

ANNEXE 1

ANNEXE REGLEMENTAIRE

Label QualiRépar

VERSION 1 du 20/06/2022



Les principaux textes applicables dans le cadre de ce référentiel sont précisés ci-dessous :

- **Directive 2011/65/UE du 8 juin 2011 relative à la limitation de certaines substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques dite « RoHS »**
- **Directive 2012/19/UE du 4 juillet 2012 relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques dite « DEEE »**
- **Directive 2009/125/CE relative à l'éco-conception**
- **Directive 2010/30/UE relative à l'étiquetage énergétique**
- **Code de l'environnement, en particulier concernant les articles suivants :**
 - Art. L.511-1 à L 517-2 (ICPE)
 - Art. L.541-1 à L.541-48 (Prévention et gestion des déchets)
 - Art. R.543-99 à R.543-123 (Fluides frigorigènes)
 - Art. R.543-172 à R.543-206 (Organisation de la filière DEEE)
- **Code du commerce et code de la consommation, en particulier concernant les articles suivants :**
 - Art. L.111-1 à L.114-1 du code de la consommation (Informations des consommateurs)
 - Art. R. 111-1 – D 111-10 ; Art. L 112-1 – L 112-7 ; R 112-1 – R 112-4 (Information préalable)
 - Art. L 221-1 – L 221-29 (Contrats conclus à distance et hors établissement) dont art. L 221- 18 - L 221-24 sur le droit de rétractation et les exceptions (L 221-25 à L 221-28)
 - Art. L 213-1 - ; D 213-1-D 213-2 (Contrats conclus par voie électronique)
 - Art. L 121-1- L 121-22 (Pratiques commerciales interdites)

- Art. L 121-1 L 121-7 (Pratiques commerciales déloyales)
 - Art. L 121-12 – L 121-14 (Ventes et prestations de services sans commande préalable)
 - Art. L 217-1- L 217-20 (Obligation de conformité au contrat)
 - Art. L 411-1 – L 411-2 ; L 412-1 – L 412-2 ; R 412-1 – R 412-10 (Obligation générale de conformité)
 - Art. L 217-21 – L 217-32 (Garanties commerciales et dispositions diverses)
 - Art. L 421-1 – L 421-7 (Obligation générale de sécurité)
 - Art. L 441-1 – L 441-2 (Tromperie)
 - Art. L 441-3 et L 441-4 (réparation – accès aux pièces)
 - Art. L 224-109 du code de la consommation (pièces détachées issues de l'économie circulaire)
- **Code civil**
 - Art. 1245 et suivant (reprise au code de la consommation) - Responsabilité du fait des produits
 - Art. L410-1 à L.442-11 du code du commerce (Prix et transparence de la relation commerciale)
- **Code du travail, en particulier concernant les articles suivants :**
 - Art. L. 6313-1, L.6316-1 et L.6321-1 (Formation professionnelle)
 - Art. L.4121-1 à L.4122-2 (Prévention des risques)
 - Art R233-49 à R. 233-84 ; R. 233-15 à R. 233-30 (machines et appareils spéciaux)
 - Art. R.4311-1 à R.4324-53 (Equipements de travail et moyens de protection)
 - Art. R.4323-91 à R.43213-106 (EPI)
 - Art. R. 4323-23 à R.4324-29 (Appareils de levage)
 - Art. R.4214-1 à R.4214-28 (Sécurité et aménagements des lieux)
- **Code de la construction, en particulier concernant les articles suivants :**
 - Art. L.111-7 à L.111-8-4 et L.123-1 à L.123-4 (Réglementation sur les ERP)
- **RGPD :**
 - La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles pour tenir compte du Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.
- Décret n°88-1056 du 14 novembre 1988 modifié et arrêté du 10 octobre 2000 (Vérifications installations électriques et éclairage) (vérifications installations électriques et éclairage)
 - Décret n°2015-1083 du 27 août 2015 (Transposition de la Directive « Basse Tension » dite DBT 2014/35/UE)
 - Décret n°2015-1084 du 27 août 2015 (Transposition de la Directive « Compatibilité électromagnétique » dite CEM 2014/30/UE)
 - Décret n°2017-599 du 21 avril 2017 relatif à la mise à disposition sur le marché des équipements radioélectriques (cf. Directive européenne 2014/53/UE « RED » concernant les équipements radioélectriques)
 - Arrêté du 21 décembre 1993 (Echelles en bois, portes et portails)
 - Arrêté du 5 mars 1993 (Compacteurs)

