

PROTECTION ÉCONOMIQUE



Tout savoir sur les garanties

Les conseils
de la DGCCRF



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES

DG CCRF

TOUT SAVOIR SUR LES GARANTIES

07 LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

Les biens concernés

Qu'est-ce qu'un bien conforme au contrat ?

Le délai pour agir

Les modalités d'application

Quel coût pour le consommateur ?

09 LA GARANTIE DES VICES CACHÉS

Les biens concernés

Pour quels défauts ?

Le délai pour agir

Les modalités d'application

11 LES GARANTIES COMMERCIALES

La garantie commerciale est facultative

Le délai pour agir

Les modalités d'application

La garantie commerciale peut être gratuite ou payante

13 OUTILS

Quelles garanties et pour qui ?

Les garanties dans le temps

Que faire en cas de litige ?

15 LIENS UTILES

Mon lave-vaisselle tombe en panne subitement, le vêtement que j'ai acheté a changé de couleur lors du lavage alors que j'ai respecté les consignes du fabricant, il manque une pièce du meuble livré en kit, le carrelage installé par une entreprise désignée par le vendeur révèle des défauts...

Quels sont les recours à ma disposition ?

Il en existe de deux sortes :

- Les garanties légales
- Les garanties commerciales

Que ce soit en magasin ou sur internet, les vendeurs professionnels doivent vous informer, avant l'achat, via un support écrit, de l'existence et des modalités de mise en œuvre des garanties légales et, si elles sont proposées, des garanties commerciales.

Le fait pour un commerçant de mentionner (y compris pour des produits en soldes) « Aucun échange ni remboursement » n'a pas d'effet sur les garanties légales.

LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

Cette garantie légale est appelée ainsi parce qu'elle oblige le vendeur professionnel à vendre au consommateur un bien conforme au contrat et le rend responsable si ce n'est pas le cas.

(Code de la consommation articles L217-1 à L217-14)

QUELS BIENS SONT CONCERNÉS ?

Les produits (neufs ou d'occasion) **achetés à un vendeur professionnel par un consommateur**

Cela concerne donc à peu près tous les biens mobiliers achetés par les consommateurs (équipement de la personne, équipement de la maison, automobile...) qu'ils soient achetés dans des magasins physiques ou sur internet. Les biens achetés auprès d'un vendeur particulier ne sont en revanche pas concernés.

UN BIEN CONFORME AU CONTRAT ?

Cela veut dire :

- que le bien doit être propre à l'**usage habituellement attendu** de celui-ci ;

EXEMPLE : j'ai acheté un nouveau sèche-cheveux mais il ne fonctionne pas.

- que le bien doit également correspondre à la **description** faite par le vendeur et **avoir les qualités** présentées par celui-ci ou que le consommateur peut légitimement attendre au vu notamment de l'étiquetage ou des publicités

EXEMPLE : la couleur des meubles qui m'ont été livrés doit correspondre à celle des meubles de la même référence figurant dans la documentation du vendeur ou du fabricant.

- qu'en cas de demande spécifique (bien sur mesure par exemple) celui-ci doit correspondre à ce qui a été fixé d'un commun accord avec le vendeur.

À NOTER

En cas de contestation, il sera plus facile de s'appuyer sur des documents écrits (bon de commande, documentation, un prospectus publicitaire...) que sur l'évocation de propos tenus par le vendeur.

Quels sont les défauts concernés ?

- des défauts de fabrication ou résultant de l'installation faite par le vendeur ou sous sa responsabilité,
- des défauts d'instructions de montage,
- des défauts provenant de l'emballage,
- des caractéristiques ou une qualité ne correspondant pas à la présentation du produit acheté (en référence au bon de commande, à un échantillon, à la documentation du vendeur ou du fabricant, à la publicité...).

EXEMPLE : j'ai acheté une nouvelle tondeuse à gazon, mais elle ne démarre pas.

J'ai parfaitement suivi les instructions de montage d'un meuble mais celles-ci s'avèrent erronées et le résultat n'est pas conforme.

