l'absence d'usage normal du bien n'est qu'une conséquence du vice.

218. Une réponse positive. Nous pouvons également considérer que la réparabilité, étant une caractéristique essentielle du bien au titre de l'article L. 441-3 du Code de la consommation, l'absence d'une caractéristique essentielle empêche l'usage normal tel qu'attendu pour un bien de même nature. Autrement dit, c'est parce que le bien était attendu comme réparable et qu'il ne l'est pas que l'on ne peut pas l'utiliser conformément à nos attentes.

C- La responsabilité civile des acteurs

1- Dans les rapports BtoC

219. Tout d'abord, nous comprenons que la chaîne d'information a pour destinataire final le consommateur afin de lui permettre de faire un choix éclairé sur la réparabilité de son produit. En conséquence, dans les rapports BtoC deux acteurs sont concernés.

220. La responsabilité délictuelle du fabricant. Pour commencer, la responsabilité du constructeur peut être engagée directement par le consommateur par le biais des certificats de conformité ou sur le fondement de l'indice de réparabilité. Cette information causant un préjudice au consommateur doit laisser place à une protection effective de ce dernier. C'est la raison pour laquelle la jurisprudence *BootShop*¹¹⁴ fait valoir la possibilité pour le « tiers au contrat [d']invoque[r], sur le fondement de la responsabilité délictuelle, un manquement contractuel dès lors que ce manquement lui cause un dommage »¹¹⁵. Comme nous l'avons déjà démontré, l'indice de réparabilité étant une information introduite dans le contrat, celle-ci est une obligation contractuelle du fabricant. Si bien qu'un manquement concernant la capacité du bien à être réparable caractérise un manquement contractuel. Or, le consommateur n'est pas lié par un contrat avec le fabricant. Pourtant, l'acheteur subit un dommage du fait du fabricant. En effet, le consommateur se trouve avec un bien qui ne correspond pas aux caractéristiques affichées. Ainsi, le consommateur bénéficie dans ces conditions d'une action délictuelle à l'encontre du fabricant pour le manquement contractuel de ce dernier ayant causé un dommage au consommateur.

¹¹⁴ Com. 15 juin 2022, n° 19-25.750

¹¹⁵ DROIT DES OBLIGATIONS, *Jurisprudence Boot'Shop : précisions utiles sur la notion de tiers au contrat* ([DALLOZ Etudiant - Actualité: Jurisprudence Boot'Shop : précisions utiles sur la notion de tiers au contrat \(dallos-etudiant.fr\)](https://www.dalloz-etudiant.fr/actualite/jurisprudence-boot-shop-precisions-utiles-sur-la-notion-de-tiers-au-contrat)) [consulté le 01/06/23]

Dans les mêmes perspectives, l'affaire du « *dieselgate* » tend également à donner un écho à l'effectivité de la protection du consommateur par la consécration d'une action délictuelle. Cela peut être illustré par l'arrêt Volkswagen de la CJUE ¹¹⁶. L'action en responsabilité était ici justifiée par le principe d'effectivité. La CJUE en avait conclu que « *l'effectivité du recours des consommateurs imposait que le recours soit ouvert dans l'État dans lequel le véhicule a été acheté* »¹¹⁷. Autrement dit, une action au niveau nationale devait être ouverte aux consommateurs afin de garantir la préservation de leurs droits. Pour le moment, en matière de réparabilité, en l'absence de législation européenne sur la réparabilité, cette jurisprudence ne peut pas être transposée. En revanche, à la vue des évolutions législatives à venir, il convient de la notifier car elle pourrait bientôt trouver un écho en droit positif.

221. La responsabilité contractuelle du fabricant. Le consommateur bénéficie également d'une action en responsabilité contractuelle issue de l'action directe qu'il détient du vendeur. C'est le fonctionnement des chaînes de contrats translatifs de propriété permettant la transmission des actions contractuelles par la session du bien.

De plus, le fabricant doit compléter la grille de calcul afin d'être en mesure de la transmettre dans les délais impartis (quinze jours) à la personne qui en fait la demande. Ainsi, il se trouve lié par les éléments inscrits dans la grille de notation. Il s'agit de caractéristiques du bien : il doit être réparable dans les conditions désignées par la grille. Il en ressort un manque d'incitation pour le professionnel. Sans durée minimale de disponibilité des pièces, les fabricants ne sont pas encouragés à rendre disponibles les pièces sur le long terme. Désormais, la loi AGECE impose aux professionnels d'informer le consommateur et de s'assurer de la réparabilité du produit. Le régime n'est plus uniquement conditionnel et accentue l'impératif de transparence. C'est-à-dire qu'elle impose *a minima* de communiquer sur une telle disponibilité des pièces. Comme le relève Monsieur Nicolas Dupont, docteur en droit privé à l'université Paris Sud Paris Saclay, concernant le dispositif antérieur de la loi AGECE : « *le*

¹¹⁶ CJUE 9 juill. 2020, aff. C-343/19

¹¹⁷ Dalloz actualité, *Affaire Volkswagen sur la fraude aux gaz d'échappement : compétence dans l'Union*, 3 septembre 2020 ([Affaire Volkswagen sur la fraude aux gaz d'échappement : compétence dans l'Union - Droit international et communautaire | Dalloz Actualité \(dalloz-actualite.fr\)](#)) [consulté le 01/06/23]

législateur a préféré l'adhésion à la contrainte »¹¹⁸. En réalité, ce constat semble encore d'actualité car le dispositif actuel manque de contrainte et ceci est fort décevant.

222. Un cas d'exonération de la responsabilité du fabricant est prévu à l'article L. 441-5 du Code de la consommation : « *s'il a conçu son appareil en prévoyant les cas d'autoréparation et s'il a donné les consignes de sécurité adéquates pour qu'un utilisateur puisse réaliser une autoréparation, le fabricant ne peut être tenu responsable d'un dommage survenu lors d'une autoréparation dans la mesure où ce dommage est lié à une maladresse de l'utilisateur ou au non-respect par ce dernier des consignes de réparation du produit* ». Ainsi, le fabricant n'est donc pas tenu pour responsable lorsque le consommateur maladroit ne répare pas correctement son produit. Ceci sous condition que le metteur sur le marché ait donné les consignes de sécurité permettant de procéder à ces manipulations. Autrement dit, cette disposition ferait échec à une action en responsabilité contre le fabricant lorsque ce dernier a donné les consignes nécessaires à la sécurisation de la réparation du produit ou bien en cas de maladresse du consommateur. Nous pouvons déduire deux formes d'exonérations pour le fabricant dans le cadre d'une « autoréparation ». Tout d'abord, lorsqu'il a fait mention des consignes de sécurité. Ensuite, s'il s'agit de la maladresse du consommateur et de son inobservation des consignes de sécurité. Mais nous pouvons nous questionner sur la pertinence de cette disposition. Elle semble superflue puisqu'ici nous n'aurions pas pu réunir les conditions pour engager la responsabilité du professionnel. En effet, il n'a pas commis de faute puisqu'il a donné les consignes de sécurité adéquates. De plus, il aurait été impossible d'établir un lien de causalité puisque le professionnel n'est pas responsable du dommage causé au bien. En tout état de cause, le professionnel était donc à l'abri de tout engagement de sa responsabilité que ce soit sur le fondement délictuel ou contractuel.

223. La responsabilité du vendeur. Celui-ci dispose également d'obligations en faveur du consommateur.

¹¹⁸ Nicolas Dupont, La Semaine Juridique Entreprise et Affaires n° 50, 1553, *Distribution - Quelles perspectives en matière de durabilité et de réparabilité des produits de consommation ?*, 12 Décembre 2019 ([Distribution - Quelles perspectives en matière de durabilité et de réparabilité des produits de consommation ? - Etude Étude rédigée par Nicolas Dupont - Lexis 360 Intelligence \(u-cergy.fr\)](#)) [consulté le 01/06/23]

Il doit délivrer l'information au consommateur sous peine d'amendes administratives. De plus, sa responsabilité pourra également être engagée. En revanche, il ne s'agira pas d'une responsabilité prévue expressément par les textes spécifiques à la réparabilité mais d'une action fondée sur le droit commun. Ce recours devra avoir une nature contractuelle du fait de l'existence d'un contrat de vente entre consommateur et vendeur. Cet acte permet d'exclure une action délictuelle du fait du principe de non cumul des actions contractuelles et délictuelles.

Ensuite, puisque le vendeur se trouve engagé par la réparabilité du bien ainsi communiquée au consommateur, il pourrait lui être opposée une exécution forcée du contrat prévu à l'article 1217 du Code civil. Nous pouvons nous questionner sur la forme qu'elle pourrait prendre car le mieux que le vendeur puisse faire semble de remplacer le bien mais ceci ne le rendra pas plus réparable qu'il ne l'est déjà. Sauf en cas de défaut spécifique du bien. De même, la mise en conformité du bien ne semble pas pertinente puisqu'il est complexe de rendre un bien réparable si sa conception fait obstacle à une telle intervention. Il resterait donc une possible réduction du prix de l'article 1223 du Code civil ou bien la résolution du contrat de l'article 1224 du Code civil.

