Draft ID: 3b085faa-4534-486e-8046-bb3895056009
Date: 15/03/2022 16:33:31

Consommation durable de produits - promotion du droit à la réparation et à la réutilisation

Les champs marqués d'un * sont obligatoires.

Introduction

Informations vous concernant

* Langue de votre contribution

- ○ Allemand
- ◉ Anglais
- ○ Bulgare
- ○ Croate
- ○ Danois
- ○ Espagnol
- ○ Estonien
- ○ Finnois
- ○ Français
- ○ Grec
- ○ Hongrois
- ○ Irlandais
- ○ Italien
- ○ Letton
- ○ Lituanien
- ○ Maltais
- ○ Néerlandais
- ○ Polonais
- ○ Portugais
- ○ Roumain
- ○ Slovaque

- ○ Slovène
- ○ Suédois
- ○ Tchèque

* J'apporte ma contribution en tant que:

- ○ Établissement universitaire/Institut de recherche
- ◉ Association d'entreprises
- ○ Société/Organisation d'entreprises
- ○ Organisation de défense des consommateurs
- ○ Citoyen(ne) de l'Union européenne
- ○ Organisation de protection de l'environnement
- ○ Ressortissant(e) d'un pays tiers
- ○ Organisation non gouvernementale (ONG)
- ○ Autorité publique
- ○ Syndicat
- ○ Autre

* Prénom

Sophia

* Nom

Krügel

* Courriel (ne sera pas publié)

sophia.kruegel@independentretaileurope.eu

* Nom de l'organisation

255 caractère(s) maximum

Independent Retail Europe

* Taille de l'organisation

- ◉ Microentreprise (de 1 à 9 salariés)
- ○ Petite entreprise (de 10 à 49 salariés)
- ○ Moyenne entreprise (de 50 à 249 salariés)

- Grande entreprise (250 salariés ou plus)

Numéro d'inscription au registre de transparence

255 caractère(s) maximum

Vérifiez si votre organisation est inscrite au registre de transparence. Il s'agit d'une base de données dans laquelle s'inscrivent de leur plein gré les organisations cherchant à influer sur le processus décisionnel de l'UE.

034546859-02

* Pays d'origine

Veuillez indiquer votre pays d'origine ou celui de votre organisation.

Afghanistan	Espagne	Kirghizstan	République démocratique du Congo
Afrique du Sud	Estonie	Kiribati	République dominicaine
Albanie	Eswatini	Kosovo	Roumanie
Algérie	États-Unis	Koweït	Royaume-Uni
Allemagne	Éthiopie	Laos	Russie
Andorre	Féroé	La Réunion	Rwanda
Angola	Fidji	Lesotho	Sahara occidental
Anguilla	Finlande	Lettonie	Saint-Barthélemy
Antarctique	France	Liban	Saint-Christophe-et-Niévès
Antigua-et-Barbuda	Gabon	Liberia	Sainte-Hélène, Ascension et Tristan da Cunha
Arabie saoudite	Gambie	Libye	Sainte-Lucie
Argentine	Géorgie	Liechtenstein	Saint-Marin
Arménie	Géorgie du Sud et Îles Sandwich du Sud	Lituanie	Saint-Martin
Aruba	Ghana	Luxembourg	Saint-Pierre-et-Miquelon
Australie	Gibraltar	Macao	Saint-Vincent-et-les-Grenadines