La semelle de la paire de chaussure que je viens d'acheter se décolle.

Ne peuvent être considérés comme des défauts de conformité des défauts que le consommateur connaissait ou ne pouvait ignorer au moment de la vente. C'est au vendeur de démontrer éventuellement que le défaut n'existait pas au moment de la vente du bien.

EXEMPLE : le vendeur démontre que l'appareil a été endommagé à la suite d'une chute ultérieure à l'achat.

DÉLAIS POUR AGIR

Pour les produits neufs achetés après le 18 mars 2016, **vous pouvez faire valoir le bénéfice de la garantie légale auprès du vendeur dans un délai de 2 ans à partir de leur vente** (6 mois pour les produits d'occasion) **sans avoir besoin de prouver que le défaut existait au moment de la vente.** En effet, le défaut de conformité est supposé exister **au moment de la vente du bien.**



À NOTER

Il s'agit d'une présomption simple et le professionnel peut rapporter la preuve que le défaut du bien n'était pas antérieur à la vente. Une expertise peut être demandée par le vendeur mais il doit en assumer seul les frais.

Il est donc important de conserver les factures, tickets de caisse, bons de livraison.

Pour les biens achetés avant le **18 mars 2016**, la garantie légale de conformité peut être revendiquée dans les **deux ans** suivant la vente du bien, mais le consommateur **doit rapporter la preuve du défaut de conformité.**

MODALITÉS

En cas de défaut de conformité, **vous avez le droit de demander au vendeur la réparation ou le remplacement du bien, sans avoir besoin de prouver que le défaut existait au moment de la vente.**

À NOTER

Le vendeur ne peut vous renvoyer sur le fabricant ; **la garantie légale de conformité est assurée par le vendeur** et non par le fabricant (il peut arriver néanmoins que le vendeur soit directement le fabricant).

Toutefois, le vendeur garde la possibilité de refuser la solution choisie par le consommateur si son coût est disproportionné par rapport à la solution non choisie.

EXEMPLE : bien de grande valeur affecté d'un défaut minime réparable à faible coût.

Si la réparation et le remplacement du bien sont

impossibles ou s'ils ne peuvent avoir lieu dans le délai d'un mois suivant la réclamation, vous pouvez :

- rendre le bien et vous faire restituer le prix (sauf si le défaut de conformité est mineur),
- ou garder le bien et vous faire rendre une partie du prix. Cette solution peut également concerner les cas où le remplacement ou la réparation ne peuvent être envisagés sans inconvénient majeur pour le consommateur compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché.

La réparation ou le remplacement des produits défectueux doivent être sans **aucun frais** pour le consommateur.

À NOTER

Au-delà des garanties légales, si le défaut du bien vous a causé un dommage, vous avez la possibilité de demander des dommages et intérêts auprès du tribunal compétent.

À RETENIR

Le vendeur professionnel est responsable vis-à-vis du consommateur des défauts de conformité du bien existant au moment de la vente.

L'action en garantie de conformité peut être entreprise dans un délai de 2 ans à compter de l'achat du bien.

Il existe une présomption d'antériorité des défauts au bénéfice du consommateur de deux ans pour les biens neufs et de six mois pour les biens d'occasion.

Le consommateur peut choisir entre le remplacement du bien ou sa réparation, sauf lorsque ce choix engendre pour le professionnel des coûts disproportionnés.

LA GARANTIE DES VICES CACHÉS

Si vous avez laissé passer le délai de la garantie de conformité ou si celle-ci ne s'applique pas, vous pourrez dans certaines conditions agir en garantie des vices cachés (ou du défaut de la chose vendue) lorsque le produit acheté présente un défaut.

(Code civil : articles 1641 à 1649)

QUELS BIENS SONT CONCERNÉS ?

Tous les biens sont concernés qu'ils soient neufs ou d'occasion, mobiliers ou immobiliers, **vendus par des professionnels ou des particuliers.**

QUELS SONT LES DÉFAUTS CONCERNÉS ?

