

■ RÉPARATIONS



NE PAS JETER TROP VITE

A partir de quel âge un objet ne vaut-il plus la peine d'être réparé ? Nous avons posé la question à nos membres et à nos experts, et nous avons comparé les réponses.

Christian Rousseau et Ben van Gils

Votre smartphone est tombé en panne. Le faire réparer ou en acheter un nouveau ? Beaucoup de facteurs entrent en ligne de compte. La nature du problème, l'âge de l'appareil, son prix d'achat, la confiance qu'on peut avoir dans l'avis du magasin...

Avant toute chose : la machine est-elle encore sous garantie ? Vous disposez d'une garantie légale de deux ans sur tous les appareils électroménagers et high-tech. Pendant les six premiers mois après l'achat, la res-

ponsabilité du problème n'est pas sujette à discussion : c'est au vendeur de prendre la réparation en charge ou de vous remplacer gratuitement l'appareil. Pendant les dix-huit mois qui suivent, vous êtes livré au bon vouloir du commerçant, sauf s'il est prouvé que le problème est dû à un vice de fabrication.

Il ne manque pas de bons arguments pour faire quand même réparer un appareil qui a cessé d'être couvert par la garantie. Souvent, mettre une nouvelle pièce de rechange revient moins cher que le remplacement du

produit. Et c'est généralement plus écologique : les matières premières et l'énergie nécessaires à la production de l'appareil ont un impact sur l'environnement.

Mais on n'a pas toujours le choix. Notre enquête auprès de 1 400 Belges révèle par exemple que, dans 23 % des cas, le dernier problème de leur laptop n'a pas pu être résolu. Tant que le PC fonctionne encore convenablement, ce n'est pas nécessairement dramatique. Pour les lave-linge, le dernier problème en date n'était irréparable que dans 13 % des cas. Plus de 40 % des consommateurs ayant renoncé à la réparation invoquent son coût trop élevé au regard de la valeur de la machine. C'est la même raison qui est le plus souvent invoquée pour ne pas faire réparer d'autres appareils.

A combien nos membres évaluent-ils la durée de vie normale de leurs appareils, et comment faire pour la prolonger ?

Smartphones

Les utilisateurs estiment qu'ils ne feront plus réparer leur appareil s'il tombe en panne après 3 ans et 5 mois (moyenne). Cela semble réaliste aux yeux de Maxime Lebrun, notre spécialiste maison en la matière. "La plupart des fabricants cessent au bout de 2 à 3 ans d'assurer les mises à jour du logiciel des modèles qu'ils commercialisent. Au bout d'un certain temps, leurs performances s'en ressentent", explique-t-il.

Avec les smartphones, la tentation est grande de remplacer plus rapidement que nécessaire un appareil défectueux. Notamment en raison des améliorations considérables apportées ces dernières années. On est évidemment moins motivé de faire réparer un appareil déjà dépassé. On trouve aujourd'hui de bons smartphones à moins de 200 €. Une réduction en cas de remise de l'ancien appareil peut également inciter à franchir le pas et à acheter un neuf.

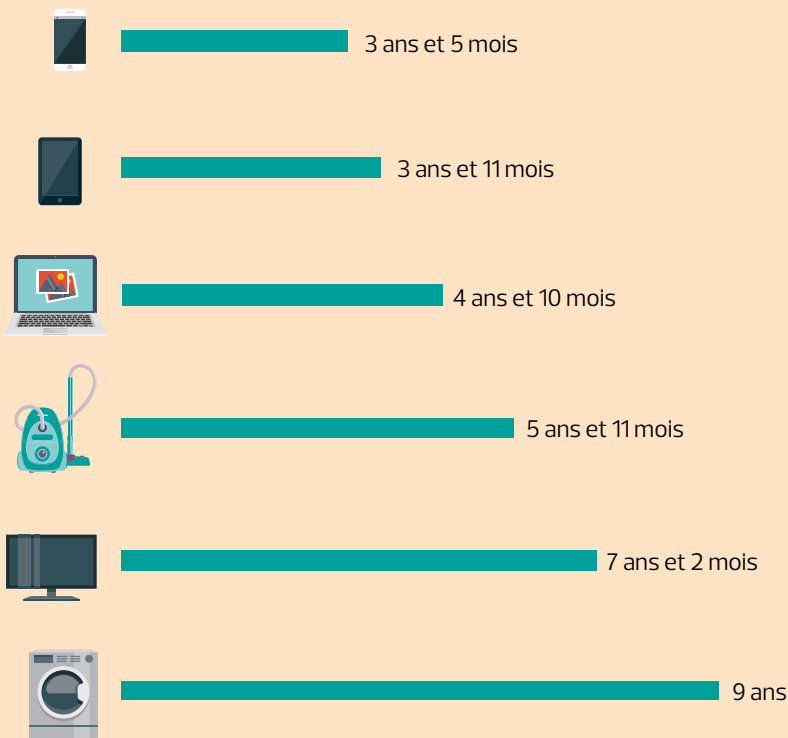
"La batterie est le talon d'Achille des smartphones. On peut éventuellement réduire le risque de la voir tomber en panne prématurément en utilisant un chargeur adapté à sa puissance. Evitez aussi d'exposer l'appareil à des températures extrêmes. Un étui et une protection d'écran peuvent aussi prévenir les dégâts en cas de chute", conseille Maxime Lebrun.