Le consommateur peut aussi signaler les problématiques et violations de ses droits à la réparation de son bien sur la plateforme gouvernementale SignalConso.

2- Dans les rapports BtoB

224. La responsabilité du fabricant dans le cadre de la fourniture des pièces détachées.

Tout d'abord, en matière de pièces détachées, le fabricant se voit imposer par la loi AGECE d'informer le vendeur professionnel de la durée de disponibilité des pièces détachées indispensables à la réparation du bien. Désormais, cette obligation s'est doublée d'un impératif de fourniture des pièces détachées disponibles aux vendeurs professionnels et réparateurs lorsque la demande en est faite sous peine d'une sanction civile au titre de l'obligation précontractuelle d'information.

225. L'action récursoire du vendeur contre le fabricant. L'information sur la réparabilité vise pour l'essentiel à permettre au vendeur de répercuter l'information sur l'acheteur consommateur. C'est pourquoi, souvent le consommateur, destinataire final de cette information, agira contre son interlocuteur direct : le vendeur. Ainsi, une fois la responsabilité

du vendeur engagée par le consommateur, ce premier peut exercer une action récursoire à l'encontre du fabricant ayant indiqué une réparabilité du produit qui se trouve ineffective. Or, tel que le prévoit l'article 1103 du Code civil : « *les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits* ». En effet, il s'agirait d'une responsabilité contractuelle dans la mesure où le fabricant a transmis des informations au sein du contrat conclu avec le revendeur. En conséquence, il s'est engagé, par le biais du contrat, à fournir une caractéristique du bien qui est sa réparabilité. L'article suivant prévoit que « *les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi* ». Or, si le bien n'est pas réparable ou bien dans un degré différent que celui inscrit dans le contrat par le fabricant, alors, ce dernier est de mauvaise foi. Il inscrit un élément au sein de l'acte qu'il sait fallacieux. La mauvaise foi est caractérisée par ce mensonge.

Afin de mobiliser cette responsabilité il convient d'établir un lien entre ce manquement et le préjudice subi par le cocontractant. Il existe peu de doutes sur le fait que c'est bien du fait de l'inscription d'une mention mensongère au sein du contrat par le fabricant que le revendeur a trouvé sa responsabilité engagée par le consommateur, et/ou, qu'il subit un préjudice du fait de son image de marque.

L'effet de cette responsabilité civile contractuelle peut prendre plusieurs formes. Il peut s'agir de la résolution en raison de l'article 1224 du Code civil. Cela peut également être l'exécution en nature de l'article 1217 du Code civil qui semble difficile à mettre en œuvre dans le cadre d'un indice de réparabilité car cela reviendrait à rendre le bien réparable. La réduction du prix de l'article 1223 du Code civil peut également être mobilisée en cas d'inexécution contractuelle mais il n'est pas certain que cela soit la sanction la plus adaptée. Enfin, la réparation de l'inexécution n'empêche pas l'octroi de dommages et intérêts au titre de l'article 1231-1 du Code civil qui prévoit que « *le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts, soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, s'il ne justifie pas que l'exécution a été empêchée par la force majeure* ».

226. La responsabilité du fabricant contractuellement prévue par une clause du contrat. Un autre fondement aux rapports BtoB peut être mobilisé. Il s'agit d'une clause insérée dans le contrat afin de régler ces relations et les problématiques qui en découlent. Autrement dit, les deux professionnels, fabricant et vendeur, peuvent prévoir une clause au sein de leur contrat envisageant une responsabilité du fabricant en cas de défaut de réparabilité du bien tel

que traduit par l'indice calculé par ses soins. Cette clause permettrait, outre de prévoir expressément cette responsabilisation du fabricant, un *quantum* des réparations.

Cette clause aurait ainsi deux utilités. Tout d'abord, elle permettrait d'envisager une responsabilité du fabricant en cas d'indice trompeur. Ensuite, celle-ci pourrait être mobilisée dans le cadre d'un manquement aux informations précontractuelles. C'est-à-dire en cas d'absence de transmission de l'indice. Cette prévisibilité contractuelle est précieuse, si ce n'est essentielle, puisque ces rapports ne sont pas régis par la loi de manière explicite.

De surcroît, cette clause devrait être accompagnée d'une clause pénale qui aurait vocation à prévoir les sommes dues par le fabricant en cas de manquement de sa part sur le terrain de la réparabilité. Ceci permettrait de sécuriser le vendeur pour un manquement à l'obligation précontractuelle d'information qui serait due à une non transmission de l'indice par le fabricant, ou, lorsque cet indice se révèle faux.

227. Le droit Civil permet d'apporter d'autres outils de responsabilisation du professionnel et d'accentuer l'effet dissuasif du dispositif. Le droit de la consommation comporte lui aussi des dispositions spécifiques permettant de compléter l'édifice législatif concernant la réparabilité du bien.

§2- La voie consumériste

228. D'un point de vue consumériste les pratiques commerciales trompeuses peuvent trouver à s'appliquer (A) ainsi que le délit de tromperie (B).

A- Les pratiques commerciales

229. L'appréhension des mentions environnementales par le droit des pratiques commerciales. Avant que l'indice de réparabilité soit mis en place, nous étions plutôt confrontés aux allégations environnementales au sens large. Celles-ci sont désormais exclues du régime de l'indice de réparabilité puisqu'il s'agit d'un processus volontaire. Mais, déjà, ce phénomène avait été appréhendé, avant la mise en place de législation spécifique, par le droit des pratiques commerciales déloyales voir trompeuses. Désormais, le législateur se soucie

davantage de la cause environnementale qui tend à être fondamentalement liée à la communication dans le cadre des rapports commerciaux. C'est pourquoi, beaucoup de lois ont tenté d'appréhender ces phénomènes et d'enrayer toute possibilité de tromper le consommateur. Cette logique peut être transposée dans le cadre de l'indice de réparabilité. Bien que nous soyons sur le terrain des obligations légales, il s'agit d'une communication qui est à la frontière de l'argument commercial. En effet, nous l'avons vu par l'étude des enjeux économiques (*Cf points 101 et suivants*), certains professionnels ont pu se saisir de l'indice de réparabilité pour renforcer leur image de marque au travers d'un engagement écologique.

230. Le lien entre réparabilité et pratiques commerciales déloyales. Le droit européen faisait déjà le lien de manière explicite entre réparabilité et le droit des pratiques commerciales. En effet, dans le cadre de la proposition de directive modifiant les directives 2005/29/CE et 2011/83/UE pour donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition écologique grâce à une meilleure protection contre les pratiques déloyales et à de meilleures informations en date du 30 mars 2022, son considérant 18 prévoit que « *de même, l'annexe I de la directive 2005/29/CE devrait également être modifiée de manière à interdire que des produits soient présentés comme étant réparables alors que leur réparation n'est pas possible, ainsi qu'à omettre d'informer les consommateurs qu'il n'est pas possible de réparer les biens conformément aux exigences légales.* »¹¹⁹ un amendement a d'ailleurs été déposé sur le même considérant prévoyant l'ajout d'une information auprès du consommateur sur les « *restrictions en matière de réparation, telles que l'indisponibilité des services de réparation, l'indisponibilité des pièces de rechange ou le refus de procéder à une réparation dans le cas où le produit a été réparé par un professionnel indépendant, un non-professionnel ou un utilisateur* »¹²⁰.

231. Le droit des pratiques commerciales déloyales et l'indice de réparabilité. Ainsi, nous pouvons appliquer le droit des pratiques commerciales à l'indice de réparabilité lorsqu'il répond aux conditions de l'article L. 121-1 du Code de la consommation énonçant que « *une pratique*

¹¹⁹ Parlement européen, *RAPPORT sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant les directives 2005/29/CE et 2011/83/UE pour donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition écologique grâce à une meilleure protection contre les pratiques déloyales et à de meilleures informations* ([RAPPORT sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant les directives 2005/29/CE et 2011/83/UE pour donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition écologique grâce à une meilleure protection contre les pratiques déloyales et à de meilleures informations | A9-0099/2023 | Parlement européen \(europa.eu\)](#)) [consulté le 01/06/23]

¹²⁰ *ibid*

commerciale est déloyale lorsqu'elle est contraire aux exigences de la diligence professionnelle et qu'elle altère ou est susceptible d'altérer de manière substantielle le comportement économique du consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé, à l'égard d'un bien ou d'un service ».

232. La contrariété à la diligence professionnelle. Attendu qu'un indice de réparabilité trompeur est contraire à la diligence professionnelle dans la mesure où le professionnel met en place une manœuvre pour faire apparaître un élément, un argument ou une caractéristique du produit qui ne correspond pas à la réalité. Et pour cause, la diligence professionnelle définie au sein de la directive de 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur en son article 2 h) comme « *le niveau de compétence spécialisée et de soins dont le professionnel est raisonnablement censé faire preuve vis-à-vis du consommateur, conformément aux pratiques de marché honnêtes et/ou au principe général de bonne foi dans son domaine d'activité* ».