Ce sont des défauts cachés existant au moment de l'achat (ce qui exclut, par exemple, l'usure normale) et qui rendent le produit impropre à l'usage auquel il est destiné ou le diminuent tellement que vous ne l'auriez pas acheté ou bien à un prix moindre.

Au titre de cette garantie, le vendeur, qu'il soit professionnel ou particulier, est responsable des défauts cachés du bien qu'il vend.

EXEMPLE : la casse d'une pièce de moteur d'un véhicule, entraînant son immobilisation. À l'inverse, une rayure que l'on pouvait raisonnablement voir au moment de l'achat a peu de chance d'être considérée comme un vice caché.

À NOTER

La garantie des vices cachés ne peut être revendiquée pour des biens comportant par exemple des défauts non visibles mais qui ont été portés expressément à votre connaissance par le vendeur au moment de la vente (vente en l'état).

DÉLAIS POUR AGIR

Vous avez **2 ans à partir de la découverte du défaut caché** pour rapporter le bien au vendeur ou le prévenir par courrier, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception.

Ce dernier délai est le délai de prescription de droit commun au-delà duquel il n'est plus possible d'agir.

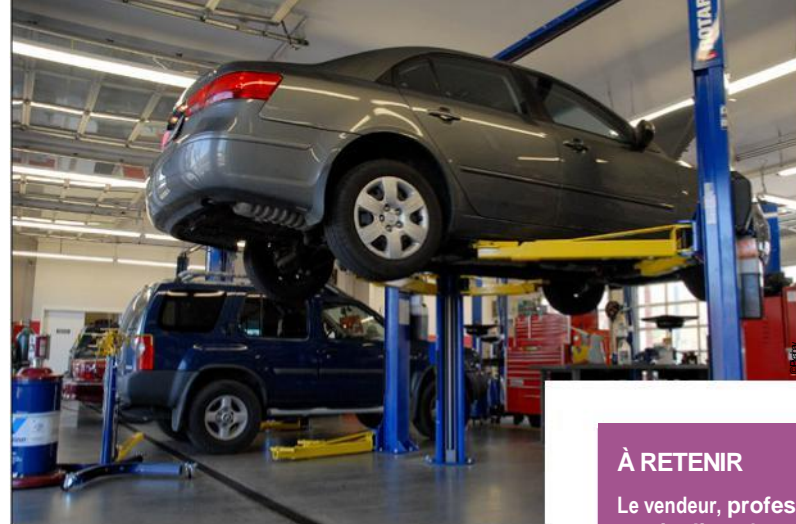
À NOTER

Vous devez pouvoir présenter des justificatifs : bon de livraison, devis, ticket de caisse, etc.

MODALITÉS

En cas de découverte d'un vice caché, vous pouvez :

- **restituer** le produit au vendeur et **demandeur le remboursement** du prix payé ainsi que des frais occasionnés par la vente,
- **ou garder le produit et demander une réduction du prix**



À RETENIR

Le vendeur, **professionnel ou particulier**, répond des défauts cachés de la chose vendue.

Le défaut doit être antérieur à la vente et rendre les produits impropres à l'usage auquel ils sont destinés.

L'acheteur doit apporter la preuve du vice caché.

Le délai pour agir est de **2 ans à compter de la découverte du vice** dans la limite de **5 ans à compter de l'achat.**

L'acheteur a le droit de rendre la chose et se faire restituer le prix ou garder la chose et se faire rendre une partie du prix.

PREUVE DU VICE CACHÉ

Contrairement ce qui est prévu pour la garantie légale de conformité, **c'est à vous de prouver l'existence du vice caché.** Vous pouvez dans un premier temps vous appuyer sur tout élément susceptible de constituer une preuve (devis de réparation, existence de nombreuses plaintes concernant des cas de pannes similaires, expertise...).

