

La reconnaissance d'un droit à la réparation au bénéfice des consommateurs européens

The Recognition of a Right to Repair for European Consumers

THIERRY LIBAERT*

Le sujet de la réparation des produits de consommation a émergé rapidement ces dernières années dans les travaux de la Commission européenne. Il s'inscrit dans un contexte plus large visant à relier les préoccupations environnementales et de protection des consommateurs en utilisant le moyen principal de l'amélioration de l'information sur les caractéristiques environnementales du produit. Cet article présente le contenu de la directive « Droit à la réparation » du 22 mars 2023, notamment au travers du rôle joué par le Comité économique et social européen, organe consultatif auprès des institutions de l'Union européenne. Cette directive traduit un décloisonnement majeur des sujets traités par la Commission européenne, une volonté de se rapprocher des préoccupations quotidiennes des consommateurs européens et de faire de ceux-ci des contributeurs de la transition écologique et notamment du Pacte vert.

The subject of consumer product repair has emerged rapidly in recent years in the work of the European Commission. It is part of a broader context aimed at linking environmental and consumer protection concerns, using the principal means of improving information on the environmental characteristics of the product. This article presents the content of the Right to Repair directive of March 22, 2023, notably through the role played by the European Economic and Social Committee, an advisory body to the institutions of the European Union. This directive reflects a major decompartmentalization of the subjects dealt with by the European Commission, a desire

* L'auteur est professeur à l'Université catholique de Louvain, Earth & Life Institute, il est également Conseiller au Comité Economique et Social Européen où il co-préside la Catégorie Consommateurs et Environnement. Il peut être contacté à l'adresse suivante : thierry.libaert@uclouvain.be.

to get closer to the day-to-day concerns of European consumers, and to make them contributors to the ecological transition, in particular to the Green Deal.

I. – Constats et conséquences

Depuis le début des années 2020, un mouvement pour une reconnaissance du droit à la réparabilité des produits de consommation a émergé dans l'Union européenne. Celui-ci s'inscrit dans une dynamique de soutien à une consommation plus durable, qui fait elle-même partie intégrante des actions liées à l'économie circulaire.

Le premier constat porte sur la forte diminution des pratiques de réparation en France et en Europe. Sur la gamme des produits électriques et électroniques, seuls 35 % des consommateurs font réparer leurs produits tombés en panne¹. Pour la France en 2017, l'Agence de la transition écologique (ADEME) indiquait un chiffre de 44 % de taux de réparation, chiffre qui tombe à 20 % pour les produits hors garantie².

L'observation de la baisse des pratiques de réparation doit se comprendre avec une évolution psychosociale de notre relation aux objets. Deux éléments méritent d'être signalés à cet égard. D'abord la perception dans l'esprit du consommateur que la baisse de performance équivaut à une panne. Une étude de 2017 a ainsi mis en évidence que la baisse de performance apparaît comme le premier facteur de remplacement des produits³. La même année, une autre étude de l'ADEME indiquait que, s'agissant des smartphones, 25 % des Français souhaitaient en changer dès le premier signe de faiblesse⁴. Ensuite, une autre caractéristique tient à la diminution des pratiques d'entretien. Une étude menée sur les aspirateurs⁵ indiquait qu'un produit rapporté sur deux n'était effectivement pas « en panne » (tuyau bouché, reboutage, entartrage) au sens où aucune pièce de rechange n'était nécessaire pour le remettre en état normal de fonctionnement.

Le second constat porte sur les conséquences de la réduction des pratiques de réparation, très loin de la perception d'un phénomène se limitant aux relations producteurs-distributeurs-consommateurs.

Les conséquences sont multiples, notamment dans deux domaines. Au niveau social, c'est une chute massive des métiers de la réparation qui a été observée

¹ CHIFFRES DOCUMENT D'IMPACT, *Empowering Consumers in the Green Transition*, 2022.

² ADEME, *Étude sur la durée de vie des équipements électriques et électroniques*, Rapport final, juillet 2012.

³ E. L. DEWBERRY *et al.*, *Developping Scenarios for Product Longevity and Sufficiency*, Loughborough University, 2017, pp. 108-113.

⁴ ADEME, SPAREKA et OPINION WAY, *Perceptions et pratiques des Français en matière d'auto-réparation*, novembre 2017, p. 6.