233. L'altération substantielle du comportement économique du consommateur. De plus, cette information a de forte chance d'avoir un écho au sein du consentement du consommateur dans la mesure où il s'agit d'une information sur les caractéristiques essentielles du produit reconnue en tant que tel par la loi¹²¹. En revanche, il est difficile d'un point de vue probatoire de démontrer qu'une telle information est la cause d'une « *altération substantielle du comportement économique des consommateurs* » définit à l'article 2) e) de la même directive comme « *l'utilisation d'une pratique commerciale compromettant sensiblement l'aptitude du consommateur à prendre une décision en connaissance de cause et l'amenant par conséquent à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement* ». Cette démonstration s'avère particulièrement complexe dans la mesure où l'indice de réparabilité n'est pas l'unique élément sur lequel le consommateur prend sa décision. De plus, l'importance de celui-ci varie d'un consommateur à l'autre. Il faudrait que cet élément soit déterminant dans la décision commerciale au sens de l'article 2) k) de la directive précitée, à savoir, « *toute décision prise par un consommateur concernant l'opportunité, les modalités et les conditions relatives au fait d'acheter, de faire un paiement intégral ou partiel pour un produit, de conserver ou de se défaire d'un produit ou d'exercer un droit contractuel en rapport avec le produit; une telle décision peut amener le consommateur, soit à agir, soit à s'abstenir d'agir* ». Il est donc difficile de déduire avec un certain degré de certitude que cette information a déterminé l'acte

¹²¹ Cf article L.441-3 alinéa 3 du Code de la consommation

économique du consommateur. Autrement dit, il pourrait s'agir d'une information qui aurait un poids décisif dans le choix du consommateur dans la mesure où la réparabilité du produit peut être un élément qui permettrait au consommateur de décider d'acheter ou non le produit en évaluant sa longévité.

234. *Le référentiel du consommateur moyen.* Pour apprécier le caractère déterminant de la pratique commerciale sur le consommateur, il convient de se référer à un consommateur moyen raisonnablement attentif et avisé. C'est-à-dire qu'il faut déterminer l'appréciation et la compréhension du consommateur face au pictogramme de l'indice lorsqu'il ne détient pas de plus amples informations tel que le détail du tableau de calcul par exemple. C'est d'ailleurs le plus souvent le cas.

235. *Les pratiques commerciales trompeuses et l'indice de réparabilité.* Nous pourrions envisager la qualification de pratique commerciale trompeuse au sens de l'article L. 121-2 2° b) du Code de la consommation¹²² au terme duquel « *une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes : Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants : Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, à savoir [...] les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation, (L. no 2021-1104 du 22 août 2021, art. 10) «notamment son impact environnemental,» ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou le service* ». La preuve sera sûrement plus simple à apporter dans la mesure où il suffira que l'indice fasse état d'une mauvaise notation caractérisant une fausse présentation qui sera susceptible d'induire le consommateur en erreur sur une caractéristique essentielle qu'est la réparabilité au sens de l'article L. 441-3 alinéa 3 du Code précité. De plus, il sera également possible de mobiliser les pratiques commerciales trompeuses lorsque l'indice de réparabilité a été présenté après l'achat ou s'il n'est pas élaboré selon les dispositifs légaux. Une telle interprétation se justifie par le fait que dans ces deux derniers cas l'information substantielle qu'est l'indice se trouve soit omise ou dissimulée, soit, fournie de façon inintelligible, ambiguë ou à contretemps.

¹²² Contrats Concurrence Consommation n° 10, alerte 37, *Obsolescence programmée - Obsolescence programmée : le Gouvernement apporte des précisions sur la valeur contractuelle de l'indice de réparabilité* – Veille, Octobre 2019 ([Obsolescence programmée - Obsolescence programmée : le Gouvernement apporte des précisions sur la valeur contractuelle de l'indice de réparabilité - Veille - Lexis 360 Intelligence \(u-cergv.fr\)](#)) [consulté le 01/06/23]

En conséquence, le consommateur pourra engager la responsabilité contractuelle du fabricant en cas d'allégation mensongère ou inexacte sur l'indice de réparabilité, au titre de pratiques commerciales trompeuses.

236. *L'intérêt de ces qualifications* c'est la pénalisation qui les accompagne. En effet, les pratiques commerciales trompeuses peuvent être sanctionnées par un emprisonnement de deux ans ainsi qu'une amende de 300 000 euros pouvant aller jusqu'à 10% du chiffre d'affaires annuel au sens de l'article L 132-2 dudit Code pour les pratiques commerciales trompeuses.

En revanche, pour ce qui est de la sanction applicable en vertu de la qualification de pratique commerciale déloyale, il faudra se référer au droit commun puisque le Code de la consommation ne prévoit pas de sanction. En tout état de cause, ces sanctions devront être proportionnelles et dissuasives¹²³. Il s'agira alors d'une nullité du contrat ainsi qu'une indemnisation.

B- Le délit de tromperie

237. *La tromperie et l'intelligibilité du droit.* Nous pouvons légitimement nous demander si « *tromper le cocontractant sur la durée de vie d'un produit, n'est-ce pas le tromper sur les qualités substantielles de ce produit ?* »¹²⁴.

Si nous pouvons répondre par l'affirmative, alors cela signifie que l'obsolescence programmée sanctionnée depuis loi 2015 et l'indice de réparabilité lorsqu'il est erroné feraient doublon avec la tromperie. En effet, ces deux fondements seraient passibles des mêmes sanctions voire, dans les deux premiers cas, de sanctions moins importantes que la tromperie. On a donc un ensemble législatif qui encadre très fortement ces objectifs de durabilité mais qui en fait, *in fine*, un bloc moins lisible, lourd et peut être trop conséquent. En définitive, ce serait l'efficacité de l'ensemble juridique qui serait en cause car moins aisé à articuler. Finalement, cette construction législative serait peu compatible avec l'exigence d'intelligibilité du droit.

¹²³ INC, *LES PRATIQUES COMMERCIALES DÉLOYALES - Fiche pratique J 138*, 02/06/2019 ([Les pratiques commerciales déloyales | Institut national de la consommation \(inc-conso.fr\)](https://www.inc-conso.fr/)) [consulté le 01/06/23]

¹²⁴ Charlotte Dubois, *L'obsolescence programmée a des petits frères ! Retour sur les articles L. 441-3 à L. 441-5 du code de la consommation issus de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire*, Recueil Dalloz 2020 p.1412

238. Plusieurs acteurs pour une même faute. La conséquence directe de ce mille-feuille juridique, est qu'il serait alors nécessaire de s'adresser à plusieurs acteurs pour un même dispositif selon les dispositions mobilisées : « *metteur sur le marché* » au titre de l'article L. 441-3 du Code de la consommation visant l'obsolescence programmée, et, « *responsable de la mise sur le marché* » au titre de l'article L. 441-2 du Code de la consommation visant la fraude.

239. Des champs d'applications distincts mais complémentaires. Cet ensemble législatif encadrant la fraude voit son efficacité renforcée par l'introduction de trois articles, à savoir, L. 441-3, L. 441-4 et L. 441-5 du Code de la consommation, sanctionnant tout procédé qui viserait à rendre plus difficile voire impossible la réparation d'un produit. Autrement dit, il était d'ores et déjà interdit de programmer la fin de vie d'un produit, mais, désormais, il est de surcroît prohibé d'empêcher « *la réparation ou le reconditionnement d'un appareil ou à limiter la restauration de l'ensemble des fonctionnalités* »¹²⁵.

De plus, ce même article L. 441-3 du Code de la consommation, en son alinéa 3, prévoit que « *la réparabilité du produit est considérée comme une des caractéristiques essentielles du bien ou du service tel que défini aux articles L. 111-1 à L. 111-7 du présent code* ». Ainsi, cette disposition érige la réparabilité en caractéristique essentielle du produit et fait en conséquence entrer l'aptitude du produit à être réparé au sein des obligations précontractuelles d'information. Mais, la différence est qu'en ces termes il s'agit d'une responsabilité, non plus du producteur, mais du vendeur.

240. Des sanctions dissuasives issues de la fraude. L'article L. 454-6 alinéa 1^{er} prévoit une peine de deux ans d'emprisonnement ainsi qu'une amende de 300 000 euros. De plus, l'alinéa second ajoute que « *le montant de l'amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du délit, à 5 % du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits* ». Enfin, l'alinéa 3 envisage des peines complémentaires pour les personnes physiques notamment des restrictions d'exercice professionnel. D'autres peines complémentaires sont prévues à l'article L. 454-7 du Code de la consommation. Celui-ci vise notamment l'affichage et la diffusion de la décision ou encore le retrait des produits concernés.

¹²⁵ Article L. 441-3 du Code de la consommation

241. Une sanction propre à l'obligation précontractuelle d'information. Il convient de noter également que l'article L. 441-3 du Code de la consommation bénéficie d'une sanction, au titre des articles L. 131-1 à L. 131-3-1, relative à l'obligation précontractuelle générale d'information prévues aux articles L. 111-1 1° (relatif à l'information sur les caractéristiques essentielles) et L. 111-4 (sur la disponibilité des pièces détachées) dudit Code. Cet article instaure des amendes administratives lorsque le professionnel n'informe pas de la réparabilité du produit. En revanche, est ici visé le débiteur de cette information précontractuelle, à savoir, le vendeur, et non le fabricant.

