

VOS APPAREILS TROP VITE USÉS ? PROLONGEONS LEUR VIE

Trop d'appareils rendent l'âme prématurément. Ce que confirment les nombreux signalements de consommateurs sur Trop Vite Usé. Notre outil vise à répertorier les cas d'obsolescence prématurée, mais aussi à chercher des solutions.

Evellien De Balet et Tom Thysen



Un aspirateur robot qui n'arrête pas de tourner en rond, une télé qui s'allume et s'éteint d'elle-même, une machine à café qui ne crache que du gravier. Autant de cas vécus par nos lecteurs et qui, si on peut leur trouver un côté comique, n'ont finalement rien de drôle. Les plus de dix mille signalements sur notre outil Trop Vite Usé ont ceci en commun : il s'agit d'appareils dont leur propriétaire estime qu'ils sont devenus trop vite inutilisables. Il n'est pas rare que la panne se produise en dehors de la période de garantie, de sorte qu'ils doivent payer de leur poche la réparation ou le remplacement.

Petite économie, grande conséquence

Les fabricants se livrent depuis des années une guerre des prix, mais se heurtent aux limites de la rentabilité. Lors du développement d'un nouvel appareil, des choix doivent être opérés et des équilibres trouvés entre les coûts de production et la marge bénéficiaire de l'entreprise. Même une petite économie sur une pièce détachée ou l'utilisation de colle au lieu de vis peut faire une sérieuse différence sur les millions d'exemplaires parfois produits. Dans certains cas, cela aboutit à abrégier la durée de vie des produits, à augmenter le coût de leur réparation, voire à la rendre impossible.

En outre, la fin prématurée d'un appareil ne pèse pas seulement sur votre portefeuille, mais aussi sur l'environnement. Outre l'impact de la production sur le climat, il y a aussi les matières premières utilisées pour chaque nouveau produit qui ne peuvent pas être recyclées, ou pas totalement, et qui sont donc perdues. Lors du remplacement d'anciens appareils, cela est compensé par la ►

SOUS LA LOUPE

Obsolescence programmée

► moindre consommation énergétique des nouveaux. Mais les principaux gains énergétiques possibles ont déjà été obtenus il y a quelques années, et il s'agit donc pour les nouveaux appareils de durer aussi longtemps que possible pour réduire leur impact.

Le tableau complet

Le consommateur lui-même a un rôle à jouer en ne recherchant pas systématiquement les prix les plus bas et en intégrant dans ses critères d'achat des éléments comme la réparabilité. Car, finalement, c'est le coût total d'un appareil sur sa période d'utilisation qui compte, et pas seulement son prix d'achat au départ. Hélas, les fabricants sont aujourd'hui les seuls à posséder cette information et, au moment de l'achat, vous n'en savez pas suffisamment pour pouvoir poser un choix bien éclairé. En tant qu'association de consommateurs, nous voulons que cela change, mais nous avons besoin de vous pour cela.

Tout d'abord, à partir des signalements sur Trop Vite Usé, nous voulons nous faire une idée du phénomène de l'obsolescence prématurée et de ses conséquences pour les consommateurs. Dix mille signalements, cela peut paraître beaucoup, mais, avec des millions d'appareils sur le marché, il en faut encore bien plus pour avoir du poids. Avec suffisamment de signalements du même problème pour le même appareil ou la même famille de produits, nous pouvons interpellier le fabricant et exiger qu'il rectifie le tir. C'est ce qui s'est passé par exemple il y a quelques années avec une série de lave-linge de Samsung qui avaient tous le même problème électronique, et récemment encore avec une console de jeux de Nintendo, dont beaucoup de manettes étaient affectées du même problème.

D'autre part, nous incitons les fabricants à concevoir des produits qui soient réparables et d'une grande longévité. Les informations recueillies nous permettent également de conseiller les gouvernements qui envisagent de légiférer contre l'obsolescence prématurée. De plus, vos signalements nous permettent de participer activement à différents projets subsidiés par la Commission européenne afin d'encourager une plus grande réparabilité des produits (ShaRepair) ou d'élaborer un programme de tests pour évaluer la durée de vie des produits dès leur mise sur le marché (PROMPT).

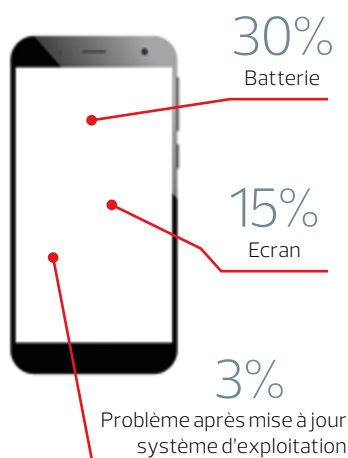
Vous avez une minute ?

