

Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE)

La CLCV enquête et assigne !

Enquête menée par la CLCV auprès de 22 sites Internet marchands



Notre enquête

Courant octobre, nous avons enquêté sur la reprise « un pour un » auprès de 22 sites Internet marchands vendant des équipements électriques et électroniques (EEE).

Nous avons cherché à savoir :

- Si l'éco-participation était bien affichée au côté du prix de chaque produit ;
- Si la possibilité de reprise de l'ancien équipement était indiquée et à quel endroit du site (page produit, CGV...) :
- Quelles étaient les modalités de reprise ;
- Si la reprise était bien gratuite, à défaut quel était son coût.

Liste des sites étudiés

Cdiscount.com
Pixmania.fr
Mistergooddeal.com
Rueducommerce.fr
Darty.com
Boulangier.fr
Amazon.fr
Conforama.fr
But.fr
Laredoute.fr
3suisses.fr
Delamaison.fr
Connexion.fr
FNAC.fr
Priceminister.Com
Grosbill.com
Materiel.net
Online.carrefour.fr
LDLC.com
VPCBoost
Villatech.fr
Vente-privee.com

Rappels réglementaires

Rappel : définition d'un DEEE

Un DEEE est un déchet d'équipement électrique ou électronique, c'est-à-dire un équipement fonctionnant avec une prise électrique, une pile ou un accumulateur.

Principe de la reprise « un pour un »

L'article R.543-180 (Code de l'environnement) stipule : « *Lors de la vente d'un équipement électrique ou électronique ménager, le distributeur reprend gratuitement, ou fait reprendre gratuitement pour son compte, les équipements électriques et électroniques usagés dont le consommateur se défait, dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu.* »

Qu'est-ce qu'un distributeur ?

Est considérée comme distributeur : « *toute personne qui, quelle que soit la technique de distribution utilisée, y compris par la communication à distance, fournit à titre commercial, des équipements électriques* ». (Article 3 Décret 2005-829 du 20 Juillet 2005)

Obligations des distributeurs

1. Le distributeur est tenu d'accepter la reprise gratuite d'un appareil usagé lors de l'achat d'un produit neuf du même type (obligation dite " un pour un").
2. Le distributeur doit informer les acheteurs de l'obligation de ne pas jeter les DEEE avec les déchets ménagers, des systèmes de collecte mis à leur disposition, des effets potentiels des substances dangereuses présentes dans les EEE sur l'environnement et la santé humaine.
3. Il doit informer les acheteurs des coûts unitaires supportés pour l'élimination des DEEE historiques. C'est l'éco-contribution.

La directive européenne 2012/19/UE prévoit l'obligation pour les distributeurs de mettre en place la reprise "1 pour 1" auprès de leurs consommateurs et la collecte "1 pour 0" pour les petits DEEE (toutes dimensions extérieures \leq 25 cm) lorsque la surface de vente dédiée aux EEE est \geq à 400 m². Les distributeurs doivent également rendre visible l'éco-contribution payée à l'achat d'un EEE et communiquer à ce sujet.

Tous les commerces sont tenus de reprendre l'ancien équipement. Magasins spécialisés, supermarchés, ou vente en ligne sur Internet. Si le nouvel appareil est livré, les vendeurs sont tenus de reprendre l'ancien.

Qu'est-ce que l'éco-participation ?

L'éco-participation, également appelée contribution visible, éco-contribution, contribution environnementale, coût de l'élimination (...) est le montant payé par les producteurs aux

éco-organismes pour chaque équipement ménager mis sur le marché français, et répercuté à l'identique et de manière visible jusqu'au consommateur final (le ménage).