242. L'ensemble législatif permettant d'appréhender les manquements inhérents à l'indice de réparabilité semble complet et dissuasif. Le législateur s'est attelé, en sus de la protection du consommateur et de l'environnement, à la préservation d'un marché concurrentiel de la réparation. Un large panel de sanctions pour différents types de relations sont ainsi prévues. En revanche, il en ressort une complexité du fait de la superposition des différents textes issus de plusieurs branches du droit.

CONCLUSION

243. L'indice de réparabilité est un outil particulièrement utile. Il permet la communication d'une information sur la réparabilité des biens de consommation. Il s'agit du calcul d'un certain nombre de composants traduit par un logo coloré accompagné d'une note permettant une information synthétique. Il est globalement bien compris par les consommateurs et commence à être assez largement affiché par les professionnels.

244. Certaines difficultés concernant les modalités de calcul ont émergé impactant la vraisemblance de l'indice et la confiance qui lui est accordée. Il convient donc d'en renforcer les contrôles concernant les modalités de calcul et son affichage afin de garantir son efficacité.

245. D'autres entraves à la promotion de la réparation ont pu trouver des échos législatifs. Nous pouvons notamment citer le coût de l'intervention pour laquelle le fonds de réparation ainsi que le bonus à la réparation ont été mis en place. De même, les recours légaux du consommateur ont intégré ces enjeux. C'est le cas de la garantie légale de conformité.

246. Enfin, un accompagnement du consommateur s'est rendu nécessaire et a pu trouver satisfaction, outre par une réponse législative, dans l'intervention des associations de consommateurs, dans l'investissement de certains professionnels ainsi que par des procédés collaboratifs. Ceci se matérialise par une identification des biens et des réparateurs de confiance, la mise à disposition d'explications et de sensibilisation à la réparation.

247. Le législateur a également mis un point d'honneur à la préservation de la loyauté dans le domaine de la réparation. Que cela vise le consentement du consommateur ou encore la concurrence.

248. Le droit, envisagé dans sa globalité, permet une réponse stricte aux éventuels manquements dans le cadre de la réparabilité. En revanche, certaines modifications sont à suggérer.

249. Le législateur devrait tenter de clarifier davantage le millefeuille juridique qui a vocation à s'appliquer afin de le rendre accessible aux justiciables. De plus, il conviendra par la suite de renforcer la construction législative actuelle en allant au-delà d'une simple notation en discriminant davantage les biens non durables, voir, en les excluant du marché.

250. Par la suite, nous pourrions nous demander ce qu'il en sera des prochaines évolutions nationales et européennes en matière de durabilité ?

BIBLIOGRAPHIE :

I/ Ouvrages généraux

- Raphaël ROMI, Gaëlle Audrain-Demey, Blanche Lormeteau, *Droit de l'environnement et du développement durable*, 11^e édition Domat précis droit public.
- Michel Prieur, *Droit de l'environnement*, 8^e édition collection précis Dalloz.

○ Code civil

○ Code de la consommation

○ Code de l'environnement

○ Loi AGECE

○ Loi Climat résilience

II/ Encyclopédie, dictionnaire et lexiques :

- Larousse
- Dictionnaire du vocabulaire juridique LexNexis

III/ Ouvrages spéciaux et thèses :

- CHALMEAU Clément, JORE Sarah, OUK Jade, Master 1 Droit des affaires Droit de la consommation et des pratiques commerciales, PROJET ENCADRÉ

2022, Fédération du commerce coopératif et associé Réalisation de fiches de synthèse sur les obligations d'information pesant sur les professionnels

III/ Articles :

1- Articles doctrinaux

- Charlotte Dubois et Marie Leroux-Campello, L'obsolescence programmée a des petits frères ! Retour sur les articles L. 441-3 à L. 441-5 du code de la consommation issus de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, Recueil Dalloz 2020 p.1412.
- Hélène Aubry, Elise Poillot, Natacha Sauphanor-Brouillaud, Recueil Dalloz 2021 p.594 Droit de la consommation janvier 2020 - décembre 2020.
- Philippe Tourneau – chapitre 3363– effet de la vente – Dalloz actualité droit de la responsabilité et des contrats 2021- 2022.
- François Xavier Testu - Chapitre 12 « Qualité du consentement » §2 « Dol » - Dalloz référence Contrats d'affaires – 2010
- Sabine BERNHEIM-DESVAUX, Garantie légale de conformité - Les incertitudes relatives à la mise en œuvre de l'extension de garantie de conformité en cas de réparation du bien – Focus, Contrats Concurrence Consommation n° 2, alerte 4, Février 2022 ([Garantie légale de conformité - Les incertitudes relatives à la mise en œuvre de l'extension de garantie de conformité en cas de réparation du bien - Focus par Sabine BERNHEIM-DESVAUX - Lexis 360 Intelligence \(u-cergy.fr\)](#))

- Jacques-Henri ROBERT, *Consommation - Ne gâchez rien -*, Droit pénal n° 4, comm. 81, Avril 2020 ([Consommation - Ne gâchez rien - Commentaire par Jacques-Henri ROBERT - Lexis 360 Intelligence \(u-cergy.fr\)](#)).
- Focus par Nicolas DUPONT, *Consommation - Vers une information renforcée des consommateurs sur la réparabilité et la durabilité des produits -*, Contrats Concurrence Consommation n° 1, alerte, Janvier 2020 ([Consommation - Vers une information renforcée des consommateurs sur la réparabilité et la durabilité des produits - Focus par Nicolas DUPONT - Lexis 360 Intelligence \(u-cergy.fr\)](#)).
- François Guy TRÉBULL, *Environnement et développement durable - Produire et consommer autrement, la mise en place d'une approche holistique -*, Énergie - Environnement - Infrastructures n° 8-9, dossier 25, Août 2020 ([Environnement et développement durable - Produire et consommer autrement, la mise en place d'une approche holistique - Etude par François Guy TRÉBULLE - Lexis 360 Intelligence \(u-cergy.fr\)](#)).
- Nicolas Dupont, La Semaine Juridique Entreprise et Affaires n° 50, 1553, *Distribution - Quelles perspectives en matière de durabilité et de réparabilité des produits de consommation ?*, 12 Décembre 2019 ([Distribution - Quelles perspectives en matière de durabilité et de réparabilité des produits de consommation ? - Etude Étude rédigée par Nicolas Dupont - Lexis 360 Intelligence \(u-cergy.fr\)](#)).

2- Articles, chroniques et articles de presses

- Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, Ministère de la Transition énergétique, *Indice de réparabilité*, 1 décembre 2022 ([Indice de réparabilité | Ministères Écologie Énergie Territoires \(ecologie.gouv.fr\)](#)).

- Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, Ministère de la Transition énergétique, *Durée de vie des produits*, 4 novembre 2021 ([Durée de vie des produits | Ministères Écologie Énergie Territoires \(ecologie.gouv.fr\)](#)).
- Ministère de la Transition écologique, *Charte Graphique - Identité visuelle et cohérence du visuel « INDICE DE RÉPARABILITÉ »*, Juillet 2020 ([charte-reparabilite_FR.pdf \(ecologie.gouv.fr\)](#)).
- Ministère de la Transition écologique, *Notice d’affichage et de calcul de l’indice de réparabilité pour les équipements électriques et électroniques*, 28 juin 2022 ([Notice indice reparabilite_FR_V3.0.pdf \(ecologie.gouv.fr\)](#)).
- MINISTERE DE L’ECONOMIE, DES FINANCES ET DE LA SOUVERAINETE INDUSTRIELLE ET NUMERIQUE, DGCCRF, communiqué de presse, *Une information sur les performances énergétiques et sur la réparabilité des équipements électriques et électroniques encore largement à améliorer*, 27 septembre 2022 ([Une information sur les performances énergétiques et sur la réparabilité des équipements électriques et électroniques encore largement à améliorer \(economie.gouv.fr\)](#)).
- GOUVERNEMENT, *Un bonus réparation pour les produits électriques et électroniques*, 16 novembre 2022 ([Un bonus réparation pour les produits électriques et électroniques | Gouvernement.fr](#)).
- PARLEMENT EUROPEEN (europarl), *Règles communes favorisant la réparation des marchandises*, 22 mars 2023 ([2023/0083\(COD\) - 22/03/2023 - Règles communes favorisant la réparation des marchandises \(europa.eu\)](#)).