- Arrêté du 01 mars 2004 (ponts élévateurs et autres appareils)
- Arrêté du 24 janvier 2017 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et des équipements de la maison (JORF du 18 janvier 2017)
- Circulaire ministérielle DRT n°2005-04 du 24 mars 2005 (Vérifications périodiques appareils de levage)
- Règles techniques de la norme française NFC 18-510 de janvier 2012 « Opérations sur les ouvrages et installations électriques et dans un environnement électrique. – Prévention du risque électrique »
- Décret n° 2021-1943 du 31 décembre 2021 relatif à la durée de disponibilité des pièces détachées pour les ordinateurs portables et les téléphones mobiles multifonctions (cf article L111-4 du Code de la consommation).
- Décret n° 2021-1944 du 31 décembre 2021 relatif à l'utilisation de pièces de rechange issues de l'économie circulaire pour la réparation et l'entretien d'équipements électroménagers ou électroniques

Commentaires sur certaines des dispositions mentionnées ci-dessus :

Thème	Textes de référence	Commentaires
Délivrance d'un devis	<p>Article L. 111-1 code conso. : « Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à titre onéreux, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :</p> <p>1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, ainsi que celles du service numérique ou du contenu numérique, compte tenu de leur nature et du support de communication utilisé, et notamment les fonctionnalités, la compatibilité et l'interopérabilité du bien comportant des éléments numériques, du contenu numérique ou du service numérique, ainsi que l'existence de toute restriction d'installation de logiciel ;</p> <p>2° Le prix ou tout autre avantage procuré au lieu ou en complément du paiement d'un prix en application des articles L. 112-1 à L. 112-4-1 ;</p> <p>3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à délivrer le bien ou à exécuter le service ;</p> <p>4° Les informations relatives à l'identité du professionnel, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;</p> <p>5° L'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties légales, notamment la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés, et des éventuelles garanties commerciales, ainsi que, le cas échéant, du service après-vente et les informations afférentes aux autres conditions contractuelles ;</p> <p>6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI.</p> <p>[...] »</p>	

Thème	Textes de référence	Commentaires
	<p>Article L. 111-2 : « Outre les mentions prévues à l'article L 111-1, tout professionnel, avant la conclusion d'un <u>contrat de fourniture de services</u> et, lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit, <u>avant l'exécution de la prestation de services</u>, le professionnel met à la disposition du consommateur ou lui communique, de manière lisible et compréhensible, les informations complémentaires relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat ».</p> <p>Article L. 112-3 : « Lorsque le prix ne peut pas être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le professionnel fournit le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels ».</p> <p>En cas de litige relatif à l'application de ces dispositions, il appartient au professionnel de prouver qu'il a exécuté ses obligations (art. L. 111-5).</p> <p>Article R 111-3 : « Tout professionnel prestataire de services communique au consommateur qui en fait la demande les informations suivantes :</p> <p>1° Lorsque le prix n'est pas déterminé au préalable par le prestataire pour un type de services donné, le prix du service ou, lorsqu'un prix exact ne peut pas être indiqué, la méthode de calcul permettant au destinataire de vérifier ce dernier, ou un devis suffisamment détaillé... ».</p> <p>Article L. 131-5 : « Tout manquement aux dispositions de l'article L 112-1 définissant les modalités d'information sur le prix et les conditions de vente ainsi qu'aux dispositions des arrêtés pris pour son application est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale ».</p>	
Délivrance d'un devis	Arrêté du 24 janvier 2017 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le	1. Une information du site du ministère de l'économie rappelle les obligations en matière de devis :