⁵ T. COOPER *et al.*, « Dirt, Damage Servicing and Repair. Understanding Motivations for Product Disposal », *Report for DEFRA*, 2016.

depuis les années 1990. Ainsi, aux Pays-Bas, les centres de réparation sont passés de 4 500 à 2 500 entre 1990 et 1997. En Allemagne, en une seule année, 13 % des magasins de réparation radio et télévision ont fermé. En Pologne, le nombre de réparateurs spécialisés dans l'électroménager a diminué de 16 % entre 2008 et 2010⁶. Au niveau environnemental, les conséquences peuvent s'analyser en amont et en aval de la consommation du produit. En amont, en raison de l'ampleur des matières premières utilisées, il est estimé qu'une tonne de déchets utilisés par un consommateur nécessite 5 tonnes de matériaux au moment de sa fabrication et 20 tonnes pour l'extraction initiale des ressources nécessaires⁷. Ce sujet est particulièrement sensible pour les produits de la filière électrique et électronique fortement consommateurs de métaux rares. Pour prendre l'exemple du smartphone, celui-ci contient en moyenne 60 métaux différents et il est estimé qu'il faut 70 kilos de matières premières pour produire, utiliser et éliminer un smartphone⁸. Rappelons que 10 milliards de smartphones ont été produits depuis 2007. Et en aval, l'Union européenne produit chaque année plus de 12 millions de tonnes de déchets électriques et électroniques. Aucun chiffre fiable ne semble disponible sur les parties effectivement recyclées.

II. – Contexte

Afin de mieux cerner la dynamique actuelle autour de la réparabilité en Europe, il est utile de la replacer dans une perspective historique en rappelant que l'Europe a été construite sur les trois piliers du charbon, de l'acier (Communauté européenne du charbon et de l'acier [CECA] en 1951) et de l'atome (Communauté européenne de l'énergie atomique [Euratom] en 1957). Les premières apparitions de thèmes liés à la consommation ont été tardives, à l'exemple de la première résolution du Conseil concernant un programme préliminaire pour une « politique de protection et d'information du consommateur » (14 avril 1975) ou la création en 1989 d'un département spécialisé dans la protection des consommateurs. De même au niveau environnemental, c'est seulement en 1986 avec la création d'un domaine « environnement » rattaché au traité instituant la Communauté économique européenne (CEE) de l'Acte unique que la préoccupation environnementale a pu être reconnue. Et pour les deux sujets, il faut attendre 1992 et le traité de Maastricht pour obtenir une pleine reconnaissance de leur intégration dans les politiques publiques européennes.

⁶ DG FOR INTERNAL POLICY, « A Longer Lifetime for Products: Benefits for Consumers and Companies », *Study for the IMCO Committee*, juin 2016, 102 p.

⁷ M. C. HOLLANDER, C. A. BAKER et E. J. HULTING, « Product Design in a Circular Economy », *Journal of Industrial Engineering*, 2017, vol. 21, n° 3, p. 523.

⁸ FRANCE NATURE ENVIRONNEMENT, *Votre smartphone est riche en métaux*, 2017.

III. – Cohérence chronologique et thématique

Alors que de nombreux textes européens paraissent issus de demandes ou influences ponctuelles, le sujet de la consommation durable et particulièrement de la réparabilité s'inscrit dans une dynamique cohérente dans le temps et dans les thèmes des directives publiées.

Ainsi, dès décembre 2019 au travers du Pacte vert, puis dans le plan d'action pour l'économie circulaire de mars 2020, ensuite dans le nouvel agenda du consommateur de novembre 2020, les textes s'emboîtent parfaitement et logiquement.

De même, en observant les directives publiées, la consommation durable apparaît pleinement réfléchi dans l'ensemble de ses aspects. La conception des produits est couverte par la proposition de règlement *Écoconception* « Faire des produits durables la norme » publiée le 30 mars 2022. Le rôle du consommateur lors de l'achat du produit et l'incitation à des achats plus responsables est couvert par une proposition de directive visant à « 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 », également du 30 mars 2022. Cette proposition de directive vise à renforcer les droits des consommateurs en modifiant deux directives qui protègent les intérêts de ces derniers au niveau de l'UE : la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales⁹ et la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs¹⁰. L'objectif de la proposition est de contribuer à une économie européenne circulaire, propre et verte, en permettant aux consommateurs de prendre des décisions d'achat en connaissance de cause et, partant, de contribuer à une consommation plus durable. La proposition vise également les pratiques commerciales déloyales qui induisent les consommateurs en erreur et les détournent des choix de consommation durable. Cette proposition de directive prévoit toute une série de mesures pour actualiser la législation existante en matière de protection des consommateurs et garantir que ces derniers soient protégés et puissent contribuer activement à la transition écologique. La directive relative aux droits des consommateurs impose actuellement aux professionnels qu'ils fournissent aux consommateurs des informations en lien avec l'impact environnemental parmi les principales caractéristiques des biens ou des services. De même, et également au moment de l'achat, la proposition de directive sur les « allégations environnementales » du 22 mars 2023 vise à prémunir le consommateur des allégations environnementales trompeuses. Enfin, la fin de vie du produit est couverte par la proposition de directive « Droit à la réparation » du 22 mars 2023. Ces propositions du 30 mars 2022 et du 22 mars 2023 marquent

⁹ JO, L 149, 11 juin 2005, p. 22.