- PARLEMENT EUROPEEN (europarl), *Pourquoi la législation européenne sur le droit à la réparation est-elle importante ?*, 5 avril 2022 ([Droit à la réparation : une législation européenne clé | Actualité | Parlement européen \(europa.eu\)](#)).
- PARLEMENT EUROPEEN (europarl), *Comment promouvoir une consommation durable ?*, 23 novembre 2020 ([Comment promouvoir une consommation durable ? | Actualité | Parlement européen \(europa.eu\)](#)).
- COMMISSION EUROPEENNE, *Écoconception pour des produits durables - Le nouveau règlement améliorera la circularité des produits de l'UE, la performance énergétique et d'autres aspects liés à la durabilité environnementale*, ([Écoconception pour des produits durables \(europa.eu\)](#)).
- EUROPE CONSOMMATEUR, *Acheter en ligne éco-responsable en Europe : suivez le guide !* ([Conseils achats ecoresponsable-FINAL2.pdf \(europe-consommateurs.eu\)](#)).
- EUROPEAN RECYCLING PLATFORM, *Économie Circulaire- En quoi le modèle d'économie circulaire est-il bénéfique ?*, ([Économie Circulaire - France \(FR\) \(erp-recycling.org\)](#)).
- Article Dalloz actualité - *Affaire Volkswagen sur la fraude aux gaz d'échappement : compétence dans l'Union* – 3 septembre 2020.
- A la Une Dalloz - *DROIT DES OBLIGATIONS - Jurisprudence Boot'Shop : précisions utiles sur la notion de tiers au contrat* – 30 juin 2022.

- Contrats Concurrence Consommation n° 2, alerte 7, *Loi antigaspillage - Lutte antigaspillage : disponibilité des pièces détachées, réparabilité et information des consommateurs* – Veille, Février 2022 ([Loi antigaspillage - Lutte antigaspillage : disponibilité des pièces détachées, réparabilité et information des consommateurs - Veille - Lexis 360 Intelligence \(u-cergy.fr\)](#)).

- Contrats Concurrence Consommation n° 10, alerte 37, *Obsolescence programmée - Obsolescence programmée : le Gouvernement apporte des précisions sur la valeur contractuelle de l'indice de réparabilité* – Veille, Octobre 2019 ([Obsolescence programmée - Obsolescence programmée : le Gouvernement apporte des précisions sur la valeur contractuelle de l'indice de réparabilité - Veille - Lexis 360 Intelligence \(u-cergy.fr\)](#))

- La Semaine Juridique Entreprise et Affaires n° 14, 312, *Protection du consommateur - Économie circulaire : la Commission propose de nouvelles règles* – Focus, 7 Avril 2022 ([Protection du consommateur - Économie circulaire : la Commission propose de nouvelles règles - Focus - Lexis 360 Intelligence \(u-cergy.fr\)](#)).

- HALTE A L'OBSOLESCENCE PROGRAMMEE, *La nouvelle définition du délit d'obsolescence programmée : vers une plus grande effectivité de l'interdiction ?*, 17 mai 2022 ([La nouvelle définition du délit d'obsolescence programmée \(halteobsolescence.org\)](#)).

- HALTE A L'OBSOLESCENCE PROGRAMMEE, *L'indice de durabilité, une révolution prévue pour 2024*, 22 avril 2021 ([L'indice de durabilité, une révolution prévue pour 2024 - HOP \(halteobsolescence.org\)](#)).

- HALTE A L'OBSOLESCENCE PROGRAMMEE, *Décryptage : le nouvel indice de réparabilité*, 24 février 2021 ([Décryptage : le nouvel indice de réparabilité - HOP \(halteobsolescence.org\)](#)).

- UFC QUE CHOISIR, *Observatoire des pannes - High-tech et gros électroménager au coude à coude*, 8 novembre 2020 ([Observatoire des pannes - High-tech et gros électroménager au coude à coude - Actualité - UFC-Que Choisir](#)).
- UFC QUE CHOISIR, *Réparabilité de nos appareils - Le nouveau défi des fabricants*, 19 décembre 2019 ([Réparabilité de nos appareils - Le nouveau défi des fabricants - Enquête - UFC-Que Choisir](#)).
- UFC QUE CHOISIR, *Aide à la réparation des produits - Le bonus réparation devrait finalement arriver en 2023*, 15 décembre 2022 ([Aide à la réparation des produits - Le bonus réparation devrait finalement arriver en 2023 - Actualité - UFC-Que Choisir](#)).
- UFC QUE CHOISIR, *Réparabilité de nos appareils - Les labels expérimentaux des distributeurs*, 19 décembre 2019 ([Réparabilité de nos appareils - Les labels expérimentaux des distributeurs - Enquête - UFC-Que Choisir](#)).
- UFC QUE CHOISIR, *Nouvelles mesures européennes en faveur d'une consommation durable - Une belle ambition qui reste à concrétiser*, 22 mars 2023 ([Nouvelles mesures européennes en faveur d'une consommation durable - Une belle ambition qui reste à concrétiser - Action UFC-Que Choisir - UFC-Que Choisir](#)).
- INC, *LE FONDS DE RÉPARATION : QU'EST-CE QUE C'EST ? AVEC LA CLCV*, 14 octobre 2022 ([Le fonds de réparation : qu'est-ce que c'est ? avec la CLCV | Institut national de la consommation \(inc-conso.fr\)](#)).
- ECOSYSTEME, *Quels sont les équipements électriques et électroniques concernés par le soutien financier à la réparation ?*, 15 novembre 2022 ([QualiRépar : quels sont les équipements électriques concernés ? \(ecosystem.eco\)](#)).

- ECOSYSTEM, *Réparateurs - label QualiRépar L'avenir de la réparation s'écrit ensemble* ([Label QualiRépar - réparation d'électroménager | ecosystem](#)).
- DARTY, *Le choix durable avec Darty*, ([Darty, le choix durable](#)).
- LE MONDE : *Indice de réparabilité : les notes des constructeurs surévaluées, d'après une association*, 01 mars 2022.
- ALTERNATIVES ECONOLIQUES, LEATITIA VASSEUR, *Comment renforcer la durabilité des produits en Europe*, 12 juillet 2022 ([Comment renforcer la durabilité des produits en Europe | Alternatives Economiques \(alternatives-economiques.fr\)](#)).
- LES NUMERIQUES, CORENTIN BECHADE, *Indice de réparabilité : tout savoir sur la nouvelle mesure écolo*, 4 janvier 2021 ([Indice de réparabilité : tout savoir sur la nouvelle mesure écolo - Les Numériques \(lesnumeriques.com\)](#)).
- LES HORIZONS, *Le fonds de réparation*, 16 Novembre 2022 ([Définition Le fonds réparation • Les Horizons](#)).
- SGS, *Indice de durabilité : le retour en force de l'écoconception*, 23 juin 2021 ([Indice de durabilité : le retour en force de l'écoconception | SGS France](#)).
- CORENTIN MA MAISON MA SANTE, *indice de durabilité : qu'est-ce que c'est ?*, 22 septembre 2021 ([Indice de durabilité : qu'est-ce que c'est ? \(mamaisonmasante.fr\)](#)).

IV/ Sitographie :

- Site du ministère de l'Écologie (ecologie.gouv.fr)
- Site du Ministère de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique
- Légifrance
- Dalloz
- Dalloz actualités
- Site de l'UFC Que Choisir (Association de consommateurs - UFC-Que Choisir)
- Site de HOP ([Actualité Archives - HOP \(halteobsolescence.org\)](http://Actualité Archives - HOP (halteobsolescence.org)))
- Le Monde
- Les numériques
- Site de l'ADEME
- Spareka
- Eurolex

V/ Rapports, études, avis et recommandations

- HALTE A L'OBSOLESCENCE PROGRAMMEE, *Quatre mois après : où est l'indice de réparabilité ?*, 3 mars 2023 ([Quatre mois après : où est l'indice de réparabilité ? \(halteobsolescence.org\)](#)).
- HALTE A L'OBSOLESCENCE PROGRAMMEE, *Synthèse du rapport- Un an après sa mise en application, quel premier bilan tirer de l'indice de réparabilité ?*, ([Synthese-rapport-indice-de-reparabilite.pdf \(halteobsolescence.org\)](#)).
- UFC QUE CHOISIR, *Indice de réparabilité - Le consommateur bien mal éclairé*, 14 décembre 2021 ([Indice de réparabilité - Le consommateur bien mal éclairé - Action UFC-Que Choisir - UFC-Que Choisir](#)).
- UFC QUE CHOISIR, *Smartphones et tablettes Trop difficiles à réparer !*, 23 décembre 2020 ([Smartphones et tablettes - Trop difficiles à réparer ! - Enquête - UFC-Que Choisir](#)).
- UFC QUE CHOISIR, *Consommation responsable - Les freins à la réparation des produits*, 20 novembre 2021 ([Consommation responsable - Les freins à la réparation des produits - Actualité - UFC-Que Choisir](#)).
- LES NUMERIQUES, ROMAIN CHALLAND, *Indice de réparabilité : un an après, où en est-on ?*, 11 janvier 2022 ([Indice de réparabilité : un an après, où en est-on ? - Les Numériques \(lesnumeriques.com\)](#)).

