

# BIEN ENTRETENIR ET UTILISER SES PRODUITS POUR QU’ILS DURENT PLUS LONGTEMPS

Télévisions, tablettes, lave-linges, chaussures... Une multitude d’objets nous accompagnent partout dans notre quotidien et une grande partie de nos activités reposent sur leur utilisation. Et si tôt ou tard, nos compagnons commencent à montrer des signes de faiblesse, nous pouvons retarder leur fin de vie en adoptant des gestes et réflexes simples d’entretien et de bonne utilisation. Mais encore faut-il savoir à qui s’adresser et où trouver les bonnes informations. De même, un produit sera plus facile à entretenir et, le cas échéant, à réparer, s’il a été conçu pour durer dans le temps. Il est donc important d’opter pour des équipements durables, robustes, démontables et modulables.

Etat, fabricants, distributeurs, consommateurs et associations environnementales : nous avons tous un rôle à jouer pour allonger la durée de vie de nos produits !

Ce document propose de faire le point sur les droits de chacun en matière d’information sur les produits achetés. Vous y trouverez des précisions sur les obligations des professionnels concernant les notices d’emploi, les pièces détachées et les garanties légales qui s’appliquent aux biens qu’ils mettent sur le marché. FNE a aussi sélectionné pour vous toute une série de sites Internet sur lesquels vous pouvez accéder à des conseils, des tutoriels et des forums de discussion pour partager vos expériences et vos astuces. De la même manière, nous avons listé quelques marques plus exemplaires que d’autres qui s’attachent à fabriquer des produits conçus pour durer.

Loin d’être exhaustives, ces informations n’ont pas pour prétention de faire le tour du sujet mais précisent quelques pistes pour mieux choisir et entretenir les objets qui nous entourent.

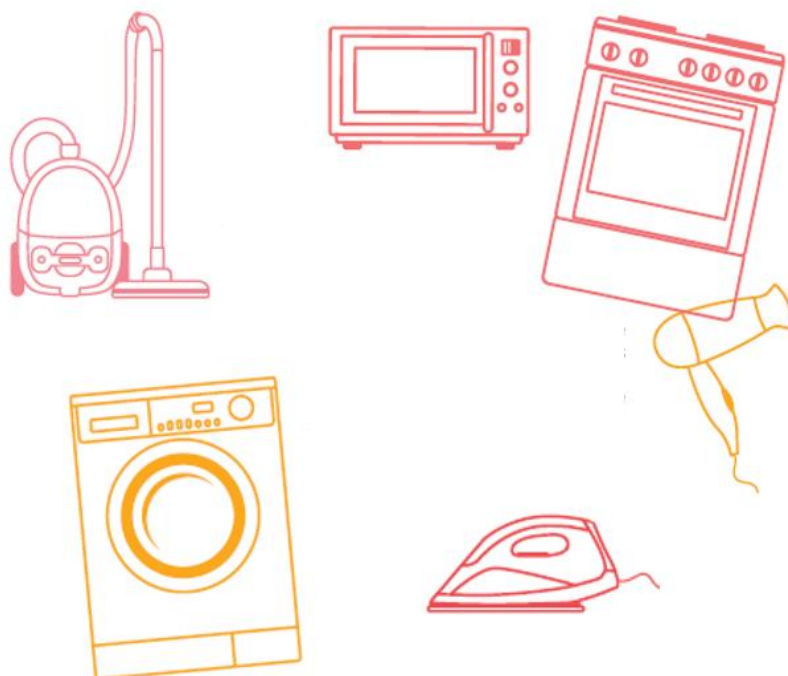
**Pour en savoir plus, retrouvez-nous sur [fne.asso.fr](http://fne.asso.fr) !**