À NOTER

Vous pouvez demander à un tribunal proche de votre domicile la liste des experts agréés auprès des tribunaux. En cas de persistance du désaccord, in fine seule une expertise contradictoire a valeur de preuve.

Au-delà des garanties légales, si le défaut du bien vous a causé un dommage, vous avez la possibilité de demander des dommages et intérêts auprès du tribunal compétent.

LES GARANTIES COMMERCIALES

Elles relèvent de la liberté contractuelle entre professionnel et consommateur et peuvent également être appelées selon les cas : extension de garantie, garantie constructeur, garantie fabricant, etc.

LA GARANTIE COMMERCIALE EST FACULTATIVE

Ce sont des garanties qui s'ajoutent aux garanties légales. **Le fait d'avoir souscrit un contrat de garantie commerciale (gratuite ou payante) ne vous prive pas du bénéfice des garanties légales** que vous pouvez actionner par ailleurs, ou lorsque la garantie commerciale ne couvre pas ou plus le défaut constaté.

Contrairement aux garanties légales, les garanties commerciales sont des engagements volontaires de la part du professionnel envers le consommateur. Le professionnel en définit librement le contenu, la durée et l'étendue.

Le professionnel peut également s'engager à :

- rembourser le prix d'achat du bien,
- remplacer le bien,
- réparer le bien.

DÉLAIS POUR AGIR

La durée du contrat de garantie commerciale est fixée par le contrat lui-même.

MODALITÉS

La garantie commerciale doit être écrite.

Le professionnel doit vous remettre un exemplaire du contrat précisant :

- le contenu de la garantie,
- le prix ou la gratuité de la garantie,
- les modalités de mise en œuvre,
- la durée et l'étendue territoriale,
- le nom et l'adresse du garant,
- que indépendamment de la garantie commerciale, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés avec une reproduction des articles du Code de la consommation et du Code civil définissant ces garanties.

LA GARANTIE COMMERCIALE PEUT ÊTRE GRATUITE OU PAYANTE

La garantie commerciale peut être offerte gratuitement au moment de l'achat de l'appareil. C'est souvent le cas pour les biens « techniques » (automobile, électroménager, produits électroniques...). Sa durée peut être très variable en fonction du bien, de la marque, etc.

Le professionnel peut également vous proposer **une garantie payante**, dont le point de départ peut être la date d'achat ou l'échéance de la période de garantie commerciale offerte.



À NOTER

Il est important de **lire attentivement** le projet de contrat qui vous est proposé avant de signer afin de voir si cette garantie vous apporte des assurances supplémentaires par rapport à la garantie légale de conformité (exemples : extension de garantie au-delà de 2 ans, risques non couverts par les garanties légales tels que la casse, la perte, etc.).

De plus, il convient d'être attentif **aux clauses restrictives** qui peuvent limiter l'intérêt de la garantie par rapport à la garantie légale de conformité (exemples : exclusion des coûts de main d'œuvre, des coûts de déplacement, de pannes affectant certaines fonctions ou parties d'un appareil, etc.).

Si un problème survient, vous pouvez dans un premier temps faire jouer la garantie contractuelle. Si elle ne s'applique pas ou si elle est moins intéressante que la garantie légale (exemple : frais de transport à votre charge), faites jouer celle-ci si les conditions pour en bénéficier sont remplies.

À NOTER

Si vous ne pouvez pas bénéficier de la garantie commerciale (elle est expirée, par exemple), vous pouvez toujours recourir aux garanties légales (conformité et vices cachés) si les conditions, notamment de délai, sont remplies.

Si le bien acheté n'est plus sous garantie commerciale et si aucune des garanties légales ne peut s'appliquer, vous pouvez recourir au service après-vente (SAV). La réparation sera alors payante. Vous pouvez demander un devis. Le vendeur doit vous communiquer au préalable les

coordonnées, le descriptif de la prestation, le prix et le délai d'exécution des réparations par le SAV. Les prestations de service après-vente doivent faire l'objet d'un contrat écrit remis à l'acheteur. Lorsque les prestations de réparation sont facturées de manière forfaitaire, vous devez être averti par écrit de l'origine de la panne, de la nature de l'intervention et des pièces et fournitures remplacées.

