

Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE)

Enquête 2016

Enquête menée par la CLCV auprès de 21 sites Internet marchands



Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie – 59, bd Exelmans 75016 Paris – Tél. : 01 56 54 32 10 - Fax : 01 43 20 72 02 - www.clcv.org
La CLCV, créée en 1952, est une association indépendante agréée au titre de la défense des consommateurs, de l'éducation populaire, association représentant les usagers dans les instances hospitalières ou de santé publique et comme association éducative complémentaire de l'enseignement public. Elle est reconnue représentative des locataires. Elle est membre du Bureau Européen des Unions de Consommateurs et de Consumers International.

Contexte

Les DEEE sont les déchets issus d'équipements électriques et électroniques (EEE) comme des télévisions des réfrigérateurs, des sèche-cheveux, etc.

Leur quantité augmente de 8 % par an dans le monde. Déchets particulièrement polluants et composés d'une partie de matériaux recyclables (80 % environ), ils sont collectés depuis 2006 pour être dépollués et recyclés.

Quelques chiffres-clés (issus du rapport ADEME 2015) :

- En 2014, 633 millions d'équipements ont été mis sur le marché français soit 1,55 million de tonnes d'EEE (**équivalent à 153 fois le poids de la Tour Eiffel**) ;
- Les EEE de ménages (hors équipement professionnel) représentent 558 millions d'équipements ménagers mis sur le marché en 2014 soit environ **8,5 appareils par habitant** ;
- Pour 2014, **495 307 tonnes de DEEE ménagers ont été collectées en France**, soit une augmentation de 8 % des tonnages collectés depuis 2013 ;
- Cette étude estime qu'entre 17 et 23 kg/hab/an de DEEE ont été générés en 2012, dont 6,9 kg/hab/an ont été captés soit 35 %.

Les problématiques liées à la reprise « un pour un » des DEEE :

Du point de vue de la gestion des déchets, si la collecte des emballages se fait facilement, celle des DEEE s'avère bien plus difficile. Déchets particulièrement polluants, les DEEE nécessitent une collecte séparée particulière. **Or sans collecte, il n'y a pas de tri.**

Pour faciliter cette collecte, a été mise en place en Europe l'obligation de **reprise « un pour un » pour les distributeurs (un produit neuf acheté, l'ancien est repris gratuitement)**. Ce principe vise à proposer aux ménages une collecte pratique et simples.

Il faut savoir que ces équipements ne sont pas toujours collectés par les services d'encombrants et qu'il est contraignant, voire parfois difficile, de les emmener en déchetterie (difficultés de déplacement en déchetterie pour les personnes à mobilité réduite ou n'ayant pas de voiture)

Le surcoût du recyclage des DEEE est assumé par le consommateur au travers de l'éco-participation (voir rappels réglementaires), **il doit donc pouvoir bénéficier d'une reprise telle que définie par la réglementation.**

Sans une quantité de DEEE suffisante collectée localement, **l'industrie du recyclage ne se développe pas (emplois non délocalisables)**, ce qui entraîne le risque de voir partir ces déchets vers **des pays ne disposant pas des infrastructures et conditions de travail correctes (travail des enfants, sans protection, décharge en pleine nature, ...).**

Notre enquête

Depuis plus de 3 ans, la CLCV est mobilisée sur la question du droit à la « reprise un pour un » des DEEE et publie sa 3^e enquête.

