

Produits électroniques reconditionnés, une alternative possible au neuf ?

Comme le souligne une étude récente du Crédoc¹, le « consommer mieux » est devenu un enjeu majeur chez les jeunes qui se tournent de plus en plus vers les produits électroniques de seconde main. Toutefois, l'information sur les caractéristiques techniques des appareils électroniques « reconditionnés » est souvent insuffisante, du fait dans certains cas de l'opacité de l'amont de la filière des produits électroniques « reconditionnés »

La dernière enquête de la DGCCRF, portant sur ces produits souligne l'insuffisance de l'information délivrée au consommateur par près de 50 % des professionnels, des manquements aux dispositions du Code de la consommation notamment en matière de garanties et la difficulté pour le consommateur de connaître l'état réel de l'appareil.



© Pixabay

De précédentes enquêtes menées par la DGCCRF dans le secteur de la vente de téléphones et de produits électroménagers avaient conduit à constater des insuffisances dans l'information délivrée aux consommateurs sur des produits reconditionnés.

Aussi en 2019 l'action de la DGCCRF s'est particulièrement orientée sur la loyauté de l'offre commerciale et l'emploi du terme « reconditionné » pour des produits de téléphonie, d'informatique grand public², audio-vidéo³ et électroménager.

113⁴ établissements ont été contrôlés. Les vérifications ont porté sur l'information précontractuelle, mais également sur les garanties légales et commerciales, la recherche de pratique commerciale trompeuse ou de clauses abusives, les conditions générales de vente, la vente à distance et l'emploi de la langue française.

Un niveau d'implication hétérogène des distributeurs dans le contrôle des produits

Parmi les distributeurs qui achètent des produits déjà reconditionnés pour les revendre, certains se contentent d'un examen sommaire de l'état général des appareils et ne disposent d'aucune information sur leur provenance, avec un risque de non-conformité des produits. D'autres en revanche ont développé la compétence de leurs acheteurs et sélectionnent leurs fournisseurs de manière rigoureuse.

Des distributeurs s'impliquent eux-mêmes dans le reconditionnement. Ils se sont dotés de moyens en personnel et matériel permettant de réaliser des tests sur les appareils achetés d'occasion ou - lorsqu'ils sont également vendeurs de produits neufs - sur ceux retournés par leurs clients dans le cadre du droit de rétractation ou du service après-vente.

Reconditionné ou occasion ?

Il n'existe pas de définition réglementaire du terme « reconditionné ». Cette appellation est généralement employée pour désigner un produit déjà utilisé et/ou de seconde main mis en vente après avoir fait l'objet d'une intervention technique plus ou moins importante (diagnostic de l'état du produit, réparation, remplacement des pièces) et/ou d'un emballage.

Un produit d'occasion, selon la définition de l'alinéa 3 de l'article 321-1 du code de commerce : est un produit qui a déjà acquis ou possédé antérieurement ou qui a subi des altérations qui ne permettent pas de le considérer comme neuf.

Un produit reconditionné est toujours un produit d'occasion.

¹ [Etude sur l'environnement](#) publiée en décembre 2019 par le Crédoc.

² Tablettes numériques, ordinateurs, périphériques, etc.

³ Téléviseurs, équipements hi-fi et audio, consoles de jeux vidéo, appareils photos, etc.

⁴ 42 commerces de détail spécialisés, 25 magasins d'occasion, 18 sites vendant exclusivement en ligne (*pure players*), 14 hypermarchés ou supermarchés spécialisés en électrodomestique 8 non spécialisées dans les produits électroniques et/ou électroménagers et enfin 6 grandes surfaces alimentaires.

Il existe également des « reconditionneurs » (appartenant pour certains au secteur de l'économie sociale) qui achètent des appareils auprès de professionnels situés en Europe ou en Asie et/ou de consommateurs, les testent et les remettent en état avant de les revendre à des professionnels.

Des informations insuffisantes sur l'état réel du produit reconditionné

Le Code⁵ de la consommation impose aux professionnels de délivrer au consommateur, préalablement à la vente, des informations portant notamment sur les caractéristiques essentielles du bien.

Or, il est courant de trouver des offres mentionnant des indications sommaires telles que « bon état » ou « parfait état » sans autre précision qui apparaissent insuffisantes pour permettre au consommateur de faire un achat en étant suffisamment informé, notamment lorsqu'il achète un produit sur internet et qu'il ne peut pas le manipuler. De plus, ces éléments ne permettent pas à elles seules d'effectuer une comparaison pertinente entre les offres commerciales.

À titre d'exemple, quelques mentions relevées sur les produits :

Sans aucune précision

Reconditionné comme neuf
Occasion comme neuf - Occasion à neuf
Excellent état - Très bon état - Bon état - État correct
Equivalent au neuf

Une classification limitée à l'aspect visuel du produit

Premium / Excellent état : équivalent neuf / reconditionné à neuf / emballage d'origine ;
Très bon état : Produits esthétiquement comme neufs/ en excellent état général pour des produits neufs / sans emballage ou avec un emballage abîmé/ vendu sans accessoire ;
Bon état : micro-rayures/ / traces d'usure naturelle /rayures peu visibles à l'œil nu ;
Correct : rayures visibles et/ou petits chocs à l'extérieur/ usure manifeste / produit présentant des défauts physiques / traces d'utilisation visibles.