Thème	Textes de référence	Commentaires
	<p>secteur du bâtiment et des équipements de la maison (JORF du 18 janvier 2017) (Extraits).</p> <p>Article 1 : « I. Les dispositions du présent arrêté s'appliquent à tout professionnel qui réalise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans les secteurs du bâtiment et de l'équipement de la maison, énumérées en annexe ; - des opérations de remplacement ou d'adjonction de pièces, d'éléments ou d'appareils, consécutives à la mise en œuvre des prestations susvisées. <p>II. Ne sont pas soumises aux dispositions du présent arrêté :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les prestations couvertes par des paiements forfaitaires effectués lors de la conclusion ou du renouvellement de contrats incluant à titre accessoire la mise en service ou le raccordement du bien, de contrats d'entretien, de contrats de garantie ou de services après-vente. - les prestations de raccordement à un réseau public effectuées par un concessionnaire de service public ou sous sa responsabilité et qui font l'objet d'une tarification publique. » <p>Article 2 : « En application des articles L. 112-1 et L. 112-3 du code de la consommation, le professionnel communique au consommateur préalablement à la conclusion d'un contrat de prestation de services visés à l'article 1er, les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le ou les taux horaires de main-d'œuvre toutes taxes comprises (TTC) ; - les modalités de décompte du temps estimé ; - le cas échéant, les prix TTC des différentes prestations forfaitaires proposées, notamment les prix au mètre linéaire ou au mètre carré ; - le cas échéant, les frais de déplacement ; - le caractère payant ou gratuit du devis et, le cas échéant, le coût d'établissement du devis ; 	<p>https://www.economie.gouv.fr/entreprises/devis-obligatoire</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Le barème des prix proposé doit être publié sur le site internet mis en ligne par le professionnel ; 3. Les deux documents antérieurement dénommés « devis » et « ordre de réparation » sont fusionnés ; 4. La distinction selon que le contrat est conclu en établissement ou hors établissement est maintenue, mais les obligations attachées à la délivrance d'un devis ou d'un projet de contrat sont substantiellement les mêmes.

Thème	Textes de référence	Commentaires
	<p>- le cas échéant, toute autre condition de rémunération. »</p> <p>Article 4 : « I. - Préalablement à l'exécution de toute prestation visée à l'article 1er, conclue en établissement commercial, le professionnel remet au client un devis détaillé, qui comporte, outre les mentions des articles L. 111-1 et L. 111-2 du code de la consommation, les mentions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la date de rédaction ; - le nom et l'adresse de l'entreprise ; - le nom du client ; - le lieu d'exécution de l'opération ; - la nature exacte des réparations à effectuer ; - le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue : dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique (notamment l'heure de main-d'œuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) et la quantité prévue. » 	
<p>Garantie légale de conformité et garantie commerciale</p>	<p>Art. L. 217-21 code conso. : « La garantie commerciale s'entend de tout engagement contractuel d'un professionnel, qu'il s'agisse du vendeur ou du producteur, y compris par l'intermédiaire de toute autre personne agissant en leur nom ou pour leur compte (ci-après dénommé « garant ») à l'égard du consommateur. Cet engagement a pour objet le remboursement du prix d'achat, le remplacement, la réparation du bien ou toute autre prestation de service en relation avec le bien, ou encore toute exigence éventuelle non liée à la conformité et énoncée dans la garantie commerciale, en sus des obligations légales du vendeur visant à garantir la conformité du bien ».</p> <p>Art. L. 217-22 : « La garantie commerciale est fournie au consommateur de manière lisible et compréhensible sur tout support durable et au plus tard au moment de la délivrance du bien. Elle précise le contenu de la garantie commerciale, les modalités de sa mise en œuvre, son prix, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et les coordonnées postales et téléphoniques du garant. En cas de non-respect de ces</p>	