- Autriche
- Azerbaïdjan
- Bahamas
- Bahreïn
- Bangladesh
- Barbade
- Belgique
- Belize
- Bénin
- Bermudes
- Bhoutan
- Biélorussie
- Bolivie
- Bonaire, Saint-Eustache et Saba
- Bosnie-Herzégovine
- Botswana
- Brésil
- Brunei
- Bulgarie
- Burkina
- Burundi
- Cabo Verde
- Cambodge
- Cameroun
- Canada
- Grèce
- Grenade
- Groenland
- Guadeloupe
- Guam
- Guatemala
- Guernesey
- Guinée
- Guinée-Bissau
- Guinée équatoriale
- Guyana
- Guyane française
- Haïti
- Honduras
- Hong Kong
- Hongrie
- Île Bouvet
- Île Christmas
- Île de Man
- Île Norfolk
- Îles Åland
- Îles Caïmans
- Îles Cocos
- Îles Cook
- Îles Falkland
- Macédoine du Nord
- Madagascar
- Malaisie
- Malawi
- Maldives
- Mali
- Malte
- Maroc
- Martinique
- Maurice
- Mauritanie
- Mayotte
- Mexique
- Micronésie
- Moldavie
- Monaco
- Mongolie
- Monténégro
- Montserrat
- Mozambique
- Myanmar /Birmanie
- Namibie
- Nauru
- Népal
- Nicaragua
- Samoa
- Samoa américaines
- Sao Tomé-et-Principe
- Sénégal
- Serbie
- Seychelles
- Sierra Leone
- Singapour
- Slovaquie
- Slovénie
- Somalie
- Soudan
- Soudan du Sud
- Sri Lanka
- Suède
- Suisse
- Suriname
- Svalbard et Jan Mayen
- Syrie
- Tadjikistan
- Taïwan
- Tanzanie
- Tchad
- Tchéquie
- Terres australes et antarctiques françaises

- Chili
- Chine
- Chypre
- Cité du Vatican
- Clipperton
- Colombie
- Comores
- Congo
- Corée du Nord
- Corée du Sud
- Costa Rica
- Côte d'Ivoire
- Croatie
- Cuba
- Curaçao
- Danemark
- Djibouti
- Dominique
- Égypte
- El Salvador
- Émirats arabes unis
- Équateur
- Îles Heard et McDonald
- Îles Mariannes du Nord
- Îles Marshall
- Îles mineures éloignées des États-Unis
- Îles Pitcairn
- Îles Salomon
- Îles Turks-et-Caïcos
- Îles Vierges américaines
- Îles Vierges britanniques
- Inde
- Indonésie
- Iran
- Iraq
- Irlande
- Islande
- Israël
- Italie
- Jamaïque
- Japon
- Jersey
- Jordanie
- Kazakhstan
- Niger
- Nigeria
- Niue
- Norvège
- Nouvelle-Calédonie
- Nouvelle-Zélande
- Oman
- Ouganda
- Ouzbékistan
- Pakistan
- Palaos
- Panama
- Papouasie - Nouvelle-Guinée
- Paraguay
- Pays-Bas
- Pérou
- Philippines
- Pologne
- Polynésie française
- Porto Rico
- Portugal
- Qatar
- Territoire britannique de l' océan Indien
- Territoires palestiniens
- Thaïlande
- Timor-Oriental
- Togo
- Tokélaou
- Tonga
- Trinité-et-Tobago
- Tunisie
- Turkménistan
- Turquie
- Tuvalu
- Ukraine
- Uruguay
- Vanuatu
- Venezuela
- Viêt Nam
- Wallis et Futuna
- Yémen
- Zambie
- Zimbabwe

- Érythrée
- Kenya
- République centrafricaine

La Commission publiera toutes les contributions à la présente consultation publique. Vous pouvez choisir d' autoriser la publication de vos coordonnées ou de rester anonyme lors de la publication de votre contribution. **Dans un souci de transparence, le type de répondant [par exemple «association d' entreprises», «organisation de défense des consommateurs» ou «citoyen(ne) de l'UE»], le pays d' origine, le nom et la taille de l'organisation, ainsi que son numéro d'inscription au registre de transparence, sont toujours publiés. Votre adresse électronique ne sera jamais publiée.** Veuillez choisir l'option en matière de protection de la vie privée qui vous convient le mieux. Options en matière de protection de la vie privée par défaut en fonction du type de répondant sélectionné

* **Paramètres de confidentialité pour la publication de la contribution**

La Commission publiera les réponses reçues à la présente consultation publique. Vous pouvez choisir de consentir à la publication de vos coordonnées ou de rester anonyme.