## TABLE DES MATIERES

<b>DES GESTES SIMPLES QUI PERMETTENT D'ÉVITER QUE NOS OBJETS DEVIENNENT PRÉMATUREMENT DES DÉCHETS .....</b>	<b>3</b>
<b>QUELQUES EXEMPLES DE RÉFLEXES À ADOPTER, PAR PRODUIT .....</b>	<b>4</b>
1. LE VÉLO .....	4
2. LA BOUILLIÈRE ET LA CAFÉTIÈRE ÉLECTRIQUES .....	4
3. LE RÉFRIGÉRATEUR .....	4
4. L'ORDINATEUR PORTABLE .....	4
<b>LES DROITS DES CONSOMMATEURS ET LES OBLIGATIONS DES PROFESSIONNELS.....</b>	<b>5</b>
1. L'INFORMATION SUR LES MODALITÉS D'EMPLOI DES PRODUITS .....	5
2. L'INFORMATION SUR LA DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES .....	5
3. LA PROTECTION APPORTÉE PAR LES GARANTIES LÉGALES DES PRODUITS .....	6
<b>LES CONSEILS D'ENTRETIEN ET DE RÉPARATION SUR LA TOILE .....</b>	<b>7</b>
<b>CHOISIR DES PRODUITS DURABLES POUR FACILITER LEUR ENTRETIEN ET LEUR RÉPARATION .....</b>	<b>9</b>
4. LES TÉLÉPHONES PORTABLES .....	9
5. LES ÉQUIPEMENTS MÉNAGERS .....	10
6. LA MAROQUINERIE ET LES VÊTEMENTS .....	10
7. LES FOURNITURES ET LE MOBILIER DE BUREAU .....	10
8. LES ÉQUIPEMENTS DE LOISIRS .....	11
9. LES PRODUITS D'HYGIÈNE .....	11

## DES GESTES SIMPLES QUI PERMETTENT D'ÉVITER QUE NOS OBJETS DEVIENNENT PREMATUREMENT DES DÉCHETS

Pour que les produits de notre quotidien résistent à l'épreuve du temps et de leurs usages répétés, ils ont besoin qu'on les bichonne. Une bouilloire qu'on utilise tous les jours finit rapidement par s'entartrer, de même que des couches de givre se forment dans un frigo si on ne pense pas à le nettoyer régulièrement. Ces négligences conduisent souvent à détériorer l'état de nos équipements et à augmenter leur consommation d'énergie. De la même manière, la mauvaise utilisation d'un produit peut raccourcir sa durée de vie et favoriser son remplacement anticipé. C'est par exemple le cas de la batterie d'un appareil électrique qui surchauffe à la suite d'une utilisation abusive prolongée, ou bien celui d'un lave-linge pour lequel on ne choisit pas les programmes de lavage et les dosages de lessive adaptés. En adoptant des gestes et réflexes simples d'entretien et de bonne utilisation, nous pouvons donc optimiser et allonger la durée d'usage de nos objets. Lorsqu'ils ne fonctionnent plus, nous pouvons effectuer nous-mêmes de petites réparations, participer à des ateliers de réparation collaboratifs (Repair Café par exemple) ou bien faire appel à des réparateurs professionnels agréés. Les gestes d'entretien et de réparation nous permettent ainsi de réaliser des économies en limitant le renouvellement de nos appareils.



Consultez aussi le livret [« Longue vie à nos produits ! »](#) de FNE

## QUELQUES EXEMPLES DE REFLEXES A ADOPTER, PAR PRODUIT

### 1. Le vélo

- ✓ L'entreposer à l'abri, dans un lieu sec : l'humidité favorise la rouille et le grippage ;
- ✓ Nettoyer régulièrement les éléments : cadre, roues, freins, câbles, dérailleur, pignons, etc. ;
- ✓ Dégraisser et lubrifier la chaîne ;
- ✓ Veiller au bon gonflage des pneus (la pression est indiquée sur le flan du pneu) ;
- ✓ Contrôler l'état d'usure des patins de freins ;
- ✓ Resserrer régulièrement les vis ;
- ✓ Faire attention à ce que les rayons soient bien tendus afin d'éviter d'user la jante et de voiler les roues.

### 2. La bouilloire et la cafetière électriques

- ✓ Détartre régulièrement (avec du vinaigre blanc à faire bouillir dans de l'eau) afin d'éviter les dépôts calcaire. On peut aussi utiliser du bicarbonate de soude ou bien placer un galet ou une coquille d'huître au fond de la bouilloire, le calcaire viendra se fixer dessus.

### 3. Le réfrigérateur

- ✓ Nettoyer régulièrement tous les éléments avec du vinaigre blanc (étagères, parois, joints, grille arrière, etc.) ;
- ✓ Dégivrer une à deux fois par an l'intérieur du frigo ;
- ✓ Laisser un espace d'au moins 5 à 10 cm entre le mur et le réfrigérateur ;
- ✓ Régler les températures et bien ranger les aliments en fonction des zones de froid.