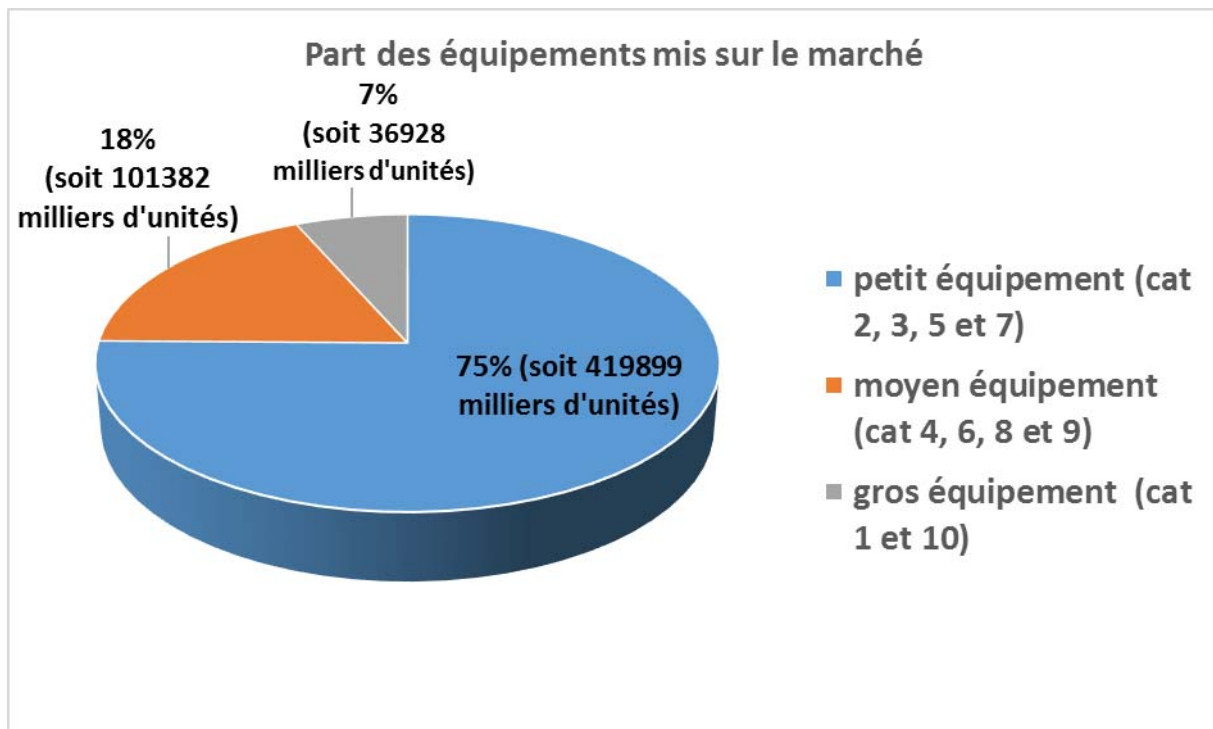
Courant avril 2016, nous avons mené notre enquête sur la reprise « un pour un » auprès de 21 sites Internet marchands vendant des équipements électriques et électroniques (EEE).

Cette année, nous avons en plus cherché à savoir si la reprise était identique en fonction du type d'équipement. La législation définit 10 catégories d'EEE ménagers (non professionnels)

Catégorie	Type
1	Gros appareils ménagers (réfrigérateur, lave-linge...)
2	Petits appareils ménagers (sèche-cheveux, grille-pain...)
3	Équipements informatiques et de télécommunications
4	Matériel grand public (TV, lecteur DVD, ...)
5	Matériel d'éclairage (à l'exception des appareils d'éclairage domestique et des ampoules à filament)
6	Outils électriques et électroniques (à l'exception des gros outils industriels fixes)
7	Jouets, équipements de loisir et de sport ;
8	Dispositifs médicaux (à l'exception de tous les produits implantés ou infectés)
9	Instruments de surveillance et de contrôle
10	Distributeurs automatiques.

Nous les avons regroupés en 3 catégories : petits, moyens et gros équipements. Pour chaque catégorie, nous avons recherché sur les sites les produits :

- Petits équipements (cat. 2, 3, 5 et 7) : smartphone et/ou tablette tactile
- Moyens équipements (cat. 4, 6, 8 et 9) : télévision et/ou micro-ondes
- Gros équipements (cat. 1 et 10) : réfrigérateur et/ou lave-linge



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.

Ce droit à la reprise gratuite pour les consommateurs est d'autant plus entièrement justifié que le consommateur paie une éco-participation pour le recyclage des DEEE lors de l'achat d'un nouveau matériel. De plus, les éco-organismes mettent en place des solutions de collecte pour les distributeurs.

