



MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 07/03/2022

Smartphones et tablettes reconditionnés : une enquête de la DGCCRF montre que l'information délivrée aux consommateurs reste à améliorer

L'emploi du terme reconditionné est devenu aujourd'hui un vrai argument de vente des produits. Il s'étend à des catégories de plus en plus nombreuses de biens de consommation, allant au-delà des smartphones et appareils électroniques (électroménager, vélos électriques, jouets...), et doit désigner des appareils dont l'état et le fonctionnement ont été vérifiés et qui, le cas échéant, ont fait l'objet d'une intervention technique destinée à les remettre en état.

Si l'offre de produits reconditionnés se développe aujourd'hui, c'est qu'elle répond à une demande croissante de la part des consommateurs, à la fois pour des raisons économiques et une sensibilité accrue aux enjeux environnementaux. Ainsi, 2,8 millions de smartphones reconditionnés se sont vendus en 2020, soit 25 % de plus qu'en 2019 et 13% des smartphones vendus sur l'année.

Dans ce contexte, la DGCCRF a mené en 2020 et 2021 une enquête d'ampleur nationale dans le secteur des smartphones et tablettes reconditionnés, pour vérifier la loyauté des allégations figurant dans les offres commerciales, notamment celles portant sur la réalisation de tests. Les enquêteurs de la DGCCRF sont intervenus auprès de 84 magasins et sites de vente en ligne. Ils ont constaté des anomalies, plus ou moins importantes, dans 62% des établissements contrôlés.

Il a ainsi été relevé des insuffisances dans les justifications apportées aux enquêteurs de la DGCCRF par les professionnels contrôlés, majoritairement des distributeurs, pour **l'usage du terme « reconditionné »**, s'agissant en particulier des vérifications et tests effectués permettant de distinguer ces produits des simples biens « d'occasion ». L'utilisation du terme « reconditionné » induit en effet que les fonctionnalités de l'appareil ont été testées et que celui-ci a été si besoin remis en état.

Afin d'accompagner le développement de ce secteur, le cadre réglementaire existant a récemment été renforcé dans ce domaine afin de préciser les conditions d'utilisation des termes « reconditionné » ou « produit reconditionné ».

L'enquête de la DGCCRF a aussi permis de constater une **insuffisance de l'information précontractuelle sur l'état des produits électroniques** grand public et de communication reconditionnés, avec des informations sommaires se rapportant à l'état extérieur des produits, comme « très bon état », « premium », « bon état » ou « parfait état », sans plus de précisions ou accompagnées de la simple mention « fonctionnel ».

D'une manière générale, les éléments fournis aux consommateurs ne leur permettaient pas de connaître le degré éventuel de perte de la qualité d'usage des équipements, ni de comparer les produits entre eux ou de comparer un produit reconditionné à un produit neuf.

L'information donnée au consommateur n'est dans ce cas pas conforme aux articles L. 111-1 et L. 221-5 (vente à distance) du code de la consommation qui imposent aux professionnels de délivrer préalablement à la vente au consommateur les informations portant notamment sur les caractéristiques essentielles du bien.

Il a par ailleurs été relevé que la **notion de certification** était souvent utilisée pour désigner des processus de contrôle interne ne correspondant pas aux exigences du cadre légal de certification, qui requiert de recourir à un organisme tiers accrédité.

Enfin, les enquêteurs de la DGCCRF ont constaté que **l'information précontractuelle en matière de garanties légales était souvent inexacte**, absente ou parfois même trompeuse. C'est en particulier le cas concernant la durée de la garantie légale de conformité, qui est de 2 ans pour les produits d'occasion comme pour les produits neufs, avec une durée de présomption de l'antériorité du défaut de conformité pour les produits d'occasion qui a été portée à un an par la loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire. L'information fournie était souvent de nature à créer une confusion entre la garantie légale, obligatoire et gratuite, et la garantie commerciale, souvent payante.

Cette enquête a donné lieu à **27 injonctions administratives et 26 avertissements**, portant essentiellement sur l'absence d'information précontractuelle ou de documentation technique permettant de justifier des allégations relatives aux produits reconditionnés.

Cette enquête, qui avait avant tout un visée exploratoire, montre qu'il est important d'accompagner la mise en place des filières de reconditionnement pour lui permettre de se poursuivre son développement tout en assurant une information optimale des consommateurs. Cet état des lieux permettra de mettre en place une réglementation adaptée.

De manière générale, la DGCCRF appelle les consommateurs à être attentifs au contenu des informations qui leur sont fournies par les vendeurs lors de l'achat d'un produit reconditionné. Celles-ci doivent leur permettre de choisir dans de bonnes conditions l'équipement qui répond le mieux à leurs besoins. En cas de difficulté, les consommateurs peuvent signaler le problème rencontré sur la plateforme [SignalConso](#), en vue de son règlement amiable, en toute transparence avec la DGCCRF.

Liens :

[Communiqué de presse du 02/09/2021 - Information sur les garanties des produits électroniques et électroménagers : une enquête de la DGCCRF entraîne la sanction de plusieurs grandes enseignes](#)

[Les garanties légales](#)

[Qu'est-ce qu'une garantie commerciale ?](#)

[SignalConso](#)

Contact DGCCRF
01 44 97 23 91
communication@dgccrf.finances.gouv.fr

59, boulevard Vincent Auriol
75013 Paris