### 4. L'ordinateur portable

- ✓ Veiller à le disposer sur une surface plane et surélevée : cela permet de ne pas obstruer l'entrée et la sortie d'air de la ventilation. On peut aussi utiliser une platine refroidissante ;
- ✓ Eviter de laisser l'appareil en plein soleil ;
- ✓ Utiliser un clavier externe et une souris si possible : cela permet de limiter l'accumulation de chaleur générée par le contact entre la peau et l'ordinateur. Et si on renverse un liquide sur le clavier, on évite ainsi le risque de toucher le processeur ;
- ✓ Utiliser une bonne housse de protection pour le transporter afin d'éviter les chocs ;
- ✓ Eviter le contact avec les champs magnétiques et les ondes (aimants, micro-ondes, etc.) ;
- ✓ Lorsque la batterie est démontable, brancher l'ordinateur sur secteur : cela permettra d'allonger la durée de vie de la batterie.

## LES DROITS DES CONSOMMATEURS ET LES OBLIGATIONS DES PROFESSIONNELS

### 1. L'information sur les modalités d'emploi des produits

L'[article L. 111-1 du Code de la Consommation](#) impose aux fabricants et aux revendeurs de biens une obligation précontractuelle de renseignement. Ils sont tenus de communiquer, de manière lisible et compréhensible, les informations qui concernent les caractéristiques essentielles du produit vendu. Cependant, cette obligation générale de renseignement peut être mise en œuvre à partir de supports variés : étiquettes, affiches, bons de commande, notices d'emploi, etc. Par ailleurs, la jurisprudence française impose aux professionnels de fournir à l'acheteur des indications sur les modalités d'emploi des biens achetés lorsque leur utilisation est supposée délicate ou dangereuse. Il s'agit d'une obligation d'information dont le périmètre d'application est large puisqu'un produit est considéré comme pouvant impliquer une utilisation potentiellement délicate ou dangereuse dès lors qu'il présente un certain niveau de technicité. Ainsi, un mode d'emploi doit normalement être systématiquement proposé au client, aussi bien lors de l'achat d'une imprimante que pour celui d'un parquet flottant ou d'un meuble en kit à monter soi-même. Les instructions d'emploi doivent être rédigées de manière claire et explicite en langue française. Elles doivent aussi indiquer les cas d'incompatibilité d'un produit avec un autre. Le défaut d'information sur les conditions et les précautions d'emploi peut entraîner la mise en cause de la responsabilité contractuelle des fabricants et vendeurs dans la mesure où ce manquement prive l'utilisateur de la possibilité de faire un usage des produits conforme à leur destination. Un consommateur peut donc exiger d'un professionnel qu'il lui transmette la notice d'emploi du bien qu'il vient d'acquérir si celle-ci ne lui a pas été délivrée lors de l'acte d'achat. Si le professionnel fournit une notice d'emploi sur un support numérique mais que le consommateur ne dispose pas d'outil informatique lui permettant d'en prendre connaissance, il peut faire la demande qu'une version papier lui soit envoyée. En cas de refus de la part du professionnel, celui-ci peut potentiellement engager sa responsabilité contractuelle et être condamné à réparer le préjudice qui a pu en résulter pour le consommateur par le versement de dommages et intérêts. Dans tous les cas, la charge de la preuve incombe aux fabricants et aux vendeurs : c'est à eux de prouver qu'ils se sont bien acquittés de leur obligation d'information et de conseil auprès des consommateurs, et non l'inverse.

### 2. L'information sur la disponibilité des pièces détachées

La [loi du 17 mars 2014 relative à la consommation](#) a modifié l'[article L. 111-3 du Code de la Consommation](#) qui oblige désormais les fabricants à informer les vendeurs professionnels sur la durée de mise à disposition des pièces détachées nécessaires à l'utilisation d'un produit mis en vente sur le marché. L'article précise que « *cette information est délivrée obligatoirement au consommateur par le vendeur de manière lisible avant la conclusion du contrat et confirmée par écrit lors de l'achat du bien* ». Le fabricant doit fournir, dans un délai de deux mois, les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens vendus aux vendeurs