¹⁰ JO, L 304, 22 novembre 2011, p. 64.

donc de manière très substantielle un changement majeur en faveur d'une consommation plus durable.

Cette dernière proposition de directive « Droit à la réparation »¹¹ du 22 mars 2023 s'appuie sur l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne. Il s'agit ici de promouvoir la réparation, que ce soit durant la période de garantie légale ou au-delà. Elle concerne une liste définie de produits, essentiellement dans le domaine du gros électroménager (lave-vaisselle, lave-linge, réfrigérateur) et de la petite informatique (smartphone, tablette, etc.). Elle résulte d'un appel à contribution qui s'est opéré du 11 janvier au 5 avril 2022, ayant donné lieu à 325 contributions et d'une consultation publique durant la même période. Celle-ci fournit 331 contributions.

Avant de présenter quelques observations sur cette directive, il convient d'exposer le rôle majeur de l'organe consultatif des organisations de la société civile.

IV. – Le travail du Comité économique et social européen

Le Comité économique et social européen est l'organe consultatif des organisations de la société civile auprès des institutions européennes. En 1992, c'est-à-dire avant même que ne soit formalisée l'importance des pratiques de consommation en lien avec le développement durable¹², ce Comité créa un organe « Consommateurs et environnement » visant à relier les questions de consommation et les attentes environnementales.

C'est ce Comité qui publia en 2013 le premier texte européen appelant à des produits plus durables, à la lutte contre l'obsolescence programmée¹³, et qui recommanda à la Commission européenne (art. 1.3, 1.9, 2.4, 2.9, 2.11) d'engager un travail de fond sur le sujet de la réparabilité des produits. Cet avis servit de base à la résolution du Parlement européen, en date du 4 juillet 2017, sur une durée de vie plus longue des produits¹⁴ et « invite la Commission [européenne] à promouvoir la réparabilité des produits »¹⁵. C'est également ce Comité qui créa en 2018 la plate-forme européenne des parties prenantes de l'économie circulaire dans l'objectif d'associer l'ensemble

¹¹ Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil établissant des règles communes visant à promouvoir la réparation des biens et modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et les directives (UE) 2019/771 et (UE) 2020/1828.

¹² Oslo Roundtable on sustainable production and consumption, « Defining Sustainable Consumption », 1^{er} février 1994.

¹³ Th. LIBAERT, « Towards More Sustainable Consumption: Industrial Product Lifetimes and Restoring Trust Through Consumer Information », *EESC*, 17 octobre 2013.

¹⁴ Résolution, « Une durée de vie plus longue des produits : avantages pour les consommateurs et les entreprises », 4 juillet 2012, rapporteur : P. DURAND.

¹⁵ *Ibid.*, art. 4.

des interlocuteurs de l'économie circulaire et non seulement les entreprises et les pouvoirs publics.

Ce Comité a, conformément à ses statuts, été saisi quelques jours après la publication de la proposition de directive sur le « droit à la réparation » pour un avis. Un groupe de travail a aussitôt été constitué par la nomination d'un rapporteur, d'un corapporteur, d'un président et des membres du groupe d'études. Après les réunions du groupe d'études, puis le vote en section sur le projet d'avis, celui-ci a été présenté lors de la session plénière du 14 juin 2023 où il a obtenu l'unanimité des suffrages.

L'avis émis par le Comité soutenait l'ensemble de la proposition de directive, notamment la reconnaissance du droit à la réparation, l'obligation d'une meilleure information pour le consommateur en matière de réparation, la création d'une plateforme nationale pour les réparateurs, associé à la mise en place d'un formulaire de réparation européen afin d'informer le consommateur sur le prix, les conditions et la qualité de réparation. Le Comité demandait toutefois à la Commission de relever son niveau d'ambition sur de nombreux points, essentiellement dans l'objectif de rendre la reconnaissance du droit à la réparabilité la plus accessible et opérationnelle pour le consommateur.

C'est ainsi qu'il a été demandé de prévoir une action particulière en matière de formation des réparateurs puisque le métier a profondément changé, passant d'un métier essentiellement mécanique à un métier informatique. De même, dans l'esprit d'un droit qui ne serait pas que théorique, il a été jugé essentiel de prévoir dès la conception du produit l'existence de pièces de rechange disponibles.