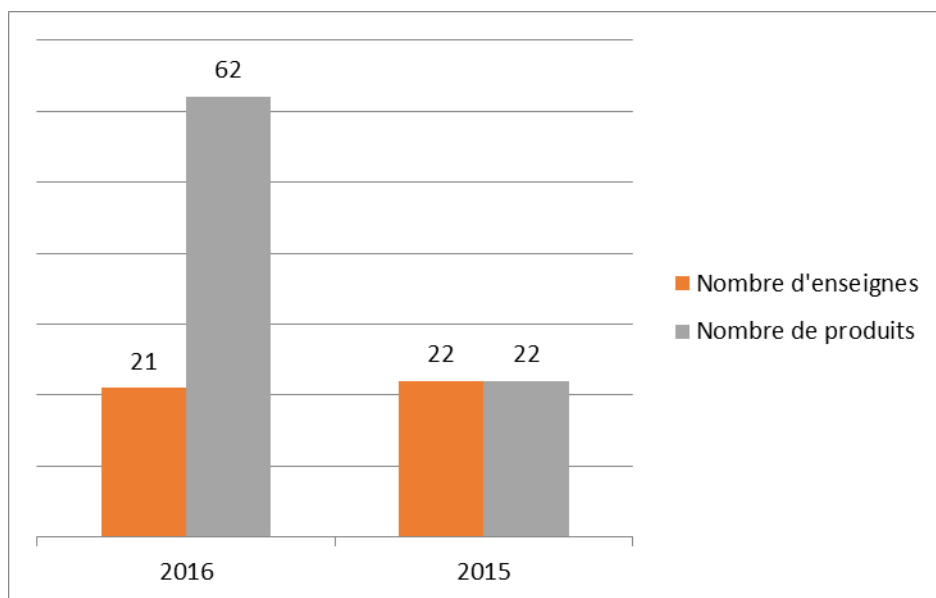
Liste des sites étudiés

cdiscout.com
pixmania.fr
mistergooddeal.com
rueducommerce.fr
darty.com
boulangier.fr
amazon.fr

conforama.fr
But.fr
La redoute
3 Suisses
Connexion
FNAC.com
Priceminister

Materiel.net
LDLC
VPCBoost
villatech.fr
vente-privee.com
electrodepot
terranuova

Comme en 2015, nous somme allés visiter 21 sites, avec quelques nouveautés. Nous avons choisi de tester cette année 62 produits.



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 :

« En cas de vente d'un équipement électrique ou électronique ménager, le distributeur, y compris en cas de vente à distance, 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 [...] Le consommateur est informé des conditions de reprise mises en place [...] de manière visible et facilement accessible. Cette information doit lui être délivrée avant l'acte de vente [...] »

Il a été renforcé par le décret n° 2014-928 le 19 août 2014 qui précise notamment les obligations pour la vente à distance.

Qu'est-ce qu'un distributeur ?

Est considéré 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

Le Code de l'environnement impose des obligations au distributeur d'EEE ménagers :

- **Il est tenu de proposer systématiquement et de manière visible la reprise gratuite** d'un appareil usagé lors de l'achat d'un produit neuf du même type (obligation dite « reprise un pour un »), **sur le lieu de vente de l'équipement, ou sur le lieu de la livraison ;**
- **L'obligation aux producteurs vendant des EEE par communication à distance** directement à des ménages ou à des utilisateurs autres que des ménages, **de désigner un mandataire dans les États membres concernés chargé d'assurer le respect des obligations qui incombent au dit producteur ;**
- Au-delà d'une surface de vente consacrée aux EEE supérieure à 400 m², il est tenu de reprendre gratuitement les équipements dont toutes les dimensions sont inférieures à 25 cm sans obligation d'achat (reprise dite « un pour zéro ») ;
- Il 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**, et des effets potentiels des substances dangereuses présentes dans les EEE sur l'environnement et la santé humaine ;

- **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).