professionnels ou aux réparateurs, agréés ou non, qui en font la demande. Cependant, le [décret d'application du 9 décembre 2014](#) laisse subsister un certain nombre d'incertitudes. Il précise par exemple que les dispositions relatives à l'information sur la disponibilité des pièces détachées ne s'appliquent qu'aux biens mis pour la première fois sur le marché à compter du 1<sup>er</sup> mars 2015 mais n'indique pas quelles sont les catégories de produits concernées. Si l'on peut aisément concevoir que ces dispositions s'appliquent au mobilier ou aux équipements électriques et électroniques, cela peut sembler moins évident pour d'autres produits tels que les vêtements. De même, la formulation des « *pièces détachées indispensables à l'utilisation d'un bien* » reste sujette à interprétation. Le décret stipule aussi que l'information doit figurer « *sur le bon de commande s'il existe, ou sur tout autre support durable constatant ou accompagnant la vente* », sans davantage de précisions. Enfin, la plus grande déception de ce décret réside dans le fait que les dispositions de l'article L. 111-3 du Code de la Consommation ne s'appliquent qu'aux fabricants qui proposent des pièces détachées, défaussant ainsi les moins vertueux, ceux n'en proposant pas, de leur responsabilité.

### 3. La protection apportée par les garanties légales des produits

La loi impose aux fabricants et aux vendeurs de garantir le bien vendu. La **garantie légale des vices cachés** (articles [1641](#) et suivants du Code Civil) indique qu'ils peuvent être tenus responsables des défauts cachés lors de la vente du bien vendu. Le défaut constaté doit rendre le produit impropre à l'usage auquel il était destiné. Cette garantie s'applique, que le bien soit neuf ou d'occasion et qu'il ait été vendu par un professionnel ou un particulier. L'acheteur a un délai de deux ans, à compter de la découverte, pour intenter une action en justice. La **garantie légale de conformité** (articles [L. 211-4](#) et suivants du Code de la Consommation) s'applique quant à elle au produit livré acheté à un vendeur professionnel. L'acheteur, s'il constate la non-conformité du produit livré, dispose d'un délai de deux ans pour faire appliquer cette garantie. D'après une disposition de la [loi relative à la consommation](#) qui entrera en vigueur en 2016, le défaut constaté sera supposé avoir existé au moment de la livraison pendant les deux premières années qui suivent l'achat du bien. Ainsi, s'il refuse de réparer, rembourser ou échanger le produit, ce sera au fabricant de démontrer que la panne a été causée par une mauvaise utilisation et non par un défaut de fabrication. Le délai de présomption d'existence du défaut de conformité lors de la livraison, qui est actuellement de 6 mois, passera à 24 mois à partir du 17 mars 2016.

En dehors des garanties légales, les vendeurs et fabricants peuvent aussi proposer en supplément une **garantie commerciale** qui les engage à réparer l'appareil en cas de panne ou bien à le remplacer pendant la période couverte par la garantie. Une garantie payante appelée « extension de garantie » peut également être mise en place par les vendeurs. Le consommateur doit être vigilant quant à ces extensions qui, parfois, peuvent « empiéter » sur les 2 ans de la garantie légale de conformité.

## LES CONSEILS D'ENTRETIEN ET DE REPARATION SUR LA TOILE

Bien sûr, les modes d'emploi existent et peuvent fournir aux consommateurs de nombreuses indications pour comprendre le fonctionnement de leurs objets. Cependant, ces informations ne sont pas toujours complètes et manquent souvent d'illustrations pratiques. Afin de combler ce manque et de favoriser l'entraide entre les utilisateurs, un nombre croissant de sites Internet sont créés par des professionnels, des citoyens et des associations. Ils permettent ainsi aux consommateurs d'accéder en toute simplicité à des conseils et tutoriels d'entretien et de réparation ainsi qu'à des informations sur les notices d'utilisation et la disponibilité des pièces détachées.

- [apreslachat.com](http://apreslachat.com)

Réseau social de consommateurs qui permet d'accéder à des notices et des manuels d'utilisation classés par marques et par catégories de produits. Le site offre aussi la possibilité aux utilisateurs d'échanger sur un forum d'entraide et de dialoguer directement avec les fabricants.

- [commentreparer.com](http://commentreparer.com)

Communauté d'entraide en ligne sur laquelle des bricoleurs en tout genre partagent des astuces et conseils pour la réparation d'appareils domestiques.

- [spareka.fr](http://spareka.fr)

Site spécialisé dans la vente de pièces détachées et d'accessoires d'électroménager, de piscine et de motorisation de portail et garage. On y trouve aussi de nombreux conseils et tutoriels de réparation.