Signalez un appareil qui a rendu l'âme plus tôt que prévu sur tropviteuse.be et aidez-nous dans notre combat contre l'obsolescence prématurée. Votre signalement ne sera pas traité individuellement, sauf s'il est suivi d'une plainte sur notre boîte à plaintes à l'adresse www.testachats.be/plainte

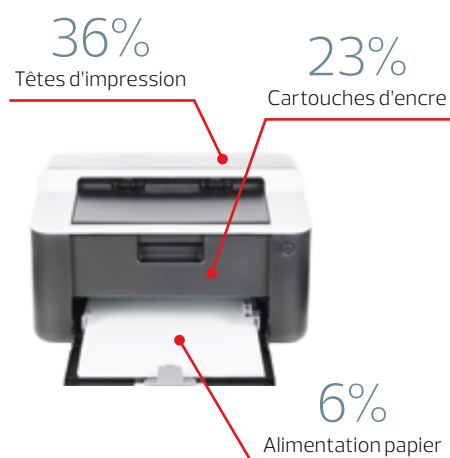
Les plus fragiles, et là où ça casse

Top 5 des appareils les plus fréquemment signalés sur Trop Vite Usé et leurs défauts.

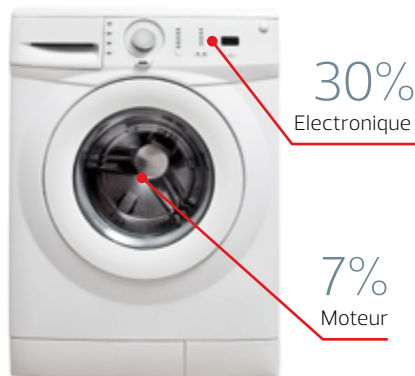
Smartphones



Imprimantes



Lave-linge



Téléviseurs



Machines à café et à expresso



Photo: Hendrik De Schrijver



MATTHIAS HUYSMANS

A RÉPARÉ LUI-MÊME SON LAVE-LINGE SAMSUNG

“Après quatre ans, la machine a commencé à se bloquer lors de l’activation d’un programme de lavage. Selon le manuel d’utilisation, le code d’erreur affiché indiquait qu’il fallait l’intervention d’un réparateur. Je me suis d’abord informé sur le forum du fabricant, où un membre m’a appris qu’il s’agissait d’un problème connu. Le fabricant aurait mal fait certains points de soudure du circuit imprimé, dont le mauvais fonctionnement finit par entraîner une panne de l’appareil, souvent juste après la période de garantie. Suspect...”

J’ai alors fait appel à un réparateur indépendant qui, plutôt que d’effectuer la réparation, m’a conseillé d’acheter un nouveau circuit imprimé à 175 € et de l’essayer moi-même. Finalement, j’ai trouvé ma propre méthode, qui me coûte beaucoup moins cher, et... la machine fonctionne à nouveau. En outre, je reçois encore chaque semaine des e-mails d’autres membres du forum intéressés par ma solution. Je la partage avec plaisir.”

Photo: Bart Dewaele



EMILIEN MAAS

DEVAIT TROP VITE RECHARGER SON IPHONE 6

“Après moins de deux ans, la batterie a commencé à se décharger trop vite et je devais souvent recharger mon iPhone. Je suis retourné chez le vendeur pendant la période de garantie. Selon lui, le problème provenait de la poussière dans le port Lightning, et j’ai donc dû payer 70 € pour remplacer ce port. Hélas, le problème n’était pas résolu pour autant. Finalement, au bout de quelques mois, j’ai acheté un autre téléphone, plus récent : un modèle reconditionné dont la batterie fonctionne bien, fort heureusement.”

Photo: Hendrik De Schrijver

EVELYNE VAN DESSEL

A USÉ DEUX ASPIRATEURS ROBOTS, DE LG ET SAMSUNG, EN DEUX ANS À PEINE

“Au début, l’aspirateur parvenait à nettoyer tout l’appartement en une seule fois mais, après quelques mois, il s’arrêtait après la moitié du travail seulement. Je devais le recharger plusieurs fois pour qu’il aspire la totalité de la surface. Je l’ai renvoyé au vendeur pour réparation, mais la poste a égaré le colis. On m’a alors proposé de choisir un nouvel aspirateur robot. L’autonomie de sa batterie était pire encore. En outre, je n’ai jamais reçu de facture, de sorte qu’il m’était impossible de renvoyer le second robot. Quoi qu’il en soit, il est trop fastidieux à utiliser. Résultat : je fais à nouveau le ménage avec un aspirateur classique.”



Au sein du projet PROMPT, nous collaborons, avec le soutien financier de la Commission européenne, conjointement avec d’autres organisations de consommateurs, des universités, des centres de recherche et des plateformes de réparation, à un programme test qui nous permettra d’évaluer la durée de vie des appareils à un stade

précoce. Nous aiderons ainsi les consommateurs à poser un choix informé lors de l’achat d’un appareil. C’est dans le cadre de ce projet que la plateforme Trop Vite Usé a été lancée dans 6 autres pays. Pour plus d’info sur ce projet, ses objectifs et ses premiers résultats, voyez <https://prompt-project.eu>

PROMPT



Ce projet est financé par le programme de recherche et d’innovation Horizon 2020 de l’Union européenne dans le cadre du contrat de subvention n° 820331. L’UE n’est pas responsable de l’information dispensée ni de toute utilisation de cette information.