- **Anonyme**
  Publication des informations relatives à l'organisation uniquement: le type de répondant choisi pour répondre à la présente consultation, le nom de l' organisation au nom de laquelle vous répondez ainsi que son numéro d' inscription au registre de transparence, sa taille, son pays d'origine et votre contribution seront publiés tels quels. Votre nom ne sera pas publié. Veuillez ne pas inclure de données à caractère personnel dans la contribution proprement dite si vous souhaitez rester anonyme.
- **Public**
  Publication des informations relatives à l'organisation et au répondant: le type de répondant choisi pour répondre à la présente consultation, le nom de l' organisation au nom de laquelle vous répondez ainsi que son numéro d' inscription au registre de transparence, sa taille, son pays d'origine et votre contribution seront publiés. Votre nom sera également publié.

☑ J'accepte les dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel.

Introduction

Afin de promouvoir l'économie circulaire ainsi que la consommation durable et d'éviter les déchets inutiles, la période pendant laquelle les consommateurs peuvent utiliser leurs produits de façon utile est essentielle. Cette période dépend de la conception du produit et de son utilisation. Les produits ne peuvent être utilisés pendant une longue période que s'ils sont conçus de manière durable et s'ils sont utilisés le plus longtemps possible. Le premier point est abordé par l'«initiative relative aux produits durables» de la Commission, qui vise à établir des exigences contraignantes pour les producteurs afin de garantir que les produits sont

conçus pour être durables et réparables. Le second point repose sur la volonté du consommateur d'utiliser le produit pendant une longue période et d'éviter de le remplacer ou de le jeter prématurément.

Des études montrent que l'une des principales causes d'élimination prématurée des produits réside dans les difficultés à réparer les produits cassés. L'initiative liée au «droit à la réparation» vise à résoudre ce problème en offrant aux consommateurs des incitations pour les encourager à utiliser les produits de façon durable et pour qu'ils soient davantage aptes à réparer les produits défectueux.

C'est pourquoi la Commission se penchera sur des mesures visant à encourager la réparation pendant et après la période de garantie légale.

* Q1. La période pendant laquelle les consommateurs utilisent leurs produits a une incidence sur l'environnement. En particulier, remplacer des produits qui pourraient être réparés et utilisés pendant une plus longue période pourrait avoir un effet négatif sur l'environnement. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d' accord avec les affirmations suivantes.

pas plus de 1 choix

- [x] La période pendant laquelle la plupart des biens de consommation sont utilisés est devenue plus courte au cours des dix dernières années.
- [ ] La période pendant laquelle la plupart des biens de consommation sont utilisés est devenue plus longue au cours des dix dernières années.
- [ ] La période pendant laquelle la plupart des biens de consommation sont utilisés n'a pas changé de manière significative au cours des dix dernières années.
- [ ] Sans avis

Q1.2. Selon vous, quelles sont les causes de la diminution de la durée de vie des biens de consommation? Veuillez indiquer si l'une des raisons suivantes est à l' origine de la diminution de leur durée de vie, en supposant que les produits sont réparables.

minimum 1 ligne(s) ayant reçu une réponse

	Pas une cause	Cause mineure	Cause majeure	Sans avis
* Les services de réparation des biens de consommation sont coûteux.	○	◉	○	○
* Les services de réparation ne sont pas disponibles ou pratiques pour les consommateurs (par exemple, la réparation prend trop de temps, aucun article de remplacement n'est disponible pendant la réparation).	○	◉	○	○

* Pour les biens défectueux couverts par la garantie légale, les vendeurs refusent de réparer les biens et proposent uniquement de les remplacer par des produits neufs.	◉	○	○	○
* Les consommateurs remplacent les produits en fonction des dernières tendances, des évolutions technologiques ou de leurs nouvelles fonctionnalités.	○	○	◉	○
* Il est difficile pour les consommateurs de réparer eux-mêmes les produits.	○	○	◉	○