Si un problème survient, vous pouvez dans un premier temps faire jouer la garantie contractuelle. Si elle ne s'applique pas ou si elle est moins intéressante que la garantie légale (exemple : frais de transport à votre charge), **faites jouer celle-ci si les conditions pour en bénéficier sont remplies.**

À RETENIR

La garantie commerciale est une garantie proposée par le vendeur.

Il s'agit d'un engagement gratuit ou payant du professionnel envers le consommateur de rembourser le prix d'achat du bien, de le remplacer ou encore de le réparer.

Le professionnel remet au consommateur un contrat écrit précisant le contenu de la garantie, le prix ou la gratuité de la garantie, les modalités de mise en œuvre ainsi que la durée et l'étendue géographique.

MES OUTILS

QUELLES GARANTIES ET POUR QUI ?



ENTRE PROFESSIONNEL ET CONSOMMATEUR



ENTRE CONSOMMATEURS

GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ	OUI	NON
GARANTIE LÉGALE DES VICES CACHÉS	OUI	OUI
GARANTIE COMMERCIALE	OUI SI ELLE EXISTE	X

LES GARANTIES DANS LE TEMPS



VENTE DÉLIVRANCE



QUE FAIRE EN CAS DE LITIGE ?



La première solution est d'essayer de trouver une solution amiable par le dialogue. Renseignez-vous auprès d'une **association de consommateurs** ou rapprochez-vous d'une **direction départementale de la protection des populations (DDPP)** ou **direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP)**.



Si le vendeur ou le fabricant refuse d'appliquer les conditions de la garantie (réparation, remplacement ou remboursement), vous pouvez le mettre en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception.



En cas de litige persistant, vous pouvez demander à un tiers d'intervenir. Il peut s'agir d'un **médiateur** ou d'un **conciliateur de justice**.



Si la médiation ou la conciliation a échoué, vous pouvez **saisir la justice**. La juridiction compétente dépend des sommes en jeu dans le litige :

- pour un litige inférieur à 4 000 €, c'est le juge de proximité.¹
- pour un litige compris entre 4 000 € et 10 000 €, c'est le tribunal d'instance (TI).
- pour un litige supérieur à 10 000 €, c'est le tribunal de grande instance (TGI).



Si vous ne pouvez pas bénéficier de la garantie commerciale (elle est expirée, par exemple), vous pouvez toujours recourir aux garanties légales (conformité et vices cachés). Si le bien acheté n'est plus sous garantie commerciale et si aucune des garanties légales ne peut s'appliquer, faites appel au service après-vente du vendeur (SAV) et demandez un devis. La réparation sera payante. Attention, les prestations de SAV doivent faire l'objet d'un contrat écrit remis à l'acheteur.

¹ À compter du 1^{er} juillet 2017, les juridictions de proximité vont être supprimées. Les tribunaux d'instance seront compétents pour connaître des litiges portant sur des sommes inférieures à 4 000 €. Toutes les contraventions seront jugées par le tribunal de police qui dépendra du tribunal de grande instance.

LIENS UTILES

[La médiation de la consommation](#)

[Résoudre un litige de consommation](#)





[Les litiges de consommation courante](#)

[Les délais de prescription des actions en justice](#)

[Comment faire durer ses objets ?](#)



Direction générale de la
concurrence, de la consommation
et de la répression des fraudes

Pour plus d'informations				
www.economie.gouv/fr/dgccrf				
 dgccrf	 dgccrf	3939 Allo Service-Public Info Service Conso (0,15 € TTC/min)	 Associations de consommateurs de votre département	 Fiches pratiques et dépliants sur la consommation

DGCCRF, 59 boulevard Vincent Auriol — 75 703 Paris Cedex 13
T : 01 44 87 17 17