- LES NUMERIQUES, LAURE RENOUARD, *Comparatif/ 273 smartphones testés Mai 2023, 24 mai 2023* ([Comparatif/ 273 smartphones ☆ testés Mai 2023 - Les Numériques \(lesnumeriques.com\)](#)).
- LES NUMERIQUES, MATHIEU CHARTIER, *Apple, Microsoft et Samsung mis au pilori par Greenpeace - De gros efforts à fournir sur la réparabilité, 27 juin 2017* ([Apple, Microsoft et Samsung mis au pilori par Greenpeace - Les Numériques \(lesnumeriques.com\)](#)).
- Avis du Conseil National de la Consommation sur la durabilité des produits - N° NOR: EINC1511471V – 12 mai 2015 ([avis-durabilite-produits.pdf \(economie.gouv.fr\)](#)).
- ADEME, *évaluation environnementale et économique de l'allongement de la durée d'usage des biens d'équipements électriques et électroniques à l'échelle d'un foyer, avril 2020* ([Evaluation environnementale et économique de l'allongement de la durée d'usage de biens d'équipements électriques et électroniques à l'échelle d'un foyer - La librairie ADEME](#))
- ADEME, *allonger la durée d'usage des objets : un gain pour la planète et pour le porte-monnaie, 10 juin 2020* ([Allonger la durée d'usage des objets : un gain pour la planète et pour le porte-monnaie \(ademe.fr\)](#) et [GOUVERNEMENT \(ademe.fr\)](#))
- ADEME, *les français et la réparation, mars 2020* ([Français et la réparation - La librairie ADEME](#) et [Français et la réparation - Infographies - La librairie ADEME \(Ademe - Infog Rep 0\)](#))
- Colloque "*Produits de consommation et enjeux européens*" 1er juillet 2022 au siège du MEDEF

VI/ Table de jurisprudences

- Cass. Com., 7 févr. 2012, n°11-10487

- Cass. Com. 15 juin 2022, n° 19-25.750

- Cass., ass. plén., 7 févr. 1986, n° 84-15.189

- CJUE 9 juill. 2020, aff. C-343/19

Index alphabétique

A

affichage · 16, 27, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 45, 48, 55, 58, 59, 60, 61, 75, 76, 85, 88, 95, 110, 112

C

compensation · 41, 62, 63, 64, 67, 78, 89
concurrence · 13, 19, 20, 21, 26, 30, 33, 52, 67, 84, 85, 86, 87, 89, 90, 91, 112
critère · 11, 13, 16, 23, 24, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 34, 35, 37, 39, 40, 41, 43, 45, 47, 51, 62, 63, 64, 65, 67, 69, 75, 78, 83, 86, 93, 96, 97
Critère · 28, 30, 33, 34

D

développement durable · 6, 8, 19
dol · 94, 95, 96, 97, 98
droit à la réparation · 20, 80
durabilité · 8, 11, 12, 13, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 40, 45, 48, 53, 54, 60, 66, 67, 75, 76, 79, 81, 83, 93, 109, 112, 128

E

écoconception · 10, 11, 12, 18, 19, 22, 25, 26, 32, 48, 89
économie circulaire · 11, 12, 16, 18, 19, 20, 32, 48, 81, 89, 127

F

fonds de réparation · 68, 69, 70, 71, 112

G

garantie légale de conformité · 68, 70, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 80, 81, 82, 84, 98, 112

I

indice · 11, 16, 17, 22, 23, 24, 25, 35, 36, 37, 38, 40, 41, 49, 50, 58, 59, 62, 63, 64, 65, 67, 82, 84, 85, 87, 88, 89, 95, 97, 98, 99, 105, 108, 112
indice de durabilité · 11, 13, 21, 22, 23, 26, 27, 40, 45

indice de réparabilité · 1, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 27, 28, 29, 31, 33, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 54, 55, 59, 60, 61, 62, 63, 65, 66, 67, 68, 69, 73, 75, 76, 77, 82, 87, 88, 89, 92, 93, 94, 95, 96, 98, 100, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 111, 112

information · 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 28, 29, 30, 32, 33, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 58, 59, 60, 63, 64, 65, 66, 67, 75, 76, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 88, 90, 91, 93, 94, 95, 96, 98, 100, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 110, 111, 112

information sur les caractéristiques essentielles · 46, 91, 93, 96, 107, 111

informations sur les caractéristiques essentielles · 42

L

lisibilité · 13, 14, 37, 39, 41, 42, 43, 48, 54, 79, 87, 92, 93

P

pièces détachées · 11, 13, 21, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 53, 57, 62, 63, 64, 71, 76, 77, 78, 79, 80, 83, 90, 99, 103, 111

pratiques commerciales · 13, 20, 23, 54, 81, 85, 93, 105, 106, 107, 108, 109

R

réparation · 12, 14, 17, 19, 20, 22, 28, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 45, 48, 52, 53, 55, 56, 57, 61, 62, 63, 66, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 89, 90, 91, 96, 99, 102, 103, 104, 105, 106, 110, 111, 112

responsabilité · 33, 72, 94, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 109, 110

T

tromperie · 29, 30, 91, 93, 105, 109
tromperies · 29

V

vice · 9, 13, 72, 74, 94, 95, 98, 99

ANNEXES :

Annexe 1 : schéma illustrant l'économie circulaire



Source : [Économie Circulaire - France \(FR\) \(erp-recycling.org\)](http://erp-recycling.org)

Annexe 2 : aspect écologique de la durabilité

Biens d'équipement

Les bénéfices environnementaux d'allonger leur durée de vie

ADEME 2019

Le remplacement trop rapide des biens d'équipement est une réalité

50%
des retours SAV sont liés à un mauvais entretien ou à une mauvaise utilisation
(source : Baromètre France-Clarity 2018)

14%
des personnes interrogées remplacent leur équipement alors qu'il fonctionne encore
(source : Baromètre France-Clarity 2018)

Pourquoi allonger la durée de vie des biens d'équipement ?

Remplacer souvent nos biens d'équipement, c'est utiliser des matières premières pour en fabriquer de nouveaux !

Comment allonger la durée de vie des biens d'équipement ?

En faisant réparer ses biens d'équipement lorsqu'ils sont en panne

Exemple
Votre téléviseur tombe en panne, à demi-vie, au bout de 4 ans. Il faut remplacer la barre de LED défectueuse. La réparation permet d'économiser 99 kg CO₂-eq par rapport à un nouvel achat.

En ne renouvelant pas trop rapidement ses biens d'équipement par effet de mode

Exemple
Vous souhaitez changer votre smartphone, à demi-vie, au bout de 2 ans mais il fonctionne encore parfaitement. Ne pas changer permet d'économiser 16 kg CO₂-eq par rapport à un nouvel achat.

En réparant et en ne renouvelant pas trop souvent vos biens d'équipement, vous évitez un nouvel achat, donc la fabrication de nouveaux produits et des déchets

Les économies de CO₂ réalisées en allongeant la durée de vie des équipements

	En faisant réparer s'il tombe en panne à demi-vie	En ne renouvelant pas trop souvent l'équipement à demi-vie
TV 40-49"	89 kg CO ₂ -eq = soit 208km en voiture	170 kg CO ₂ -eq = soit 478km en voiture
Smartphone 5.5"	5 kg CO ₂ -eq = soit 18km en voiture	16 kg CO ₂ -eq = soit 68km en voiture
Lave-vaisselle	80 kg CO ₂ -eq = soit 208km en voiture	100 kg CO ₂ -eq = soit 268km en voiture
Lave-linge	105 kg CO ₂ -eq = soit 438km en voiture	120 kg CO ₂ -eq = soit 478km en voiture
Réfrigérateur	100 kg CO ₂ -eq = soit 268km en voiture	110 kg CO ₂ -eq = soit 438km en voiture
Aspirateur avec sac	10 kg CO ₂ -eq = soit 38km en voiture	20 kg CO ₂ -eq = soit 78km en voiture
Aspirateur sans sac	10 kg CO ₂ -eq = soit 38km en voiture	20 kg CO ₂ -eq = soit 78km en voiture
Tondeuse thermique	50 kg CO ₂ -eq = soit 128km en voiture	60 kg CO ₂ -eq = soit 158km en voiture
Tondeuse électrique	25 kg CO ₂ -eq = soit 68km en voiture	35 kg CO ₂ -eq = soit 138km en voiture

Source de conversion : Base Carbone Biens et services, l'annet gaz/électricité, la combustion et la production de la valeur

Si tout le parc des lave-linge, lave-vaisselle et sèche-linge en France était allongé d'une durée de vie d'une année, les gains seraient de 860 000 t CO₂-eq, soit l'équivalent de l'impact énergétique de 1,6 million de ménages pendant un an.

source : CITEA, inventaire des émissions nationales dans le cadre du protocole de Kyoto

Pour aller plus loin

Biens d'équipement : pourquoi adopter le bon geste de tri ?
<https://longuevieauxobjets.gouv.fr/>

Source : Etude de l'ADEME « Biens d'équipement : bénéfices environnementaux d'allonger leur durée de vie ».