Thème	Textes de référence	Commentaires
	<p><i>dispositions, la garantie commerciale demeure contraignante pour le garant. En outre la garantie commerciale indique de façon claire et précise qu'elle s'applique sans préjudice du droit pour le consommateur de bénéficier de la garantie légale de conformité dans les conditions prévues au présent chapitre et de celles relatives aux vices cachés, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil. »</i></p> <p>Art. L 217-26 : « <i>Lorsqu'il propose des réparations forfaitaires, le vendeur informe le consommateur par écrit ou sur un support durable, au plus tard lors de la conclusion du contrat, le cas échéant, de l'origine de la panne, de la nature de l'intervention envisagée et des pièces à remplacer. Il informe dans les mêmes conditions le consommateur que ce dernier ne bénéficie pas de la garantie légale de conformité pour les pièces ou fournitures fournies à titre accessoire dans le cadre de la prestation effectuée, à moins que celle-ci constitue l'objet principal du contrat conclu ou qu'elle n'ait été acquise par le consommateur dans le cadre d'un contrat de vente distinct. »</i></p> <p>Art. L. 217-28 : « <i>Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur. Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable. »</i></p>	
Conformité des produits	Art. L. 411-1 code conso. : « <i>Dès la première mise sur le marché, les produits et les services doivent répondre aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des</i>	Tout réparateur employant des pièces détachées est responsable de vérifier la conformité de ces pièces et, en cas de non-conformité, de cesser de les employer et d'informer ses fournisseurs et les consommateurs auxquels il a délivré son service.

Thème	Textes de référence	Commentaires
	<p><i>consommateurs.</i></p> <p><i>Le responsable de la première mise sur le marché d'un produit ou d'un service vérifie que celui-ci est conforme aux prescriptions en vigueur. A la demande des agents habilités, il justifie des vérifications et contrôles effectués. »</i></p> <p>Art. L. 411-2 : « <i>Tout opérateur ayant connaissance, après avoir acquis ou cédé des produits, d'une non-conformité à la réglementation portant sur une qualité substantielle de tout ou partie de ces produits, en informe sans délai, par tous moyens dont il peut justifier, celui qui lui a fourni ces produits et ceux à qui il les a cédés ».</i></p>	

Thème	Textes de référence	Commentaires
<p>Délivrance des pièces détachées</p>	<p>L. 111-4 code conso. : « <i>Le fabricant ou l'importateur de biens meubles informe le vendeur professionnel de la période pendant laquelle ou de la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles sur le marché. Cette information est délivrée obligatoirement au consommateur par le vendeur de manière lisible avant la conclusion du contrat et confirmée par écrit lors de l'achat du bien. Dès lors qu'il a indiqué la période ou la date mentionnées au premier alinéa, le fabricant ou l'importateur fournit obligatoirement, dans un délai de deux mois, <u>aux vendeurs professionnels ou aux réparateurs, agréés ou non,</u> qui le demandent les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens vendus.</i></p> <p><i>Les modalités d'application du présent article sont précisées par décret. »</i></p> <p>L 441-3 code conso. : « <i>Toute technique, y compris logicielle, par laquelle un metteur sur le marché vise à rendre impossible la réparation ou le reconditionnement d'un appareil hors de ses circuits agréés est interdite. Un arrêté définit la liste des produits et les motifs légitimes, notamment la sécurité ou la santé des utilisateurs, pour lesquels le professionnel n'est pas tenu par cette obligation ».</i></p> <p>L 441-4 : « <i>Tout accord ou pratique ayant pour objet de limiter l'accès d'un professionnel de la réparation aux pièces détachées, modes d'emploi, informations techniques ou à tout autre instrument, équipement ou logiciel permettant la réparation des produits est interdit ».</i></p> <p>Article D111-5 (Création Décret n°2016-884 du 29 juin 2016) « <i>L'obligation de fournir des pièces détachées mentionnée au deuxième alinéa de l'article L. 111-4 est mise en œuvre <u>sans préjudice de l'application des règles de concurrence relatives aux réseaux et accords de distribution sélective et exclusive.</u></i> »</p>	<p>Le fabricant d'appareils peut distribuer ses produits par le biais d'un réseau de distribution sélective, réservant ainsi cette distribution à des vendeurs sélectionnés sur critères qualitatifs ou quantitatifs. Mais, en dépit de l'existence de tels réseaux, il ne peut refuser la vente de pièces détachées d'origine à tout distributeur et tout réparateur, dans le délai de disponibilité des pièces qu'il a annoncé lors de la commercialisation du produit.</p> <p>Sanctions : Art. L 454-6 code conso. : emprisonnement de deux ans, 300 000 € d'amende.</p>