Si vous pensez qu'il existe d'autres causes liées à la diminution de la durée de vie des biens de consommation, veuillez préciser lesquelles:

200 caractère(s) maximum

Q2. Veuillez indiquer si vous êtes d'accord pour dire que les objectifs suivants devraient être poursuivis afin de promouvoir la consommation durable.

minimum 1 ligne(s) ayant reçu une réponse

	Pas du tout d' accord	Pas d' accord	Neutre	D' accord	Tout à fait d' accord
* Offrir des incitations visant à réparer les produits au lieu de les remplacer en cas de défauts couverts par la garantie légale.	○	○	○	◉	○
* Offrir des incitations visant à réparer les produits au lieu d'en acheter de nouveaux en cas de défauts non couverts par la garantie légale (par exemple, lorsque la période de garantie légale a expiré ou que le défaut n'existait pas au moment de la livraison).	○	○	○	◉	○
* Offrir des incitations à l'achat et à l'utilisation de biens d'occasion.	○	○	◉	○	○
* Offrir des incitations à l'achat et à l'utilisation de biens remis à neuf (c'est-à-dire des biens d' occasion qui ont été testés et, si nécessaire, réparés avant d'être vendus).	○	○	◉	○	○

Q3. Veuillez indiquer si les objectifs suivants doivent être réalisés au niveau de l' Union ou au niveau national. Vous ne pouvez choisir qu'une seule réponse pour chaque objectif. Veuillez sélectionner «Sans objet» si vous estimez que ces objectifs ne doivent être réalisés ni au niveau de l'Union ni au niveau national.

minimum 4 ligne(s) ayant reçu une réponse

	UE	National	Sans objet	Sans avis
* Offrir des incitations visant à réparer les produits au lieu de les remplacer en cas de défauts couverts par la garantie légale.	◉	○	○	○
* Offrir des incitations visant à réparer les produits au lieu d'en acheter de nouveaux en cas de défauts non couverts par la garantie légale (par exemple, lorsque la période de garantie légale a expiré ou que le défaut n'existait pas au moment de la livraison).	◉	○	○	○
* Offrir des incitations à l'achat et à l'utilisation de biens d'occasion.	○	○	○	◉
* Offrir des incitations à l'achat et à l'utilisation de biens remis à neuf (c'est-à-dire des biens d'occasion qui ont été testés et, si nécessaire, réparés avant d'être vendus).	○	○	○	◉

Mesures relatives au cadre de la garantie légale (directive relative aux ventes de biens)

Lorsque les produits s'avèrent défectueux au moment de la livraison, les consommateurs peuvent s' appuyer sur la garantie légale et demander au vendeur une réparation gratuite (réparation ou remplacement). La garantie légale signifie que, pendant au moins deux ans à compter de la livraison, les vendeurs sont responsables des défauts qui existaient au moment de la livraison. Les États membres peuvent appliquer une période supérieure à deux ans, s'ils le souhaitent.

Outre la garantie légale, les consommateurs peuvent se prévaloir d'une garantie commerciale dans certaines situations. Le producteur ou le vendeur peut décider de fournir une telle garantie commerciale, dont les conditions dépendent des conditions concrètes de la déclaration de garantie. Le cadre juridique actuel de la garantie légale et de la garantie commerciale est réglementé par la directive (UE) 2019/771 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens (la «directive»).

La Commission envisage un certain nombre de mesures axées sur la promotion de l'utilisation durable des biens, par exemple en incitant à la réparation pendant la période de garantie légale et en favorisant l' utilisation de biens d'occasion. Celles-ci pourraient conduire à une éventuelle modification de la directive. La présente section du questionnaire vise à recueillir des avis sur ces éventuelles mesures. Veuillez lire attentivement la liste ci-dessous avant de répondre aux questions qui suivent (veuillez noter que cette liste n'est pas exhaustive).