Annexe 3 : visuel de l'indice de réparabilité



Source : [charte-reparabilité_FR.pdf \(ecologie.gouv.fr\)](#)

**Annexe 4 : tableau de notation servant à l'élaboration de l'indice
(peut être requis par le consommateur)**

Critère	Sous-critère	Note du sous-critère	Coefficient du sous-critère	Note du critère	Total des notes des critères	
1. Documentation	1.1. Durée de disponibilité de la documentation technique et relative aux conseils d'utilisation et d'entretien	■/10	2	■/20	■/100	
	2. Démontabilité et accès, outils, fixations	2.1. Facilité de démontage des pièces de la liste 2*	■/10	1		■/20
	2.2. Outils nécessaires (liste 2)	■/10	0,5			
	2.3. Caractéristiques des fixations entre les pièces de la liste 1** et de la liste 2	■/10	0,5			
3. Disponibilité des pièces détachées	3.1. Durée de disponibilité des pièces de la liste 2	■/10	1	■/20		
	3.2. Durée de disponibilité des pièces de la liste 1	■/10	0,5			
	3.3. Délai de livraison des pièces de la liste 2	■/10	0,3			
	3.4. Délai de livraison des pièces de la liste 1	■/10	0,2			
4. Prix des pièces détachées	4.1. Rapport prix des pièces de la liste 2 sur prix de l'équipement neuf	■/10	2	■/20		
5. Critère spécifique (exemple avec 3 sous-critères)	5.1.	■/10	1	■/20		
	5.2.	■/10	0,5			
	5.3.	■/10	0,5			
Note de l'indice						■/10
*liste 2 : liste des 3 à 5 pièces détachées au maximum (selon la catégorie d'équipements concernée) dont la casse ou les pannes sont les plus fréquentes						
**liste 1 : liste de 10 autres pièces détachées au maximum (selon la catégorie d'équipements concernée) dont le bon état est nécessaire au fonctionnement de l'équipement						

Source : [Indice de réparabilité | Ministères Écologie Énergie Territoires \(ecologie.gouv.fr\)](http://Indice de réparabilité | Ministères Écologie Énergie Territoires (ecologie.gouv.fr))

Annexe 5 : le cas de la réparation des smartphones

LES FRANÇAIS ET LA RÉPARATION LE SMARTPHONE

90 %
des Français possèdent un smartphone.



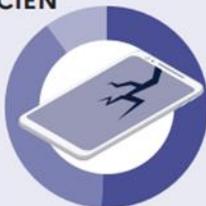
31 %
des Français déclarent avoir un smartphone tombé en panne ou cassé au cours des deux dernières années.


60 %
ont été remplacés

● 74 % par du neuf ● 26 % par de l'occasion

QUE DEVIENT L'ANCIEN ÉQUIPEMENT ?

- jeté 51 %
- gardé 39 %
- donné, vendu 10 %



TROIS PRINCIPAUX MOTIFS DE NON-RÉPARATION

-  Coût de la réparation par rapport au neuf **41 %**
-  Produit trop abîmé **33 %**
-  Envie de le remplacer par un plus performant **20 %**


35 %
ont été réparés

PAR QUI ?

32 % en auto-réparation



68 % par un professionnel

- SAV, grande distribution, fabricant 40 %
- réparateur indépendant 22 %
- acteur de l'économie sociale et solidaire 6 %



PRATIQUES EN CAS DE RÉPARATION PAR UN PROFESSIONNEL

-  Devis effectué au préalable **46 %**
-  Renseignement fourni sur le prix du neuf **54 %**
-  Produit sous garantie **48 %**

Annexe 6 : la réparation des lave-linge

LES FRANÇAIS ET LA RÉPARATION LE LAVE-LINGE

93 %
des Français possèdent un lave-linge.



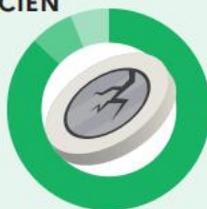
24 %
des Français déclarent avoir un lave-linge tombé en panne ou cassé au cours des deux dernières années.

57 %
ont été remplacés

● 81% par du neuf ● 19% par de l'occasion

QUE DEVIENT L'ANCIEN ÉQUIPEMENT ?

- jeté 87%
- donné, vendu 7%
- gardé 6%



TROIS PRINCIPAUX MOTIFS DE NON-RÉPARATION

-  Produit trop abîmé **41 %**
-  Coût de la réparation par rapport au neuf **38 %**
-  Promotion intéressante sur un produit neuf **14 %**

38 %
ont été réparés

PAR QUI ?
52 % en auto-réparation



48 % par un professionnel

- SAV, grande distribution, fabricant 31%
- réparateur indépendant 14%
- acteur de l'économie sociale et solidaire 3%



PRATIQUES EN CAS DE RÉPARATION PAR UN PROFESSIONNEL

-  Devis effectué au préalable **45 %**
-  Renseignement fourni sur le prix du neuf **43 %**
-  Produit sous garantie **40 %**

Annexe 7 : l'appréhension de la réparation par les citoyens Français



Nos objets ont plein d'avenir.
longuevieauxobjets.gouv.fr

Etude réalisée par Harris Interactive pour l'ADEME en partenariat avec Fnac-Darty en mai 2019 auprès d'un échantillon de 10 028 personnes, représentatif de la population française de 18 ans et plus - 48 produits investigués

Sources :

- Etude de l'ADEME « Les français et la réparation : perceptions et pratique – Edition 2019 »
- Etude de l'ADEME « Allonger la durée de d'usage des objets : un gain pour la planète et pour le porte-monnaie », 10 juin 2020.

Annexe 8 : Communication à visée préventive de l'ADEME sur l'entretien de nos appareils



POURQUOI L'ENTRETIEN DE NOS APPAREILS N'A RIEN D'ANODIN ?

UN ASPECT TROP SOUVENT SOUS-ESTIMÉ

SAV

50 à 70 % DES PANNES sont dues à un manque d'entretien ou un défaut d'utilisation durant la période de garantie (2 ans)

Les dépenses d'entretien et de réparation ont diminué de **70 %** entre 1990 et 2019

107 €/hab. pour l'entretien des appareils contre 1296 €/hab pour l'acquisition de nouveaux biens d'équipement en 2019 (Source : INSEE)

Entretenir ses équipements, c'est :

- prévenir les pannes,
- éviter les surcoûts liés à un mauvais fonctionnement,
- repousser l'achat d'un nouvel équipement.

DES GESTES CLÉS POUR FAIRE DURER

Nettoyer, dépoussiérer, détartrer...

MAIS AUSSI

Nos appareils nous alertent !

Via des témoins lumineux ou sonores, la plupart des appareils ménagers nous rappellent à l'ordre (nettoyer le filtre du lave-vaisselle, changer le sac de l'aspirateur...). Certains appareils connectés nous envoient même des notifications !

Lire les notices d'utilisation et d'entretien

sans négliger la mise en service (cause fréquente de pannes ou dysfonctionnements).

Seulement **46 %** des Français lisent intégralement les notices

Faire les « petites » réparations nécessaires

via les tutos en ligne, le SAV ou des réparateurs indépendants.

Protéger les appareils

des surchauffes, des excès d'humidité, des chocs lors du transport...

Écrans brisés = 80 % des réparations de smartphones

Mettre à jour les logiciels des appareils connectés

Le défaut de mise à jour est la cause n°1 des pannes pour cette catégorie de produits.

Recharger correctement la batterie

sans attendre qu'elle soit complètement déchargée, ni la laisser charger toute la nuit.

HALTE AUX IDÉES REÇUES

- L'obsolescence programmée ?** Elle est interdite par la Loi depuis 2015. L'obsolescence culturelle (renouveler trop souvent ses produits) est bien plus redoutable.
- Plus cher de réparer que de racheter ?** Prolonger d'1 an la durée d'usage de ses équipements plutôt que de les remplacer par du neuf permettrait d'économiser 660 €.
- La garantie ne dure pas longtemps ?** La garantie légale est de 2 ans pour tout achat. L'acheteur n'a pas besoin de prouver le défaut pendant 2 ans pour le neuf et 1 an pour l'occasion. La garantie est prolongée de 6 mois en cas de réparation et réinitialisée pour 2 ans en cas de remplacement si la réparation n'a pu être effectuée par le vendeur.

POUR ALLER PLUS LOIN longuevieauxobjets.gouv.fr



CLÉS POUR AGIR | 01/15/21 | Février 2022

Source : [Pourquoi l'entretien de nos appareils n'a rien d'anodin ? - La librairie ADEME](#)

Annexes 9 : exemples de communication sur la réparabilité

La Fnac Darty :

Qu'est-ce que c'est ?

Cet indice est un barème qui permet de mesurer la capacité d'un produit à être réparé, il concerne exclusivement les produits neufs. Les produits sont notés sur 10, leur permettant ainsi d'être classé. **Plus la note est élevée et plus le produit peut facilement être réparé.**



Les 5 critères de calcul de l'indice :

 La documentation : l'accès à la documentation technique du produit.	 La démontabilité du produit : la facilité de démontage ou encore les outils nécessaires.	 La disponibilité des pièces détachées : la durée et le délais de livraison des pièces	 Le prix des pièces détachées : le rapport du prix de la pièce par rapport à l'équipement neuf	 Les spécificités liés au produit étudié : le type de batterie utilisé, l'assistance disponible, etc.
--	---	--	--	---

La gamme « choix durable » :

Pourquoi le choix durable

Pour vous aider à faire un choix éclairé et faire durer vos produits plus longtemps. Nous vous accompagnons pour identifier les produits sur lesquels vous pouvez réellement compter.

