
J'achète un article : quelles **garanties** ?

Deux garanties légales, gratuites et obligatoires :

- la **garantie légale de conformité** (article L.217-1 du code de la consommation)
- la **garantie légale des vices cachés** (article 1641 du code civil)

Une garantie facultative :

- la **garantie commerciale** (article L.217-15 du code de la consommation), gratuite ou payante, que le vendeur, ou le fabricant, est libre de proposer ou non. Il s'agit par exemple d'une extension de garantie et est optionnelle.



Avant l'achat, le consommateur doit être informé de l'existence et des modalités de mise en œuvre des garanties légales et des garanties commerciales si le vendeur en propose (article L.111-1 du code de la consommation). Cette information doit être réalisée aussi bien en magasin que sur le site de vente à distance du vendeur.

1 - LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

D'une durée de 2 ans, cette garantie s'applique au vendeur et non au fabricant.

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme, c'est-à-dire propre à l'usage qui en est fait habituellement, et correspondant aux caractéristiques décrites par le vendeur.

Cette garantie légale permet au consommateur d'obtenir la réparation ou le remplacement d'un produit défectueux, qu'il soit neuf ou d'occasion.

Dans le cas de l'achat d'un article neuf, les défauts de conformité qui apparaissent dans les 24 mois suivants sont présumés exister au moment de l'achat. Le consommateur n'aura pas donc pas besoin de prouver que le défaut existait avant l'acquisition de cet article.

Dans le cas de l'achat d'un article d'occasion, seuls les défauts qui apparaissent au cours des 6 premiers mois sont présumés exister au moment de la livraison de l'article. Au-delà des 6 premiers mois, le consommateur devra apporter la preuve que le défaut de conformité invoqué était présent au moment de la livraison. Le défaut doit être imputable au vendeur : le défaut existant au moment de l'achat devait être non apparent et inconnu par l'acheteur.

QUE PEUT-ON OBTENIR ?

L'acheteur est en droit d'exiger la conformité de l'article acheté. En cas de défaut, il peut choisir entre la réparation ou le remplacement. Mais si l'option choisie par le consommateur entraîne un coût manifestement disproportionné, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut, le vendeur pourra imposer l'option la moins coûteuse.

Le consommateur pourra rendre le bien et se faire restituer la totalité du prix de vente ou garder le bien. Il pourra également obtenir le remboursement d'une partie du prix de vente dans 3 cas :

- soit lorsque la réparation et le remplacement sont impossibles,
- soit lorsque la réparation ou le remplacement ne peut pas être effectué dans un délai inférieur à 1 mois,
- soit lorsque la réparation ou le remplacement est possible dans un délai inférieur à 1 mois mais que ce délai présente un inconvénient majeur pour le consommateur.

J'achète un article : quelles garanties ?

QUEL EST LE DÉLAI POUR AGIR ?

Le consommateur dispose d'un délai de 2 ans à compter de la livraison de l'article pour intenter une action résultant du défaut de conformité.



Les clauses d'un contrat réduisant ou excluant la garantie peuvent être qualifiées d'abusives si elles ont pour objet ou pour effet de créer un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du non-professionnel ou du consommateur (article L.212-1 du code de la consommation).

Pour toute panne survenue au-delà des deux ans de la garantie légale de conformité, le consommateur peut effectuer des recherches sur Internet pour établir si de nombreux consommateurs ont été confrontés à une même panne. Il peut également contacter le constructeur afin de savoir si le défaut a été reconnu en tant que vice caché, et pris en charge en garantie à ce titre.

Aucune de ces solutions ne doit entraîner de frais pour le consommateur, qui peut aussi demander des dommages-intérêts pour le préjudice subi sans avoir besoin de démontrer la mauvaise foi du vendeur.

2 - LA GARANTIE LÉGALE DES VICES CACHÉS

Cette garantie légale, gratuite, permet à l'acheteur d'agir contre tout type de vendeur (professionnel ou particulier).

Elle concerne tous les biens, qu'ils soient neufs ou d'occasion, mobiliers ou immobiliers, vendus par des professionnels ou des particuliers.

QU'EST-CE QU'UN VICE CACHÉ ?

Il s'agit d'un défaut non apparent au moment de l'achat (inconnu de l'acheteur) qui rend le produit impropre à l'usage auquel il est destiné ou qui diminue tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquis ou l'aurait payé moins cher.

La garantie des vices cachés s'applique pendant 2 ans à compter de la découverte du vice (par exemple, à partir de la date du dépôt d'un rapport d'expertise ou du jour de l'échec de la tentative de règlement à l'amiable du différend).

J'achète un article : quelles garanties ?

QUE FAIRE ?

L'acheteur doit apporter la preuve du vice caché concernant le bien, par tout moyen à sa convenance (contrat, expertises, photos, etc.).

L'acheteur a le choix entre :

- soit garder le bien et demander une réduction du prix de vente,
- soit rendre le bien et demander la restitution intégrale du prix de vente, y compris des frais occasionnés.

3 - LA GARANTIE COMMERCIALE

La garantie commerciale est facultative et constitue un engagement contractuel du professionnel envers le consommateur (remboursement du prix d'achat, remplacement, ou réparation du bien).

La garantie commerciale **s'ajoute aux garanties légales obligatoires** (de conformité et des vices cachés).

Proposée par le vendeur ou le fabricant sous différentes appellations (garantie contractuelle, conventionnelle, extension de garantie, garantie constructeur, garantie fabricant), elle peut être gratuite (garantie commerciale offerte) ou payante (ex : contrat d'extension de garantie) et, par exemple, couvrir exclusivement les pièces et non la main d'œuvre.

La garantie commerciale remise à l'acheteur prend la forme d'un contrat écrit qui précise : son prix (ou sa gratuité), les modalités de sa mise en œuvre, sa durée et son étendue géographique, le nom et l'adresse du garant et la mention qu'il s'agit d'une option et que les garanties légales s'appliquent toujours.



Le professionnel est tenu de respecter son engagement pendant toute la période couverte par la garantie commerciale. Elle ne se substitue pas à la possibilité pour le consommateur de demander des dommages-intérêts pour obtenir la réparation de son préjudice.

Le délai de garantie en cas d'immobilisation du bien est allongé d'au moins 7 jours pendant la mise en œuvre de la garantie.

Il est utile de s'interroger sur la pertinence d'une extension de garantie payante au regard de la durée d'extension et du coût par rapport au montant de l'achat.

4 - EN RÉSUMÉ

GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

OBLIGATOIRE



À compter de la vente du bien



GRATUIT

La garantie couvre un défaut de conformité. Il n'est pas nécessaire d'apporter la preuve que le défaut existait lors de l'achat



Réparation ou remplacement

GARANTIE LÉGALE DES VICES CACHÉS

OBLIGATOIRE



À compter de la découverte du vice caché



GRATUIT

La garantie couvre un défaut caché. Il faut prouver l'existence du vice caché



Remboursement si restitution ou réduction du prix

GARANTIES COMMERCIALES

FACULTATIVE



Durée variable, fixée dans le contrat



GRATUIT OU PAYANT SELON LA GARANTIE

Le champ de la garantie est défini dans le contrat. Les conditions de sa mise en œuvre y sont décrites



Selon le contrat

Tout litige doit être signalé par écrit/mel au professionnel. Tous ces échanges doivent être conservés. La résolution du litige (à l'amiable ou devant une juridiction) ne se fera qu'à partir d'éléments concrets et préalablement mentionnés (factures, mels, contrats, devis, ordres de réparations ...).