- [sosav.fr](http://sosav.fr)

Site proposant une multitude de guides de réparation sous forme de tutoriels imagés pour les smartphones, les tablettes, les consoles, les appareils photo, etc. On y trouve aussi des kits de réparation et des pièces détachées.

- [fr.ifixit.com](http://fr.ifixit.com)

Site qui met à disposition des guides de réparation et d'assemblage de produits. Il contient également un forum d'échanges et un magasin de pièces détachées et d'outils.

Certains sites sont spécialisés sur une catégorie spécifique de produits. C'est par exemple le cas du vélo pour lequel les références sont nombreuses : [atelier36rayons.com](http://atelier36rayons.com), [velo-reparation.fr](http://velo-reparation.fr), [cyclurba.fr](http://cyclurba.fr), [forum.tontonvelo.com](http://forum.tontonvelo.com), etc. Des ateliers vélo participatifs et solidaires existent également, comme ceux

proposés par [L'Heureux Cyclage](#) qui reposent sur trois principes : la transmission des connaissances mécaniques, le réemploi et la revalorisation des vélos et la promotion du cyclisme. Vous pouvez consulter leur [carte interactive](#) pour trouver un atelier à proximité de chez vous.

Et si vous souhaitez trouver des conseils d'entretien et apprendre à réparer d'autres objets à l'aide de bricoleurs bénévoles, vous pouvez aussi consulter la liste des ateliers d'auto-réparation sur le site de l'association [Repair Café](#).

Des professionnels ont par ailleurs publié des outils présentant des conseils et astuces pour bien entretenir les objets qu'ils commercialisent. C'est notamment le cas du GIFAM (Groupement Interprofessionnel des Fabricants d'Appareils d'équipements Ménagers) qui a réalisé un [guide](#) ciblant 6 produits électroménagers : le lave-linge, le lave-vaisselle, le réfrigérateur-congélateur, la machine à café, l'aspirateur et le fer à repasser.

Les Amis de la Terre proposent quant à eux sur [produitspouirlavie.org](#) un [annuaire de la seconde vie des produits](#) qui permet de trouver des structures de réparation, échange, location, etc. à proximité de chez soi. Le site [oureparer.com](#) référence aussi des artisans professionnels et des auto-réparateurs que l'on peut contacter pour réparer ses objets.

Enfin, dans le cadre des plans et programmes de prévention des déchets, de nombreuses collectivités ont créé des annuaires qui recensent les artisans, les associations, les commerçants qui louent, réparent ou proposent des articles d'occasion. N'hésitez donc pas à vous renseigner auprès de votre Mairie ou du Syndicat de traitement des déchets de votre territoire.



## CHOISIR DES PRODUITS DURABLES POUR FACILITER LEUR ENTRETIEN ET LEUR REPARATION

L'entretien, au même titre que la réparation, peut s'avérer coûteux et peu accessible pour le consommateur qui ne dispose pas toujours de notices d'emploi détaillées et de données sur les pièces de rechange. Il est donc important que les fabricants indiquent, de manière claire et systématique, certaines informations : durée et conditions de couverture des garanties légales, période de disponibilité des pièces détachées et délais de mise à disposition, contacts et tarifs des réparateurs agréés susceptibles de prendre en charge la réparation du produit, etc. Néanmoins, l'entretien et la réparation d'un produit ne dépendent pas uniquement de la qualité des informations et des conseils qui sont délivrés par les fabricants et les distributeurs. Un produit qui sera facile à utiliser, à entretenir et, le cas échéant, à réparer, c'est avant tout un produit qui aura été conçu pour durer dans le temps. Pour favoriser l'allongement de la durée de vie de nos équipements, il est donc préférable d'opter pour des objets robustes, modulables, évolutifs, démontables, réparables et recyclables. Or, la plupart des produits actuellement mis sur le marché par les fabricants ne répondent pas à ces critères de durabilité, et ceux qui y répondent sont loin d'être suffisamment mis en avant, ce qui n'est pas sans incidence sur les comportements d'achat des consommateurs. De plus, la complexité des composants et le niveau de technicité actuels de certains objets électriques et électroniques rendent toute tentative de démontage ou de réparation quasi impossible, voire périlleuse.