Les produits Choix durable sont:

+ Fiables

Ils tombent moins en panne que les autres.

Nous nous appuyons sur les retours de nos 2500 experts SAV, qui réparent 1,5 millions de produits chaque année.

+ Réparables

Ils sont plus facilement réparables grâce à la durée de disponibilité des pièces détachées et leur prix. De plus, en cas de panne, on les répare plutôt que de les remplacer.

L'indice de réparabilité gouvernemental entre également en compte dans notre sélection. Il mesure la capacité d'un produit à être réparé, sur un barème de 1 à 10.

- Énergivores

Ils sont plus économes en énergie que les autres produits de leur catégorie.

Nous nous appuyons sur l'étiquette énergie, qui classe la consommation énergétique sur une échelle de A à G.



Nous avons sélectionné pour vous des appareils qui méritent toute votre confiance : **plus fiables et plus réparables, pour de vrai !**

Les produits de notre sélection resteront longtemps à vos côtés.

En utilisant vos équipements le plus possible, vous évitez d'en acheter de nouveaux. Or, 60 à 80% de l'impact carbone des appareils, provient de leur fabrication (étude ADEME).

C'est notre responsabilité de vous accompagner dans cette démarche.

Source : [Darty, le choix durable](#)

Annexe 10 : label qualirépar

Label de certification pour les réparateurs agréés permettant de bénéficier du fonds de réparation



Annexe 11 : Questionnaire / Sondage concernant l'appréhension de l'information par les consommateurs

J'ai réalisé un questionnaire avec « Google Forms » afin de le soumettre à un panel de consommateurs dans le but de déterminer leur appréhension des informations dans leur parcours de consommation.

J'ai obtenu 75 réponses provenant de divers consommateurs, exception faite des juristes. En effet, ces derniers ont été exclus de l'enquête afin d'obtenir un résultat le plus concret possible et traduisant le plus fidèlement le ressenti du consommateur moyen.

J'ai utilisé divers canaux de communication pour partager mon questionnaire. LinkedIn a été le principal vecteur de partage. J'ai ainsi soumis le lien vers le questionnaire accompagné d'un bref exposé de l'objectif de mon analyse.

J'ai essayé de construire mon questionnaire de la manière la plus claire, concise et ludique possible afin de tenter de mener les personnes sondées au bout des dix questions.

Les réponses à mon questionnaire sont venues en soutien de mes propos et en complément des analyses réalisées par les associations de consommateurs. Elles ont permis d'illustrer mon analyse.

Voici mon questionnaire : [Connaissance, accessibilité et lisibilité des informations environnementales \(google.com\)](#)

Table des matières

Remerciements	3
Liste des principales abréviations	4
Sommaire	5
Introduction	6
Titre 1- Le fonctionnement de l'indice de réparabilité	16
Chapitre 1 – Présentation de l'indice de réparabilité	16
Section 1- La philosophie de l'indice.....	16
§1- Le fil constructeur de l'indice de réparabilité	17
A- L'objectif du législateur	17
B- L'objectif de la durabilité au niveau européen.....	18
§2 - Les élargissements successifs de l'indice et les horizons de la durabilité	22
A- Vers un indice de durabilité	22
B- Les difficultés pratiques propres à la durabilité	25
Section 2 – La communication de l'indice de réparabilité.....	27
§1- Les critères de notation	27
A- Agencement des critères centraux avec les dispositions spécifiques du droit de la consommation	28
1- Critère 1 – « 1° Une note sur vingt relative à la durée de disponibilité de la documentation technique et relative aux conseils d'utilisation et d'entretien, auprès des producteurs, réparateurs, et des consommateurs ».....	28
<i>a- Explication du premier critère.....</i>	<i>28</i>
<i>b- Analyse de la logique des dispositions consuméristes</i>	<i>29</i>
2- Critère 3 – « 3° Une note sur vingt relative aux durées de disponibilité sur le marché des pièces détachées et aux délais de livraison, auprès des producteurs, des distributeurs en pièces détachées, des réparateurs et des consommateurs »	30
<i>a- La composition du troisième critère</i>	<i>30</i>
<i>b- Le renfort du droit de la consommation assurant une disponibilité des pièces détachées.....</i>	<i>32</i>
B- Des critères complémentaires permettant une fine analyse	33
1- Critère 4 – « 4° Une note sur vingt relative au rapport entre le prix de vente des pièces détachées par le constructeur ou l'importateur et le prix de vente des équipements par le constructeur ou l'importateur, calculée selon les modalités prévues par arrêté » 33	33
2- Critère 2 – « 2° Une note sur vingt relative au caractère démontable de l'équipement entendu comme le nombre d'étapes de démontage pour un accès unitaire	

<i>aux pièces détachées, ainsi que les caractéristiques des outils nécessaires et des fixations entre pièces détachées</i> »	34
3- Critère 5 – « 5° Une note sur vingt relative à des critères spécifiques à la catégorie d'équipements concernée »	34
§2 – L'affichage de l'indice	36
A- Les modalités d'affichage	36
1- <i>La mise à disposition d'une information</i>	36
2- <i>Un format strict et normalisé</i>	38
B- Le champ de l'indice de réparabilité.....	39
1- <i>Le champ matériel de l'indice</i>	39
2- <i>Le champ personnel de l'indice</i>	40
Chapitre 2 – Les problèmes pratiques	41
Section 1 – La surcharge informationnelle du consommateur	42
§1 – Les enjeux de l'information du consommateur.....	42
A- Les impératifs de lisibilité, clarté et intelligibilité	42
B- La problématique de surcharge informationnelle du consommateur.....	44
1- <i>Les travers de l'information</i>	44
2- <i>L'appréciation pratique de l'information du consommateur</i>	49
§2 – Les enjeux commerciaux de la communication sur la réparabilité	52
Section 2- Une efficacité à l'épreuve de la pratique	55
§1- Les entraves matérielles à la réparation	55
A- Les facteurs essentiels de la carence de réparabilité des produits	55
B- Un axe majeur d'améliorations : l'émergence de contrôles plus rigoureux sur l'affichage de l'indice.....	58
§2 – Le risque de sur-notation et sa critique par les associations de consommateurs.....	61
A- Une compensation facile par un système de pondération	62
B- Une notation non discriminatoire.....	65
Titre 2 – L'indice de réparabilité : un outil vers une réparabilité effective.....	68
Chapitre 1 – Faciliter la réparation pour le consommateur	68
Section 1 – L'incitation certaine à la réparation.....	68
§1 – Le fonds de réparation.....	68
§2 – La réforme de la garantie légale de conformité.....	72
A- Le fonctionnement de la garantie légale de conformité en France	72
B- L'intérêt du levier de la garantie légale de conformité dans la réparabilité.....	75
Section 2 – L'incitation perfectible à la réparation	77
§1 - La question des délais	78

A-	La disponibilité des pièces détachées.....	78
B-	L’allongement des délais de la garantie légale de conformité et le droit à la réparation.....	80
§2 -	Un accompagnement du consommateur dans l’appréhension de la réparabilité et réparation.....	82
§3 -	Le besoin d’un renforcement des contrôles	84
Chapitre 2 –	Les sanctions de l’indice erroné	87
Section 1 –	Les apports du droit spécial.....	87
§1 –	Les sanctions propres à l’indice de réparabilité	87
A-	L’autorité compétente en cas de contrôle	87
B-	Les sanctions administratives	88
C-	La concurrence préservée dans la réparation	89
D-	La réparabilité : caractéristique essentielle du bien	91
§2-	Un manque de lisibilité issu des constructions successives.....	92
Section 2 –	Les recours contractuels	94
§1 –	La voie civiliste	94
A-	L’application du dol à un calcul erroné de l’indice de réparabilité	94
B-	Une apparence trompeuse de la réparabilité est-elle un vice caché ?.....	98
C-	La responsabilité civile des acteurs.....	100
1-	<i>Dans les rapports BtoC</i>	100
2-	<i>Dans les rapports BtoB</i>	103
§2-	La voie consumériste	105
A-	Les pratiques commerciales	105
B-	Le délit de tromperie	109
CONCLUSION	112
BIBLIOGRAPHIE :	113
Index alphabétique	125
ANNEXES :	126
Annexe 1 :	schéma illustrant l’économie circulaire	126
Annexe 2 :	aspect écologique de la durabilité.....	127
Annexe 3 :	visuel de l’indice de réparabilité.....	128
Annexe 4 :	tableau de notation servant à l’élaboration de l’indice (peut être requis par le consommateur).....	129
Annexe 5 :	le cas de la réparation des smartphones	130
Annexe 6 :	la réparation des lave-linge	131
Annexe 7 :	l’appréhension de la réparation par les citoyens Français	132

Annexe 8 : Communication à visée préventive de l'ADEME sur l'entretien de nos appareils	133
Annexes 9 : exemples de communication sur la réparabilité	134
Annexe 10 : label qualirépar	135
Annexe 11 : Questionnaire / Sondage concernant l'appréhension de l'information par les consommateurs	136
Table des matières	137