1. **La réparation comme première solution**
En vertu de la directive, les consommateurs peuvent choisir entre la réparation et le remplacement des produits défectueux. La directive pourrait être modifiée de manière à ce que la réparation soit le premier recours et que les consommateurs ne puissent remplacer le produit défectueux que si la réparation n'est pas possible.

2. **Définition de la solution qui s'offre au consommateur lorsque le coût de la réparation est inférieur ou égal au coût du remplacement**
En vertu de la directive, les consommateurs peuvent choisir entre la réparation et le remplacement des produits défectueux. Le choix du consommateur n'est limité que lorsque la solution qu'il a choisie est

impossible lorsque cette solution nécessite des coûts disproportionnés par rapport à l'autre solution. La directive pourrait préciser que les coûts de remplacement sont disproportionnés s'ils sont supérieurs ou égaux aux coûts de réparation, de sorte que la réparation serait la solution qui s'offre au consommateur lorsque son coût est inférieur ou égal au coût de remplacement.

3. **Réactivation de la période de garantie légale après réparation**
En vertu de la directive, si un produit est défectueux, les consommateurs peuvent choisir de le réparer ou de le remplacer. Pour encourager les consommateurs à choisir la réparation, la période de garantie légale pourrait être réactivée après la réparation, c'est-à-dire que le consommateur bénéficierait d'une garantie légale supplémentaire d'au moins deux ans après la réparation du produit.

4. **Allongement de la période de garantie légale**
La période minimale de garantie légale de deux ans permet aux consommateurs de réclamer aux vendeurs la réparation ou le remplacement d'un produit défectueux. La période de garantie légale pourrait être prolongée pour ces deux solutions.

5. **Période de garantie légale identique pour les biens neufs et d'occasion et/ou les biens remis à neuf**
La directive donne aux États membres la possibilité de permettre aux consommateurs et aux vendeurs de convenir d'une période de responsabilité plus courte pour les biens d'occasion, mais tout de même supérieure à un an. Pour promouvoir la vente de biens d'occasion, la période de garantie légale pour ce type de produits pourrait être identique à celle appliquée pour les produits nouvellement fabriqués (au minimum deux ans).
L'achat de biens remis à neuf (c'est-à-dire de biens d'occasion qui ont été réparés et testés) peut conduire au prolongement de la période d'utilisation d'un produit avant qu'il ne soit jeté. Comme pour les biens d' occasion, la période de garantie légale pourrait être identique pour les biens remis à neuf et pour les biens neufs.

6. **Remplacement de produits défectueux par des biens remis à neuf**
Lorsqu'un produit est défectueux et que le consommateur souhaite le faire remplacer, le vendeur serait autorisé à proposer un produit remis à neuf en remplacement.

7. **Engagements libres des entreprises à réparer les biens** ayant un effet négatif important sur l' environnement et à promouvoir l'achat de biens d'occasion et remis à neuf.

Q4. Parmi les mesures suivantes, laquelle serait la plus efficace pour **prolonger la période d'utilisation des biens, une fois achetés**? Veuillez évaluer l'efficacité de chaque mesure ci-dessous.

minimum 8 ligne(s) ayant reçu une réponse

	Tout à fait inefficace	Plutôt inefficace	Neutre	Plutôt efficace	Très efficace
* La réparation comme première solution	◉	○	○	○	○

* Définition de la solution qui s'offre au consommateur lorsque le coût de la réparation est inférieur ou égal au coût du remplacement	○	○	○	○	◉
* Réactivation de la période de garantie légale après réparation	◉	○	○	○	○
* Allongement de la période de garantie légale	○	○	○	◉	○
* Période de garantie légale identique pour les biens neufs et d'occasion	○	○	◉	○	○
* Période de garantie légale identique pour les biens neufs et les biens remis à neuf	○	○	◉	○	○
* Remplacement de produits défectueux par des biens remis à neuf	○	○	◉	○	○
* Encourager les entreprises à s'engager librement dans une démarche de réparation des produits et de promotion des produits d'occasion/remis à neuf.	○	◉	○	○	○

Si vous estimez que d'autres mesures seraient efficaces, veuillez préciser lesquelles:

200 caractère(s) maximum

L'efficacité des mesures dépendra des caractéristiques des biens. Les mesures doivent différencier les différents biens.