Des investissements seront à prévoir, dans le reconditionnement, dans les imprimantes 3 D. Le Comité a voté une déclaration stipulant qu'un réel droit à la réparation ne pouvait se réduire à une meilleure information du consommateur, mais que l'Union européenne devait exprimer plus clairement qu'aucun produit non réparable ne pouvait désormais avoir sa place dans le marché intérieur européen. Une sensibilisation des consommateurs sera également à prévoir pour modifier leurs attitudes. Certaines pratiques devront être interdites, à l'exemple de la sérialisation qui consiste à ne pouvoir faire réparer un produit que par son fabricant, ce qui conduit à un monopole de fait engendrant des coûts élevés et une pratique dissuasive. Le Comité a également demandé à ce que, lorsqu'un fabricant cesse ses activités, les plans de ses produits soient mis en accès libre sur Internet. Enfin, une attention particulière a été demandée en matière d'égalité des exigences, par exemple celles-ci doivent être similaires pour un producteur situé à l'intérieur ou à l'extérieur de l'Union européenne, dès lors que les produits y seront distribués. Dans le même esprit, les règles doivent être semblables que ce soit s'agissant des ventes physiques ou *via* des plates-formes numériques.

V. – Résultats

C'est l'ensemble de ces recommandations qui fut voté en juin 2023, de manière unanime, c'est-à-dire par l'ensemble des représentants dans l'Union européenne des grandes entreprises, des petites ou moyennes entreprises, des organisations syndicales, des organisations non gouvernementales environnementales, des associations de consommateurs. Ce résultat est important à signaler car il signifie notamment que l'ensemble des représentants des intérêts économiques et industriels de l'Union européenne a intégré le fait que l'exigence de durabilité des produits n'était pas perçue comme une contrainte pour leur activité mais essentiellement comme un avantage compétitif à l'égard du marché extra-européen.

Après ce vote, le rapporteur de l'avis fut invité à présenter son avis devant la Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (IMCO) du Parlement européen, le 18 juillet 2023. Après un premier vote de cette Commission le 25 octobre 2023, puis en session plénière le 21 novembre, le texte a ensuite été renvoyé à la Commission européenne en vue de la négociation avec le Conseil. Cela aboutit le 2 février 2024 à un accord entre le Parlement européen et le Conseil. Après publication au *Journal officiel de l'Union européenne*, les États membres disposent de vingt-quatre mois pour transposer la directive dans leur législation nationale.

VI. – Remarques conclusives

Le mode de fonctionnement du Comité économique et social européen, institution réunissant la plupart des organisations de la société civile européenne, et visant à obtenir le plus large consensus parmi ses membres, s'il permet de promouvoir des pratiques innovantes et répondant aux attentes de la plupart d'entre eux, empêche parfois des avancées significatives. C'est ainsi que si le texte final reflète fidèlement l'avis du Comité, il se positionne encore davantage pour le droit des consommateurs en étendant d'un an la garantie légale pour les biens réparés, ce que le Comité avait échoué à obtenir. De même, le Parlement européen a réussi à introduire des mesures d'incitation financière pour pousser les consommateurs à faire réparer leurs produits à l'exemple du bonus réparation introduit dans la législation française le 10 février 2020¹⁶. Cela peut prendre la forme de chèque réparation, de baisse de TVA ou de coupon.

En dehors même du contenu de la directive, ce qui mérite d'être pleinement souligné réside dans la complémentarité des approches de consommation et de protection de l'environnement qui s'incarnent à nouveau et sans ambiguïté dans une directive.

¹⁶ Loi n° 2020-105 relative à la lutte contre le gaspillage et l'économie circulaire.

Le rapporteur de ce texte au Parlement européen, le social-démocrate allemand René Repasi, a d'ailleurs déclaré le jour de la publication du texte final que celui-ci s'était « prononcé avec véhémence en faveur de la responsabilité des consommateurs dans la lutte contre le changement climatique »¹⁷.

Au travers de l'exemple de la directive sur le droit à la réparabilité et plus globalement de celles relatives à une consommation plus durable, ce qui apparaît ici, et de manière très récente, est un profond décloisonnement des pratiques de la Commission européenne. Les sujets liés aux problématiques de la transition écologique étant essentiellement transversales, c'est un motif d'espoir que nous adresse l'Union européenne.

¹⁷ R. REPASI, « Accord sur le renforcement du droit à la réparation pour les consommateurs », communiqué de presse, 2 février 2024.