Tablette

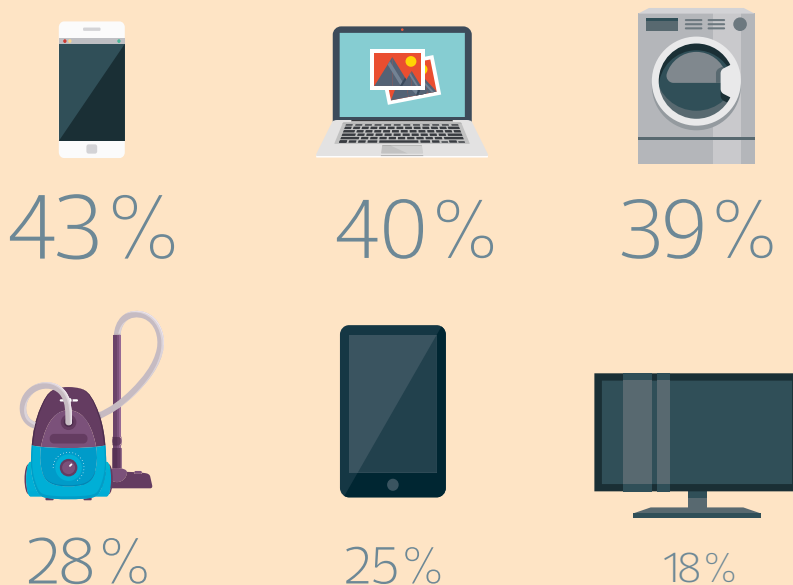
Les utilisateurs de tablette estiment que leur appareil est à mettre au rebut s'il tombe en panne après un peu moins de quatre ans. "C'est un peu prématuré", juge Roy Metz, notre expert high-tech. Il n'y a guère eu d'innovations dans le monde des tablettes ces dernières années, donc vous ne passerez pas à côté de nouveautés incontournables en ▶

QUAND LA RÉPARATION N'A-T-ELLE PLUS DE SENS ?

Nous avons demandé à 1 400 membres à partir de quel moment ils ne feraient plus réparer leurs anciens appareils.



L'APPAREIL A-T-IL CONNU UN PROBLÈME AU COURS DES 5 DERNIÈRES ANNÉES ? (réponse : "oui")



▶ optant pour la réparation de votre machine défectueuse. Une nouvelle batterie pourra prolonger sa vie de plusieurs années. "En théorie, une tablette devrait durer au moins 5 ans, pour autant qu'elle reçoive les mises à jour des logiciels et que les pièces de rechange restent disponibles", explique Roy Metz.

Et ici aussi, la batterie est un composant vulnérable. "On peut en prolonger la durée de vie en n'attendant pas systématiquement qu'elle soit descendue à 0 % de sa capacité avant de la recharger, et en n'utilisant pas la tablette pendant la recharge".

Laptop

Une fois que son laptop a atteint l'âge de quatre ans et dix mois, le consommateur moyen ne juge plus utile de le faire réparer en cas de panne. "Cela n'est pas déraisonnable en soi. Au bout de 5 à 6 ans, les performances commencent à ne plus être suffisantes pour faire tourner de nouvelles applications exigeantes et son équipement n'est peut-être plus au goût du jour", réagit Philippe Lecocq, notre expert de ce marché.

Il est parfois possible de prolonger un peu la durée de vie de son laptop en le manipulant avec plus de précaution. "Ces appareils sont prévus pour être déplacés, mais il y a des limites à ce qu'ils peuvent endurer. Souvent, ils sont aussi utilisés sur les genoux, ou sur le lit. Dès lors, ils accumulent de la poussière et ils peuvent surchauffer. Et l'élévation de la température interne est source de pannes", prévient Philippe Lecocq.