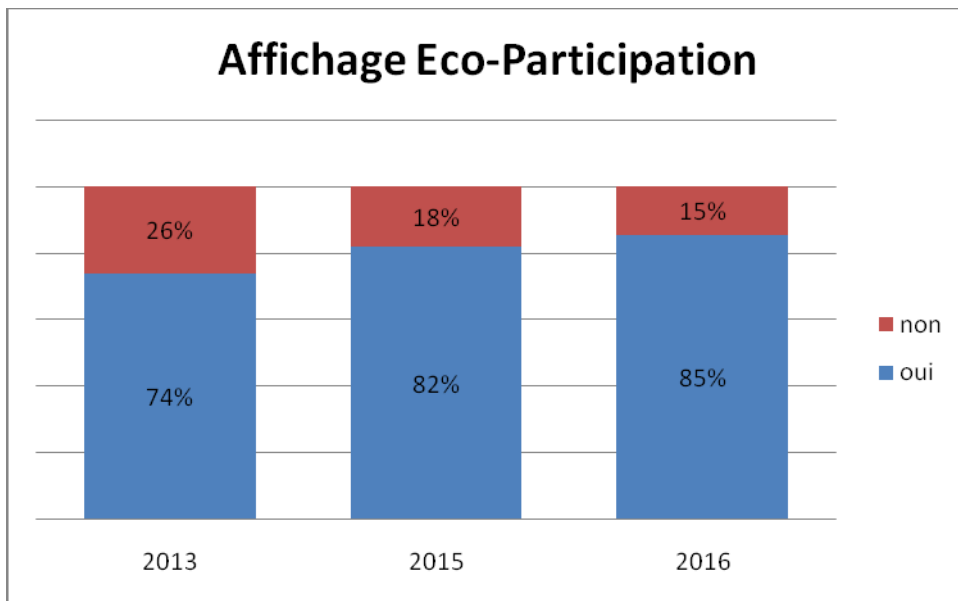
La contribution visible n'est pas une taxe (elle n'est pas perçue par l'Etat, mais par les éco-organismes) ; son montant est fixé par chaque éco-organisme (barème producteur, différent d'un éco-organisme à l'autre) et ne peut faire l'objet d'aucune marge ou réfaction lors des négociations commerciales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



I. Information des consommateurs

1. Affichage de l'éco-participation

Obligatoire depuis 2006, le niveau d'affichage de l'éco-participation payée par le consommateur sur chaque produit a peu évolué sur les sites enquêtés. Affichée à 74 % en 2013, elle atteint 85 % en 2016. Cet affichage reste insuffisant au regard de la loi.

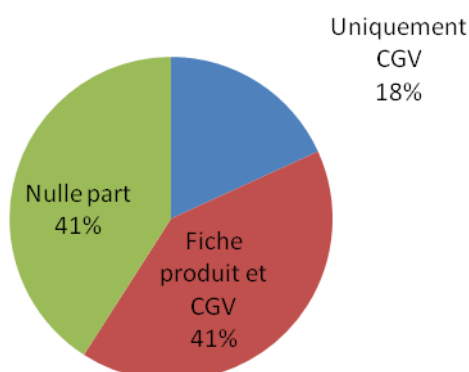


2. Affichage de la reprise

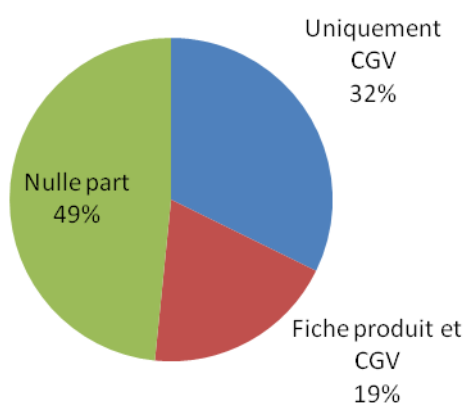
Nous avons cherché à vérifier si l'obligation de reprise de l'ancien équipement par les sites de vente en ligne sur Internet était bien respectée. En effet, si le nouvel appareil est livré, les vendeurs sont tenus de reprendre l'ancien (directive européenne 2012/19/UE).

Entre 2015 et 2016, l'affichage de la reprise sur la fiche produit a fortement baissé passant de 41 % à 19 %. Nous avons également observé qu'en 2016, 49 % des sites n'affichent nulle part la possibilité d'une reprise.