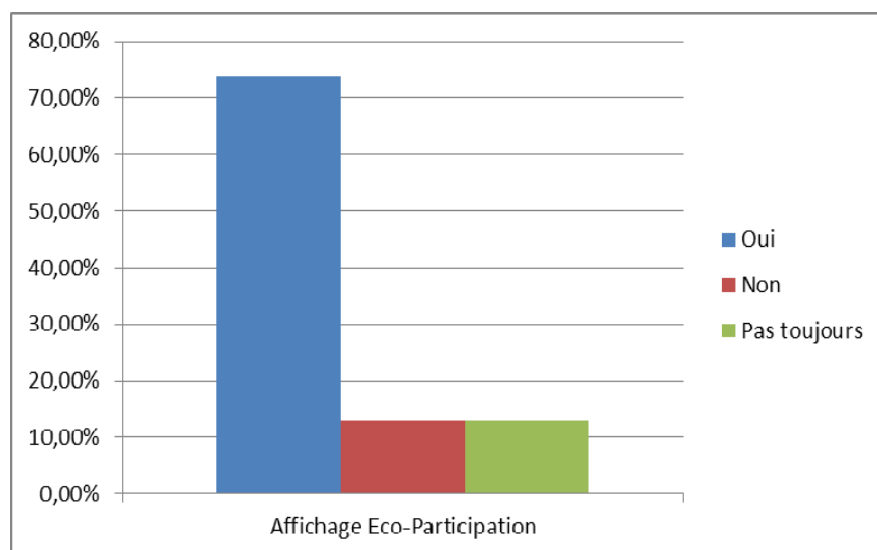
La contribution visible n'est pas une taxe ; son montant est fixé par chaque éco-organisme (barème producteur, différent d'un éco-organisme à l'autre) et ne peut faire l'objet d'aucune marge ou réfaction lors des négociations commerciales entre les différents revendeurs.



Nos constats

I. Affichage de l'éco-participation

Depuis 2006, l'éco-participation payée par le consommateur sur chaque produit doit être affichée. Sur les sites enquêtés, près de 74 % respectent cette obligation. C'est bien. Mais sept années après l'entrée en vigueur du dispositif, c'est insuffisant.

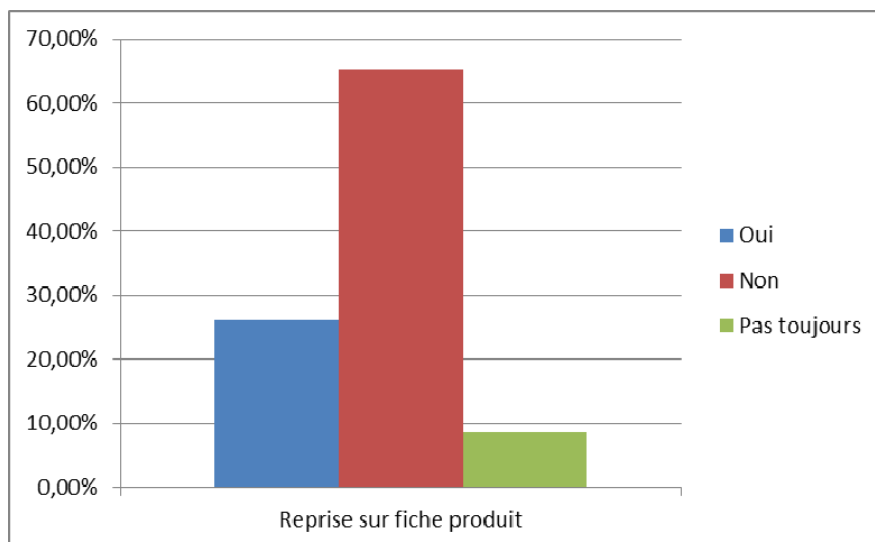


II. Mention de la possibilité de reprise

Nous avons cherché à vérifier si l'obligation de reprise de l'ancien équipement qui est faite également aux magasins de vente en ligne sur Internet était bien respectée. Si le nouvel appareil est livré, les vendeurs sont tenus de reprendre l'ancien (directive européenne 2012/19/UE).

