

Obsolescence programmée : un délit encore trop peu connu des entreprises

15/01/2018



Le 5 janvier, le parquet de Paris a ouvert une enquête contre Apple pour tromperie et obsolescence programmée. L'affaire pourrait ouvrir la voie à de nouvelles plaintes, notamment depuis que le statut de lanceur d'alerte est consacré par la loi. Les entreprises ont tout intérêt à prendre des mesures en interne pour éviter d'éventuels contentieux.

A la suite des accusations portées par les clients d'Apple, concernant la dégradation des performances de leur iPhone constatée après chaque mise à jour du système d'exploitation, l'association HOP (Halte à l'obsolescence programmée) a déposé une plainte le 27 décembre dernier. Le 5 janvier, le parquet de Paris a décidé d'ouvrir une enquête préliminaire.

Pour rappel, le délit d'obsolescence programmée (art. L. 441-2 du code de la consommation) créé par la loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte sanctionne toute personne, physique ou morale, qui met en œuvre des techniques visant à « réduire délibérément la durée de vie d'un produit pour en augmenter le taux de remplacement ». Les produits seraient ainsi conçus pour cesser de fonctionner 2 ou 3 ans après leur mise sur le marché, après expiration des garanties légales et contractuelles applicables. L'infraction est punie de 2 ans d'emprisonnement et de 300 000 € d'amende, ce montant pouvant être porté à 5 % du chiffre d'affaires moyen annuel de l'entreprise (art. L 454-6 du code de la consommation). Si, sur le papier, la création de ce délit est une avancée majeure en matière de protection des droits des consommateurs, l'application de la loi demeure difficile à mettre en oeuvre.

Un régime probatoire défavorable au consommateur ?

La principale difficulté tient au régime probatoire. Comment prouver qu'une société a intentionnellement mis en œuvre des techniques afin de réduire la durée de vie de ses produits ? Selon Émile Meunier, avocat de l'association HOP, « ce sont les agents de la DGCCRF qui doivent prouver l'infraction. Et le mobile - augmenter le taux de remplacement des produits - se déduira des faits. Nous avons déjà réuni plus de 6 000 témoignages de clients d'Apple ». Le sujet étant « éminemment technique », la preuve pourra notamment être apportée par le biais de travaux d'experts, ainsi que par des « perquisitions, auditions de témoins, saisies de documents et de mails échangés par l'ensemble de la chaîne de production », explique Kiril Bougartchev, associé du cabinet Bougartchev Moyne Associés. L'autre difficulté procédurale avancée par l'un des membres du cabinet concerne l'internationalité du dossier. « Les produits sont désignés aux États-Unis, puis montés et produits en Chine ». Il pourrait donc être difficile d'avoir accès aux échanges internes ayant eu lieu dans ces pays. Enfin, l'obsolescence programmée ne peut être mise en oeuvre qu'en impliquant de nombreuses personnes à toutes les étapes de la production du produit, de la conception à la fabrication. Ce sont donc tout autant de témoins potentiels, qui pourraient être lanceurs d'alerte, et ainsi faciliter la preuve des agissements délictueux de la société devant le juge.

► **Lire aussi** : Attention, faire entrave à un lanceur d'alerte salarié peut coûter cher

De son côté, Apple a d'ores et déjà tenté de se justifier et de s'excuser auprès de ses clients par le biais d'un communiqué de presse en ligne. L'entreprise s'est par ailleurs engagée à baisser le prix du remplacement de la batterie hors garantie (de 89 € à 29 €), « sur tout iPhone 6 ou ultérieur jusqu'en décembre 2018 ». Or, l'avocat de l'association HOP estime que ces engagements sont insuffisants : « de nombreuses personnes se sont plaintes du fait qu'Apple refuse de changer leur batterie sous prétexte qu'elle est garantie un an, alors que la garantie légale est de 2 ans ! ».

Communiqué d'Apple

Le 28 décembre 2017

Message à nos clients à propos de la batterie et des performances de l'iPhone

Nous avons reçu des commentaires de nos clients à propos de la gestion des performances sur les iPhones équipés de batteries plus anciennes ainsi que sur notre façon de communiquer à ce sujet. Certains d'entre vous nous ont fait part de leur déception. Nous vous présentons nos excuses. Compte tenu des nombreux malentendus sur cette question, nous aimerions apporter quelques éclaircissements et vous informer des dispositions que nous avons prises.

Tout d'abord, nous n'avons jamais cherché – et ne chercherons jamais – à faire quoi que ce soit pour écourter intentionnellement la durée de vie d'un produit Apple ou pour altérer l'expérience utilisateur dans le but de contraindre le consommateur à renouveler son matériel. Créer des produits que nos clients adorent a toujours été notre objectif, et proposer des iPhone qui durent le plus longtemps possible s'inscrit dans cette perspective.

Les juristes doivent « convaincre leur board »

D'après l'avocat de l'association HOP, les entreprises ont tout intérêt à se prémunir d'éventuelles poursuites fondées sur le même terrain en réalisant un audit de leurs produits. Les juristes doivent « convaincre leur board de la nécessité d'avoir une politique de produits durables et réparables. C'est ce qu'attendent les consommateurs, de plus en plus », estime l'avocat. Et cela ne représenterait pas moins de croissance pour l'entreprise, au contraire. Les entreprises peuvent faire de la durée de vie de leurs produits un véritable avantage concurrentiel. « Les consommateurs préféreront payer plus cher un produit qui dure plus longtemps. Les entreprises vont pouvoir développer de nouveaux services complémentaires, le service après-vente, etc. », estime l'avocat.

✍️ Leslie Brassac

Source URL:

<http://www.actuel-direction-juridique.fr/content/obsolescence-programmee-un-delit-encore-trop-peu-connu-des-entreprises>