Affichage de la possibilité de reprise En 2015



Affichage de la possibilité de reprise En 2016

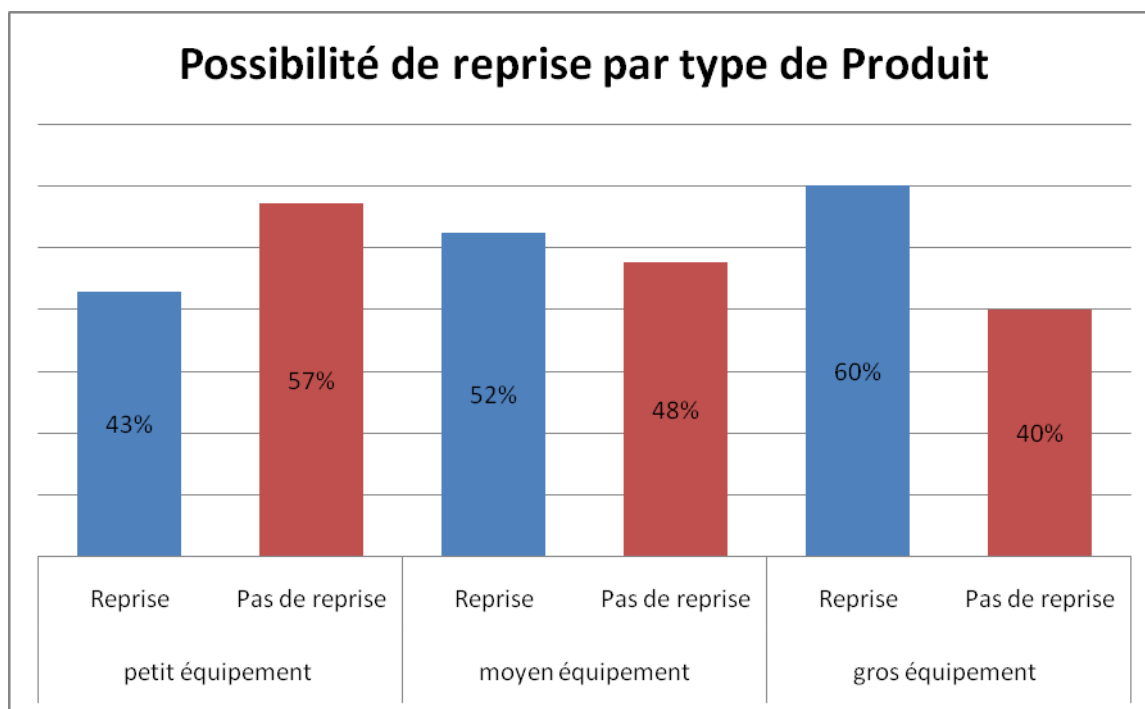


Cette baisse importante de l'affichage de la reprise s'explique en premier lieu par l'élargissement du nombre de produits étudiés. En 2015, nous avons principalement étudié l'achat en ligne de gros électroménagers. En 2016, nous avons ajouté les smartphones et tablettes tactiles (petits équipements).

Pour autant, cela traduit un manque d'information et de lisibilité pour le consommateur. Celui-ci doit chercher parfois longuement au sein des conditions générales de vente pour connaître les possibilités de reprise de son ancien matériel. Or il est clair que si la reprise n'est pas proposée sur le produit ou lors du parcours de vente (l'ensemble des démarches pour finaliser et payer sa commande), le consommateur se découragera et ne fera pas reprendre son produit, le déposant au final dans les encombrants ou dans le bac d'ordures ménagères pour les petits EEE.

3. La reprise varie selon le type de produit

Les petits équipements ne se voient pas proposer de service de reprise dans la majorité des cas. Or ces produits ont une fréquence de remplacement bien plus élevée que les gros équipements (lave-linge, réfrigérateur...). Si nous remplaçons un réfrigérateur environ tous les 10 ans, nous remplaçons notre smartphone en moyen tous les 2 ans.



Ce résultat, qui n'est pas conforme à la loi, relance la problématique de la reprise des EEE, surtout en ce qui concerne les petits équipements (informatique et de télécommunication) qui représentent 21,4 % des produits mis sur le marché. Additionnés aux autres équipements de taille et poids similaires, les petits équipements représentent 75 % des produits mis sur le marché en France.

Il est important de rappeler que les petits équipements comme les smartphones ou tablettes peuvent être envoyés par le particulier au site de vente via une simple enveloppe pré-timbrée fournie par le site de vente en ligne au moment de la livraison. Particulièrement polluants en raison du grand nombre de composants électroniques qu'ils contiennent, ces équipements faciles à collecter nécessitent un recyclage spécifique.

Le site *Terranuova* ne propose aucune reprise quelle que soit la catégorie de produit. D'autres enseignes comme *cdiscount.com*, *pixmania.fr*, *amazon.fr*, *Connexion* ou *Priceminister* ne proposent aucune reprise pour les petits équipements. Pour les moyens et gros équipements la reprise n'est pas non plus garantie selon le vendeur auquel on a affaire.

Des enseignes ayant des magasins physiques en France comme *darty.com*, *conforama.fr* ou *But.fr* ne proposent aucune reprise pour les petits équipements alors qu'ils la proposent gratuitement pour tous les autres.