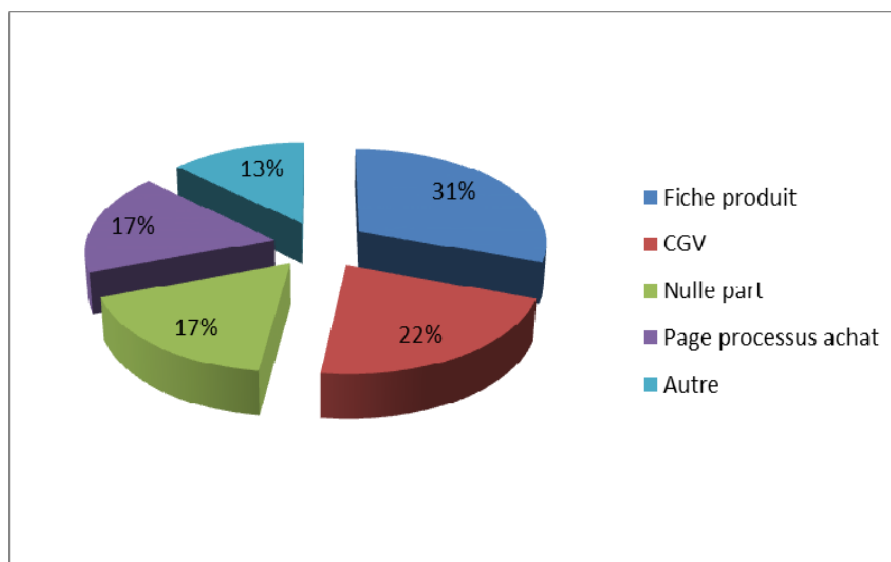
A) *Sur la fiche produit*

Dans plus de 65 % des cas, la possibilité de reprise n'est pas mentionnée lorsque l'on clique sur la fiche produit de l'appareil. Elle l'est sur 26 % des sites.



B) A un autre endroit du site

L'information sur la possibilité de reprise de l'ancien appareil est principalement (31 %) mentionnée sur la fiche produit d'un appareil. On la retrouve ensuite (22 %) dans les conditions générales de vente du site, document long, fastidieux et pas toujours simple à trouver. Sur 17 % des sites, on obtient l'information lors du processus d'achat de l'appareil. Sur d'autres sites (13 %), l'information peut être dispensée sur la page « livraison ». Mais sur 17 % des sites enquêtés, l'information n'est pas disponible et est introuvable.



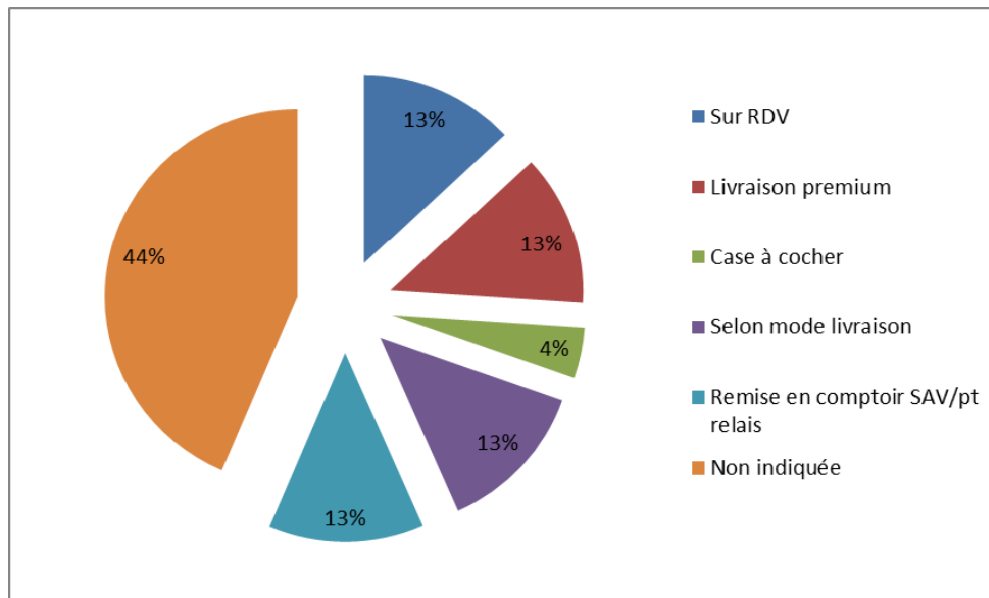
17 % des sites ne respectent donc pas la réglementation.

III. Procédure de reprise

44 % des sites ne précisent pas quelle est la procédure de reprise. Certains d'entre eux indiquent bien qu'ils reprennent l'ancien appareil, mais sans préciser comment.