Des fabricants ont fait de la durabilité un argument de vente pour certains de leurs produits. En voici quelques exemples (cette liste ne se veut pas exhaustive).

### 4. Les téléphones portables

- Les modules du « [Fairphone](#) » (écran, boîtier, batterie, appareil photo, etc.) peuvent être changés séparément. Ses pièces peuvent faire l'objet d'une mise à jour technique, sa coque est robuste (bumper intégré) et des pièces de rechange sont disponibles à la vente.
- Le projet de téléphone « [Ara](#) » de Google, inspiré du [Phonebloks](#) de Dave Hakkens, a été conçu pour être totalement modulaire.
- Le [PuzzlePhone](#), dont la sortie est prévue pour fin 2016, est également modulaire, évolutif et facilement réparable. Il est composé de 3 modules : le « cerveau » (processeur, stockage, capteurs photos, etc.), la « colonne vertébrale » (écran) et le « cœur » (batterie et composants secondaires).

#### 5. Les équipements ménagers

- La machine à café « [Ek'Oh](#) » de Malongo est entièrement démontable. De plus, elle est recyclable à 75%.
- Les aspirateurs [Dyson](#) sont fabriqués avec des matériaux résistants. Ils ne nécessitent pas de sacs et sont équipés de filtres permanents lavables.
- Le designer Julien Phedvæeff a imaginé [L'Increvable](#), un lave-linge prévu pour durer 50 ans que vous pouvez monter et démonter vous-même. Il est modulable, évolutif et facilement réparable. Son concepteur cherche actuellement des financements pour pouvoir le commercialiser.
- Les cocottes en fonte de la marque [Le Creuset](#) sont garanties à vie et fabriquées avec des matériaux durables 100% recyclables.
- Les gourdes [Gaspajoe](#) en inox sont très résistantes et garanties sans bisphénol A.

#### 6. La maroquinerie et les vêtements

- Les modèles classiques de sacs et bagages [EastPak](#) bénéficient d'une garantie de 30 ans et peuvent être réparés par un service après-vente spécialisé.
- Les vêtements de sport de la marque [Patagonia](#) sont pour la plupart réalisés à partir de fibres biologiques et recyclées. La société propose aussi des services de réparation ainsi que de troc et s'engage à recycler les vêtements en fin de vie.
- Les chaussures [Veja](#) sont résistantes et elles sont fabriquées à partir de matériaux écologiques issus du commerce équitable (caoutchouc naturel, coton biologique).

#### 7. Les fournitures et le mobilier de bureau

- Le stylo Begreen « [B2P](#) » de Pilot est rétractable et rechargeable. De plus, il est composé à 90% de matières plastiques recyclées.
- Le siège de bureau « [Think](#) » de Steelcase est conçu avec des matériaux peu nocifs et respectueux de l'environnement : absence de métaux lourds dans la peinture poudre, mousses polyuréthanes à base d'eau, laine éco-labellisée, etc. Les tissus, les têtes et les accotoirs des sièges de travail sont amovibles, ce qui en facilite la réparation.

#### 8. Les équipements de loisirs

- Les vélos-cargos de la marque [Douze Cycles](#) sont robustes et séparables en deux parties. Cette modularité permet de changer facilement la longueur du cadre avant en fonction du type de trajets effectués et des changements d'utilisateurs. Il est adapté au transport urbain et permet de gagner 7 à 8 kilos par rapport à un vélo de type hollandais.
- Dans le même esprit, les draisienne de la marque néo-zélandaise [Wishbone](#) sont des vélos qui peuvent s'adapter à la croissance des enfants âgés de 1 à 5 ans. Les roues sont fabriquées à partir de plastique recyclé et le bois du cadre est issu de plantations forestières gérées durablement.
- Le longboard « [District Cruiser](#) » de Rossignol est un modèle solide, fabriqué à partir de planches de snowboard déclassées.

#### 9. Les produits d'hygiène

- [Plim](#) et [Dans ma culotte](#) proposent des alternatives aux protections hygiéniques et aux tampons jetables : des serviettes et des coupes menstruelles ré-employables, fabriquées avec des matériaux respectueux de l'environnement et de la santé des utilisatrices.
- [Les tendances d'Emma](#) possèdent toute une gamme de produits ré-employables, comme les lingettes et les carrés démaquillants lavables, fabriqués avec des matières écologiques (coton biologique, eucalyptus, bambou).