Boulangier indique par exemple dans ses CGV que la reprise 1 pour 1 est uniquement pour les appareils "encombrants".

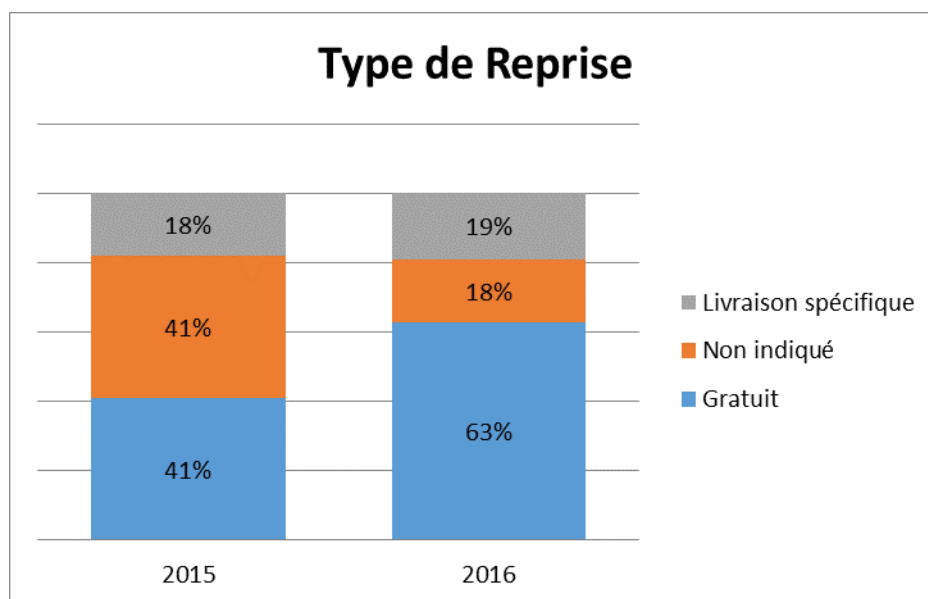
La loi ne fait pourtant aucune distinction entre les types appareils.