13 % accepte la reprise, mais uniquement dans le cas d'une livraison premium, c'est-à-dire une livraison sur rendez-vous dans le logement, qui est facturée beaucoup plus chère qu'une livraison normale.

13 % la pratiquent lors d'une remise au comptoir SAV ou en point relais.



IV. Coût de la reprise

La reprise gratuite est bien prévue par 31 % des sites. 52 % n'indiquent rien, ce qui peut évidemment tout laisser supposer : à la fois qu'une partie d'entre eux ne facture pas la reprise, mais probablement aussi qu'un certain nombre la fait payer et que d'autres ne font pas de reprise.

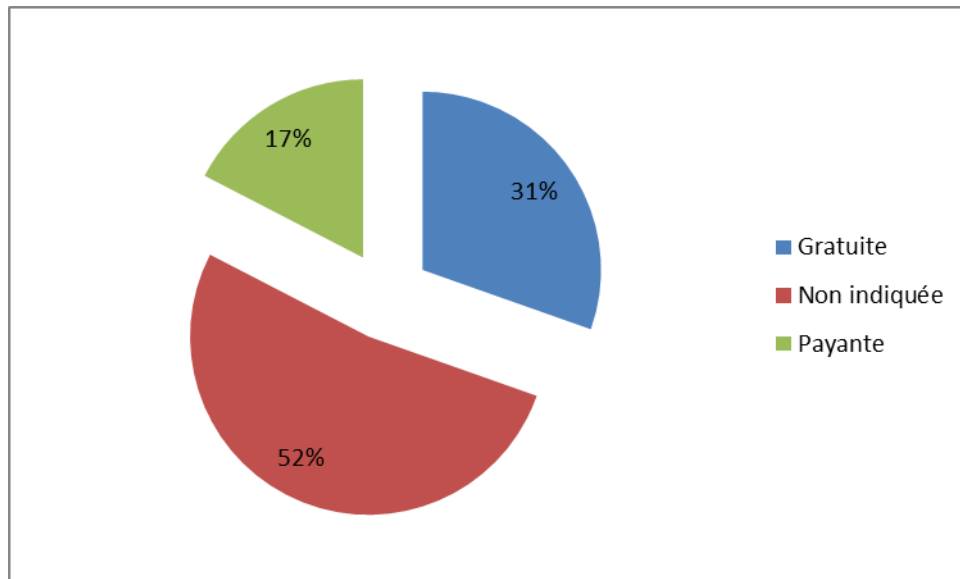
4 sites obligent à souscrire une livraison premium pour pouvoir bénéficier de la reprise de leur ancien équipement. Cette formule de livraison est beaucoup plus chère qu'une livraison classique.

Par exemple, pour Mistergooddeal, la livraison premium occasionne un surcoût de 30 €. Mais contrairement à la livraison classique, l'appareil n'est pas livré en bas d'immeuble, mais chez le consommateur, à l'emplacement de son choix. Les livreurs assurent également le déballage du produit, l'évacuation des emballages, ainsi que la mise en service pour les sèche-linge, lave-linge et lave-vaisselle pose libre.

Chez Villatech, l'information est bien cachée, il en coûterait au consommateur de 22 à 41€ pour pouvoir faire reprendre son ancien appareil, également dans le cadre d'une livraison de type premium.

Chez Grosbill (groupe Auchan), il faut aussi choisir la livraison premium dont le prix est indiqué lors de la commande, mais qui pour un réfrigérateur tourne autour de 70/80 €, pour bénéficier de la reprise, il faut ajouter 20 € par produit ! Ca ne donne pas très envie de se faire livrer. Il n'y a pas de possibilité de reprise dans le cadre de la livraison Eco.

Même procédure chez Delamaison, qui dans le cadre de sa livraison avec le transporteur Geodis - dont le prix n'est pas mentionné - facture en plus la reprise pour un coût de 22 €.



V. Absence de reprise

L'enquête démontre également qu'un certain nombre de sites Internet ne propose à aucun moment la reprise de l'ancien équipement. C'est par exemple le cas de Pixmania. D'autres sites (Rue du commerce, VPCBoost, Villatech) sont assez confus sur leur proposition de reprise.

