



Photo : archives iq/fabrizio pizzolante

Les produits reconditionnés sont plutôt rares dans les magasins luxembourgeois. Leur état doit en tout cas obligatoirement être indiqué sur un autocollant ou une affiche.

## Une garantie indispensable

Nous n'avons pas beaucoup d'informations sur les produits reconditionnés et nos confrères européens non plus», concède Jean Feyereisen, du service publications de l'Union luxembourgeoise des consommateurs. «Pour les produits alimentaires, c'est évidemment absolument défendu. Pour le reste, on peut s'imaginer que les produits retournés surtout après un achat dans le cadre d'une vente par correspondance ou sur internet ne sont pas forcément mauvais.» Jean Feyereisen fait notamment allusion aux emballages ouverts ou endommagés. «En tout cas, le vendeur devrait indiquer qu'il s'agit d'un produit reconditionné. Après, c'est au consommateur de prendre le risque.»

### Privilégier les offres des fabricants

Mais le reconditionnement reste une pratique qui interpelle. «Je me demande quel intérêt économique peuvent avoir les fabricants lorsqu'on voit qu'un simple envoi en usine pour regarder un appareil coûte déjà 150 euros alors que l'appareil lui-même en vaut 200...»

Jean Feyereisen craint surtout les circuits parallèles de reconditionnement. «Il existe en Allemagne de grandes sociétés qui achètent des stocks aux grands revendeurs et tout cela est vendu sur palettes à des prix défiant toute concurrence. On a découvert que beaucoup de produits avaient une origine douteuse, avec des manuels en chinois ou en japonais, des fiches aux normes anglophones... Certains vêtements peuvent aussi contenir des substances nocives comme des diluants ou des solvants. Les normes européennes sur la garantie et l'étiquetage ne sont pas respectées.» Seule solution pour le consommateur : rester vigilant. «La garantie légale qui permet le remplacement, l'échange ou la réparation doit être respectée. Le vendeur doit afficher la provenance du produit et fournir une garantie.» Il s'avère donc plus prudent de privilégier les offres émanant des fabricants eux-mêmes ou de sociétés sérieuses, qu'il s'agisse d'ordinateurs ou de pièces automobiles.

Camille Leroux

# «Les gens sont méfiants»

Le Français Guillaume Aversa a créé produits-reconditionnés.fr pour faciliter la recherche des internautes.

Entretien avec notre journaliste Camille Leroux

Comment vous est venue cette idée de créer un site spécialisé dans les produits reconditionnés? Guillaume Aversa, ingénieur informaticien spécialisé en développement web : Tout simplement, je me demandais ce que devenaient les retours clients.

Le reconditionnement des produits est-il une pratique récente des fabricants?

C'est Apple qui a lancé la mode avec son "refurbish" (NDLR : réaménager, littéralement) : il vend lui-même ses produits reconditionnés dans une grande boutique sur internet. Les autres marques n'en parlent pas beaucoup ou en tout cas elles ne mettent pas cette pratique en avant même si elles proposent ces produits sur leur site internet. Elles s'adressaient auparavant plutôt à des soldeurs. Certaines revendent également sur eBay, mais cette démarche est en déclin, peut-être parce que leurs offres sont noyées parmi les produits d'occasion.

Comment fonctionne votre site?

Nous ne possédons aucun stock, nous sommes plutôt un annuaire. Nous sommes directement affiliés aux revendeurs via des plateformes. Par exemple, si un client passe par notre site pour trouver un produit et l'achète chez CarrefourOnline, Carrefour nous rétrocède une petite partie du prix. C'est gratuit pour le client et Carrefour écoule ses stocks.

Combien de marques référencez-vous?

Nous sommes affiliés à une di-



Photo : guillaume aversa

Guillaume Aversa et son ancien camarade de l'école d'ingénieur gèrent le site parallèlement à leur activité d'ingénierie informatique.

zaine de marques : Canon, Be-Sioux, CarrefourOnline, Digital Refresh, Hifissimo, MyPix, Packard Bell, Sagem, Son-video.com, Trade Discount et Rueducommerce.com. Mais cela bouge beaucoup : notre partenaire Trade Discount, qui reconditionne lui-même les produits, a cessé de vendre sur eBay et dispose de son propre site.

Combien d'offres centralisez-vous en moyenne? C'est très variable. En ce moment, nous avons environ

1 500 produits. Mais après Noël, il y a beaucoup de retours de produits, nous référençons plus de 2 000 offres. Cela varie aussi selon la popularité des produits. Les requêtes les plus fréquentes sur notre site sont les téléphones portables, les ordinateurs, les appareils photo, puis les téléviseurs LCD.

Ce marché est-il en plein essor?

En fait, la fréquentation a baissé depuis ces six derniers mois. Cela peut s'expliquer par des produits retournés moins intéressants ou par un changement d'algorithme chez Google... Mais il est vrai que les gens sont encore méfiants, surtout que les marques ne communiquent pas sur les produits reconditionnés.

Est-ce un marché porteur?

C'est un très petit marché... Il y a, en France, deux gros sites qui référencent beaucoup de produits : peut.fr et 2xmoinscher.com. Ils sont très généralistes. Je pense que ce marché va continuer à exister tant que le délai de rétractation subsistera et que les marques devront écouler leurs stocks.

Comment ne pas confondre les produits reconditionnés avec ceux d'occasion?

Il n'existe pas de label, mais généralement les offres précisent l'état du produit, de l'emballage et s'il est reconditionné. En tout cas, il doit toujours y avoir au moins un an de garantie sur le produit, ce qui est très rare sur les produits d'occasion.



Photo : archives iq/hervé montaigne

Mieux vaut éviter d'acheter des produits à des prix dérisoires qui ne bénéficient pas de la garantie du fabricant.

## Les marques ne communiquent pas sur leurs produits reconditionnés