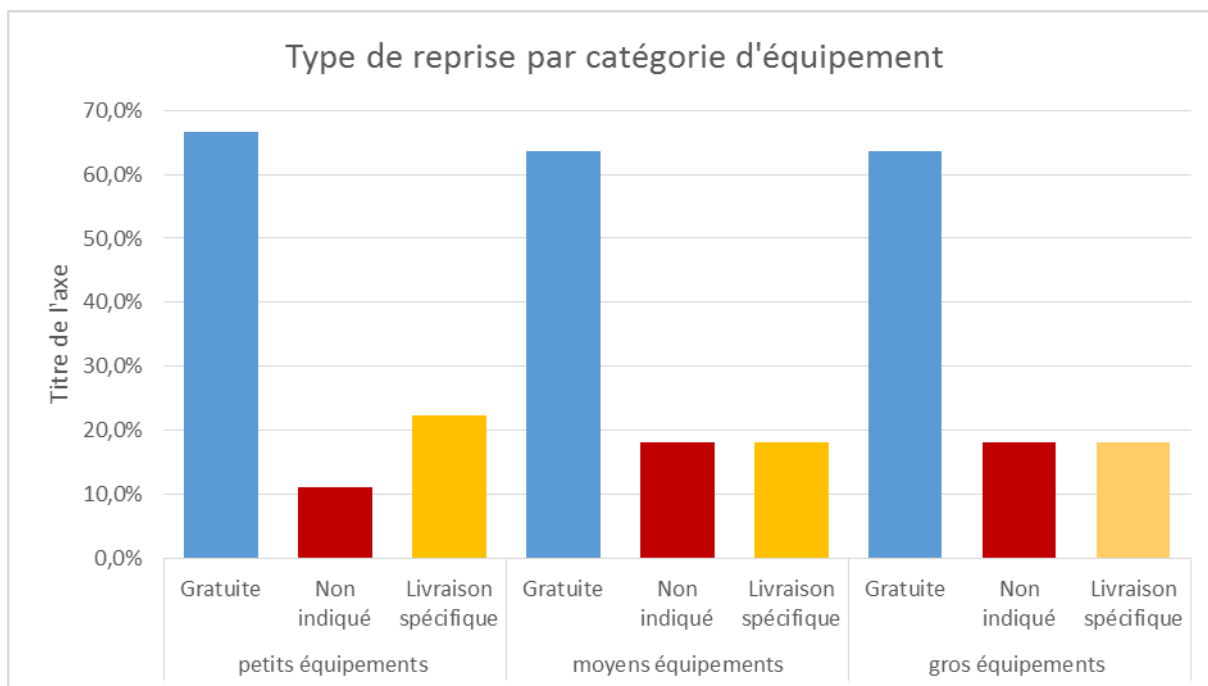
II. Conditions de reprise

1. Le coût de la reprise

En 2015, la CLCV dénonçait le manque de reprise gratuite qui n'était prévue que pour 41 % des sites. Celle-ci est passée à 66 % en 2016.

En parallèle des sites comme *VPC Boost* ou *electrodepot* proposent une reprise payante ou avec des conditions particulières (dans le cadre de la livraison spécifique plus chère)





2. Condition de reprise

Bien que la reprise soit gratuite, elle exige dans 50 % des cas de contacter le service client afin d'en bénéficier au moment de la livraison. Si le consommateur ne fait pas cette démarche de lui-même, elle ne lui sera proposée à aucun moment lors de la commande. Ce constat limite clairement l'efficacité de la reprise pour les consommateurs qui, rappelons-le, paient une éco-participation pour favoriser le recyclage de leur matériel.

III. Les mauvais élèves

1. Reprise payante

Lors de notre enquête en 2013 et 2015, nous avons dénoncé les facturations pratiquées par de grandes enseignes. Le coût de la reprise était en moyenne de 20 € par produit repris.

Cette année, ce sont les enseignes *VPCBoost* et *electrodepot* que notre enquête a mis en avant. Malgré l'illégalité de la reprise payante, ces deux enseignes continuent cette pratique. D'un montant de 15 € pour *electrodepot*, le coût de la reprise est variable pour *VPCBoost* et nécessite de contacter le service client pour en connaître le montant.

2. Absence de reprise

L'enquête démontre également que 49 % des sites Internet ne proposent à aucun moment la reprise de l'ancien équipement. C'est par exemple le cas de pixmania.fr, mistergooddeal.com, amazon.fr, conforama.fr, But.fr, Connexion, Priceminister, villatech.fr ou terranuova.

Un site comme la FNAC.com ne propose pas non plus la reprise alors que celle-ci est clairement proposée au sein de ses magasins physiques.

Les demandes de la CLCV

En dépit de certains progrès constatés, la CLCV dénonce de nouveau une faible reprise « un pour un » et rappelle aux sites de vente en ligne que le recours à l'outil numérique ne saurait justifier le non-respect d'une législation au bénéfice de l'environnement et du consommateur.

Dans le cas des petits équipements (qui représentent 75 % des produits mis sur le marché) les résultats de notre enquête sont singulièrement décevants. Notre association rappelle que, par le renouvellement technologique, les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) sont en forte croissance et qu'ils peinent à être collectés pour le recyclage. La reprise « un pour un » en distribution vise à améliorer cette collecte.

Il est important que l'administration joue son rôle de contrôle.

Ainsi Mme la députée Dominique Nachury et M. le sénateur François Grosdidier, à la suite de notre précédente enquête 2015, avaient posé une question écrite au ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie sur la problématique de la reprise par les sites de vente en ligne.

Dans sa réponse le ministère avait indiqué :

"Maintenant que le cadre réglementaire est stabilisé, l'État va engager des actions de contrôle de ces dispositions afin de s'assurer de la mise en œuvre effective des mesures d'information du consommateur et de reprise des DEEE dans le cadre du dispositif « 1 pour 1 ». (Cf. JO Sénat du 28/01/2016 - page 337)

Or, plus d'un an après le renforcement de la loi et notre enquête, la situation ne s'est en rien améliorée.

La CLCV demande donc que les actions de contrôle et de sanction des distributeurs qui ne pratiquent pas la reprise « 1 pour 1 » soient rapidement mises en place. Sans quoi les objectifs d'augmentation de collecte des DEEE de la loi de transition énergétique n'ont aucun sens. Le consommateur continuera de payer au travers l'éco-participation pour un système bancal, qui malgré le développement des systèmes de collecte, voit des distributeurs ignorer volontairement la loi.