Mesures relatives au droit à la réparation

La directive donne aux consommateurs le droit de faire réparer ou remplacer le produit défectueux, mais uniquement lorsque le défaut est présent au moment de la livraison et qu'il devient visible au cours de la période de garantie légale (dans la plupart des États membres, cette période est de deux ans). En outre, seuls certains défauts donnent droit à une réparation. Par exemple, si le produit ne fonctionne pas comme annoncé sur l'emballage du produit, le consommateur a droit à une réparation gratuite. Toutefois, si le consommateur laisse accidentellement tomber un produit sur le sol, le défaut qui en résulte ne sera pas couvert par la garantie légale.

Par conséquent, la Commission envisage d'établir un nouveau droit du consommateur à réclamer une réparation pour les situations qui ne sont pas couvertes par le cadre actuel de la garantie légale, par exemple, lorsqu'un défaut est apparu après deux ans ou n'existait pas au moment de la livraison mais a été causé par l'usure normale ou par une mauvaise manipulation du produit.

* Q5. Laquelle des catégories de produits suivantes devrait être couverte par un nouveau droit de réparation? Vous pouvez choisir plus d'une réponse.

au moins 1 choix

- [ ] Toutes les catégories de biens de consommation
- [ ] Électronique
- [ ] Gros appareils ménagers
- [ ] Petits appareils ménagers
- [x] Véhicules
- [ ] Textiles
- [x] Mobilier
- [ ] Autres

* Q6. Dans quelles situations un nouveau droit de réparation devrait-il s'appliquer? Plusieurs réponses possibles.

- [ ] Lorsque les défauts sont causés par le consommateur avant la fin de la garantie légale.
- [x] Lorsque les défauts ne sont pas causés par le consommateur mais résultent de l'usure.
- [ ] Lorsque les défauts surviennent après l'expiration de la garantie légale.
- [ ] Autres

* Q7. Un nouveau droit à la réparation pour les consommateurs pourrait leur permettre de réclamer la réparation de biens pendant une certaine période. Selon vous, quelle devrait être la durée de cette période? Vous pouvez choisir plus d'une réponse.

au moins 1 choix

- [ ] La durée doit être identique (une période fixe) pour tous les biens de consommation.
- [x] La durée devrait dépendre du type de produit.
- [ ] Une durée minimale devrait être fixée par le droit et les périodes plus longues devraient constituer des facteurs de concurrence sur le marché.
- [ ] La durée doit être différente en fonction de la cause du défaut.
- [ ] Autres

Q8. Parmi les options de réparation suivantes, laquelle préférez-vous? Veuillez classer les options suivantes en fonction de votre préférence en leur attribuant une note sur une échelle allant de 1 à 4 (4 étant l'option préférée).

minimum 4 ligne(s) ayant reçu une réponse

	1	2	3	4
* Réparation par le fabricant	○	○	○	◉

* Réparation par le vendeur	○	○	◉	○
* Réparation par un réparateur indépendant	○	◉	○	○
* Réparation par le consommateur lui-même	◉	○	○	○

* Q9. S'il existe une obligation de réparation, qui devrait être soumis à l'obligation de réparation des produits? Vous ne pouvez choisir qu'une seule réponse.