Nous avons donc envoyé par mail, le 6 novembre, l'un des deux messages types suivants :

Bonjour,

Je souhaite changer mon réfrigérateur qui ne fonctionne plus très bien. J'ai vu un modèle sur votre site qui me plaît bien. Par contre, je voudrais savoir si vous reprenez mon ancien appareil et si oui, sous quelles conditions.

Merci beaucoup pour votre réponse. Bien cordialement,

Bonjour,

Je souhaite changer ma télévision. J'ai vu un modèle sur votre site qui me plaît bien. Par contre, je voudrais savoir si vous reprenez mon ancien appareil et si oui, sous quelles conditions.

Merci beaucoup pour votre réponse. Bien cordialement,

Les sites interrogés

Sites	Réponse obtenue
Pixmania	Pas de réponse, malgré deux messages
Connexion	Lors de la livraison d'un nouveau produit, nous sommes tenus de reprendre l'ancien pour le recyclage. celui-ci est ramassé par Eco-systèmes. Cela vous évite d'aller en déchèterie.
Fnac	La Fnac rachète certaines familles de produits (TV écran plat, tablette numérique, GPS, téléphone portable, baladeur, appareils photos compacts et bridges, caméscope, ordinateur portable, console de jeu) sous forme de bons d'achats. Produits techniques fonctionnels à rapporter au comptoir SAV de certains magasins Fnac. Le réceptionniste SAV testera et vérifiera l'éligibilité au service du produit.
Priceminister	J'ai bien reçu votre message et vous confirme que la reprise d'ancien article n'est pas proposée par nos vendeurs.
Materiel	Possibilité de reprise gratuite d'un produit équivalent lors du retrait dans une agence.
LDLC	<p>Après renseignement nous pouvons mettre au recyclage votre ancien matériel effectivement ; à raison d'un produit pour un achat.</p> <p>Pour cela ; contactez-nous 10 jours après la réception de votre matériel (15 si pack confort ; il s'agit en fait du délai de rétractation). Une fois celui-ci dépassé, passez-nous simplement un coup de téléphone ou répondez à cet email. Nous vous communiquerons alors la procédure.</p> <p>Notez toutefois que nous ne pourrions pas couvrir les frais de port en aucune manière : Il vous reviendra de nous expédier l'ancienne télévision par la poste ou un transporteur ; totalement à vos frais.</p>

Nous constatons qu'un seul site interrogé répond sans difficulté à son obligation de reprise. Les autres font des propositions diverses, surprenantes et qui ne répondent pas à leur obligation réglementaire.

En conclusion

Au vu des résultats de cette enquête, la CLCV a décidé d'assigner les deux sites Internet qui facturent la reprise de l'ancien équipement électrique et électronique, Grosbill et Delamaison.

En effet, les pratiques mises en œuvre par ces deux sociétés à l'occasion de la vente en ligne de leurs produits sont totalement illicites dès lors qu'il n'est pas offert aux consommateurs la possibilité de se faire reprendre gratuitement leur DEEE à l'occasion d'un achat en ligne.

De surcroît, certaines clauses des conditions générales de vente de la société Grosbill sont illicites et/ou abusives et aggravent de ce fait le préjudice causé aux consommateurs passant commande avec cette société.

Rappelons que les dispositions relatives à la prévention et à la gestion des déchets ont avant tout pour objet :

- en priorité, de prévenir et de réduire la production et la nocivité des déchets ;
- de traiter les déchets en vue de leur réutilisation, de leur recyclage, de leur valorisation notamment énergétique, à défaut de leur élimination ;
- d'assurer que la gestion des déchets se fait sans mettre en danger la santé humaine et sans nuire à l'environnement ;
- d'organiser le transport des déchets et de le limiter en distance et en volume ;
- d'assurer l'information du public sur les effets pour l'environnement et la santé publique des opérations de production et de gestion des déchets.

Avec cette enquête et ces assignations, la CLCV souhaite d'une part que les dispositions relatives à la prévention et à la gestion des déchets et la préservation de l'environnement soient respectées et d'autre part que les droits des consommateurs soient préservés.