Un descriptif se limitant à l'aspect purement visuel du produit ne répond pas à lui seul aux exigences d'information sur les caractéristiques essentielles.

Le point de vue de l'ADEME¹ sur les téléphones mobiles

L'Ademe souligne [dans son rapport de 2019 sur les impacts du smartphone](#), le renouvellement trop rapide de ces appareils, conditionné par les effets de mode ou suscité par des offres commerciales alléchantes mais aussi résultant des contraintes liées notamment à l'absence de pièces de rechange. Dans la plupart des cas, les téléphones mobiles ne sont pas conçus pour être réparables et évolutifs dans le temps.

¹ Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME).

Le consommateur doit aussi être renseigné sur l'état de fonctionnement du produit et son aptitude à l'usage (qui peuvent être différents de ceux d'un produit neuf (ex. performances d'une batterie). Il doit également être à même de connaître les interventions effectuées sur le produit par le vendeur lui-même ou à sa demande, et qui justifient que celui-ci utilise le terme de « reconditionné » (ex. réparation et/ou remplacement de pièces : batterie, écran, carte électronique, joints...), ce qui suppose que la vente du produit ne s'effectue pas simplement en l'état.

Des allégations sur l'état du produit ne pouvant être justifiées et susceptibles d'être trompeuses

Le descriptif de l'état du produit repose dans de nombreux cas sur un examen purement visuel et une vérification sommaire de son fonctionnement. Le plus souvent, les informations données se limitent à reprendre les caractéristiques du produit neuf ou à fournir des détails supplémentaires uniquement sur son apparence.

Certains opérateurs évoquent la réalisation de tests pour justifier l'état annoncé du produit, mais sans être en mesure d'en fournir la preuve. Dans la mesure où un vendeur mentionne que le produit proposé est contrôlé ou testé, il doit pouvoir le justifier.

L'utilisation des mentions « garantie constructeur » pour des produits reconditionnés a été relevée. Cette pratique est susceptible de laisser entendre que le reconditionnement est assuré par le fabricant du produit neuf alors que ce n'était pas le cas.

⁵ Articles L.111-1 et L. 221-5.

Une utilisation irrégulière de la notion de certification contraire à la loi

La certification est définie par le Code⁶ de la consommation comme l'activité par laquelle un organisme, distinct du fabricant, de l'importateur, du vendeur, du prestataire ou du client, atteste qu'un produit, un service ou une combinaison de produits et de services est conforme à des caractéristiques décrites dans un référentiel de certification. Cette disposition réserve la possibilité de procéder à la certification de produits ou de services à des entreprises qui bénéficient d'une accréditation délivrée par un organisme d'agrément.

Lors de l'enquête, la DGCCRF a identifié des pratiques contraires à ces dispositions, consistant à utiliser le terme de certification comme un argument de vente, sans qu'une procédure de certification ait été suivie.

Des informations sur les garanties légales insuffisantes voire trompeuses

Les enquêteurs ont constaté que l'information précontractuelle sur les garanties légales pour les produits reconditionnés était insuffisante voire absente sur les lieux de vente et sur les sites internet.

Des opérateurs importants annonçaient une garantie d'un an ou de deux ans sur tous les biens, neufs comme d'occasion, sans préciser s'il s'agissait de la garantie légale ou de la garantie commerciale.

Dans d'autres cas, une garantie légale de 6 mois était annoncée. Cette indication correspond en réalité à la durée de présomption d'antériorité du défaut dont bénéficie le consommateur, qui est de six mois, car il s'agit d'un produit d'occasion, le vendeur restant redevable de la garantie légale de conformité pendant 2 ans, comme pour les produits neufs. Certains vendeurs ont également tendance à écarter les accessoires (ex. brosses et flexibles, tubes et lampes, ensemble d'alimentation (chargeurs/câbles), etc.) du champ de la garantie légale de conformité, alors qu'ils sont concernés.

Globalement, les distributeurs contrôlés ne respectaient pas leurs obligations légales au titre du Code de la consommation. En effet, chez 50 % des professionnels visités, les informations délivrées au consommateur et les justifications apportées sur l'état des produits reconditionnés étaient insuffisantes.

Des investigations poussées ont été menées afin de vérifier les déclarations de professionnels souvent évasives ou incomplètes.

Pour contribuer à conserver un juste équilibre économique entre les opérateurs et assurer la protection des consommateurs, la DGCCRF poursuivra son action dans ce domaine.

Le problème de l'emploi inapproprié de la notion de reconditionné sera quant à lui résolu par la réglementation à venir des termes " reconditionné " ou " produit reconditionné ", dans le cadre de la [loi n° 2020-105 du 10 février 2020](#) relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire.

Résultats de l'enquête 2019

- 2 PVP
- 18 injonctions
- 38 avertissements pour des pratiques diverses (absences d'information précontractuelle ou de documentation technique permettant de justifier des allégations, utilisation irrégulière de la notion de certification)

► Liens utiles

[Loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire](#)

[Brochure « Tout savoir sur les garanties »](#)

Fiches pratiques :

[Bien choisir son portable](#)

[Pièces détachées](#)

[Informations précontractuelles](#)

[Conditions générales de vente](#)

[Pratiques commerciales trompeuses](#)

[Clauses abusives](#)

⁶ Article L. 433-3.