- ◉ Le service de réparation du fabricant
- ○ Le service de réparation du vendeur
- ○ Le fabricant et le vendeur

* Q10. À la question précédente, vous avez indiqué le service ou la personne qui devrait être soumis à l'obligation de réparation des produits. Veuillez indiquer les principales raisons de votre choix. Plusieurs réponses possibles.

au moins 1 choix

- ☐ Cette personne/ce service est plus facile à trouver/plus facile d'accès
- ☐ Cette personne/ce service s'occupera plus rapidement de la réparation
- ☐ Cette personne/ce service assurera une réparation de meilleure qualité
- ☑ Il est plus intéressant globalement d'un point de vue financier de choisir cette personne/ce service plutôt que les autres.

* Q11. La réparation de tout produit entraîne des coûts. Actuellement, les consommateurs doivent payer les réparations qui ne sont pas couvertes par la directive. En raison d'un éventuel nouveau droit à la réparation, les coûts de réparation pourraient être à la charge du fabricant ou du vendeur, ce qui pourrait augmenter le prix d'achat final. Ce nouveau droit pourrait également limiter la marge bénéficiaire liée à la réparation. Selon vous, quel serait le tarif de réparation raisonnable pour les consommateurs dans le cadre d'un éventuel nouveau droit à la réparation? Vous ne pouvez choisir qu'une seule réponse.

- ○ La réparation devrait toujours être gratuite, même si cela conduit à une augmentation du prix d'achat des biens.
- ○ Le prix de la réparation devrait couvrir les coûts de la réparation (par exemple, les coûts de main-d'œuvre, le coût des pièces de rechange).
- ◉ Le prix de la réparation devrait couvrir le coût de la réparation et inclure une marge bénéficiaire raisonnable.
- ○ Autres

Autres mesures visant à promouvoir l'utilisation durable des produits

Afin de réaliser l'objectif de prolongation de la durée de vie utile des produits, la Commission souhaite également recueillir des avis sur d'autres mesures potentielles. Ces mesures pourraient être à la fois législatives et non législatives.

Q12. Les entreprises ont besoin d'équipements pour faire fonctionner leurs bureaux et leurs usines et la durée d'utilisation de ces équipements a également une incidence sur l'environnement. Selon vous, les facteurs ci-après influencent-ils la décision des entreprises de réparer ou de remplacer les produits?

minimum 5 ligne(s) ayant reçu une réponse

	Pas du tout d' accord	Pas d' accord	Neutre	D' accord	Tout à fait d' accord
Coût de la réparation	○	○	○	○	◉
Disponibilité de la réparation	○	○	○	○	◉
Continuité des activités (par exemple, temps nécessaire à la réparation ou au remplacement)	○	○	○	○	◉
Considérations fiscales/comptables	○	◉	○	○	○
Meilleure efficacité des produits plus récents	○	○	◉	○	○

Si vous pensez que d'autres facteurs influencent la décision des entreprises de réparer ou de remplacer des biens, veuillez préciser lesquels:

200 caractère(s) maximum

Les caractéristiques du produit constituent un facteur important. La réparation a du sens pour les produits haut de gamme présentant un long cycle de vie. Il faut par ailleurs tenir compte des frais d'expédition vers l'enseigne et du coût de stockage des pièces détachées.

Q13.
À la question précédente, vous avez indiqué les facteurs qui influencent la décision de l'entreprise de réparer ou de remplacer les biens. Veuillez expliquer de quelle manière le ou les facteurs que vous avez choisis influencent la prise de décision.

1000 caractère(s) maximum

Q14. Avez-vous d'autres suggestions sur la manière d'influencer la relation existant actuellement entre les consommateurs et les entreprises en vue de prolonger la durée de vie utile des biens?

1000 caractère(s) maximum

Disposez-vous de ressources ou de documents pertinents que vous souhaitez partager avec nous? Le cas échéant, veuillez les partager en utilisant le bouton de téléchargement suivant:

Seuls les fichiers du type pdf,txt,doc,docx,odt,rtf sont autorisés

Contact

JUST-A2@ec.europa.eu