Aspirateur

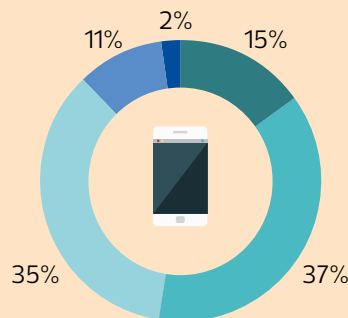
Pour nos membres, un aspirateur doit fonctionner pendant un peu moins de 6 ans, après quoi une réparation se justifie moins. "Cette estimation est réaliste", tranche Bart Marrez, notre expert électroménager. Selon lui, le cordon et la brosse sont les éléments vulnérables d'un aspirateur classique, qui nécessitent certaines précautions. Les filtres constituent aussi un problème récurrent. S'ils ne sont pas régulièrement nettoyés ou remplacés, le moteur est davantage sollicité, ce qui peut poser problème à terme.

Une panne de moteur est généralement une raison suffisante pour justifier l'achat d'un nouveau modèle. Un boîtier brisé, à la suite d'une chute dans l'escalier par exemple, entraîne aussi, très souvent, le remplacement de l'appareil. Le bon tuyau de Bart Marrez? "Si vous envisagez l'achat d'un modèle sans fil, vérifiez si la batterie est amovible. Ainsi, vous ne devrez pas nécessairement remplacer l'appareil lui-même".

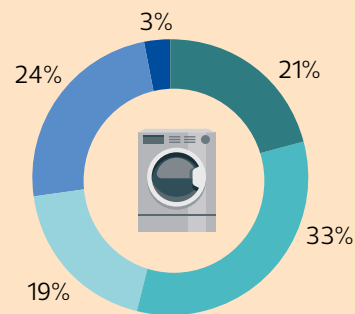
Téléviseur

Pour nos répondants, un téléviseur doit tenir au moins 7 ans. Après quoi, en cas de panne, ils ne le feront sans doute pas répa-

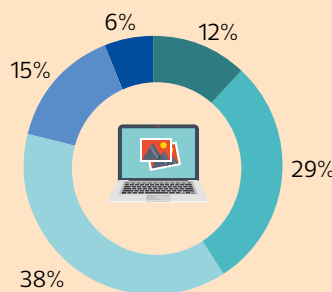
OÙ AVEZ-VOUS FAIT RÉPARER VOTRE APPAREIL ?



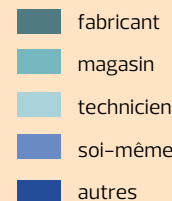
smartphone



lave-linge



laptop



Un téléviseur doit durer au moins dix ans

rer. Cette estimation paraît trop prudente aux yeux de Roy Metz, qui affirme qu'une TV doit durer au moins 10 ans. Que pouvez-vous faire pour la prolonger autant que possible? "Les téléviseurs n'aiment pas la poussière, donc évitez d'y exposer le vôtre. L'écran est particulièrement vulnérable. Évitez d'en approcher des objets pointus, qui pourraient l'endommager de manière permanente. Attention aussi à l'humidité : quelques gouttes pénétrant à l'intérieur de l'appareil peuvent suffire à y provoquer un court-circuit", avertit Roy Metz.

Lave-linge

Concernant leur lave-linge, les attentes des consommateurs sont assez élevées. Ils doivent durer au moins neuf ans, estiment-ils. Au bout de ce temps, ils ne le feront sans doute pas réparer en cas de panne. "Cela me paraît raisonnable. Un lave-linge

doit atteindre son 10e anniversaire", affirme Bart Marrez. Pour lui, certains points sont à surveiller plus particulièrement. A commencer par le tambour de l'essoreuse. "Des vitesses supérieures à 1 200 tours/minute peuvent ne pas faire bon ménage avec la durée de vie. Pour la même raison, il faut que la machine soit parfaitement à plat. Vérifiez avec un niveau à bulle et réglez au besoin la hauteur des pieds. L'entartrage de l'élément chauffant peut aussi réduire la durée de vie. On peut l'éviter en utilisant un produit de lavage combiné avec un anticalcaire". ■



Appareil en panne ?

Signalez sur www.tropviteuse.be le produit devenu trop vite inutilisable selon vous. Vous nous aiderez ainsi à inciter les fabricants à commercialiser des produits de bonne qualité.