



Consommateurs, quelles garanties protègent vos achats ?

Fiche pratique publié le 27/12/2018, vu 3539 fois, Auteur : [Maître Alexandra TERNON](#)

En tant que consommateur, il est important de connaître ses droits face à un vendeur professionnel afin de pouvoir agir, à la suite de l'achat d'un produit défectueux ou non conforme

En tant que consommateur, il est important de connaître ses droits face à un vendeur professionnel afin de pouvoir agir en cas de problème à la suite d'un achat.

La loi met à disposition du consommateur diverses garanties dont le vendeur professionnel est tenu d'informer l'acheteur au moment de la vente.

En effet, selon l'article L. 111-1 du Code de la consommation :

« Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;

2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 113-3 et L. 113-3-1 ;

3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;

4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte, ainsi que, s'il y a lieu, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles. La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

Le présent article s'applique également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel. Ces contrats font également référence à la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement. »

L'article L. 211-2 du Code de la consommation impose également au professionnel d'indiquer dans ses conditions générales l'ensemble des garanties existantes et leurs modalités de mise en exercice :

« Les clauses des contrats proposés par les professionnels aux consommateurs doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible.

Elles s'interprètent en cas de doute dans le sens le plus favorable au consommateur. Les dispositions du présent alinéa ne sont toutefois pas applicables aux procédures engagées sur le fondement de l'article L. 621-8.

Un décret en Conseil d'Etat précise, en vue d'assurer l'information du consommateur, les modalités de présentation des contrats mentionnés au premier alinéa. »

Toute clause qui écarterait les garanties légales suivantes est réputée non écrite.

· **La garantie légale de conformité (articles L. 217-4 à L. 217-14 du Code de la consommation)**

Tout vendeur professionnel est tenu de délivrer un bien conforme au contrat de vente conclu avec les consommateurs.

A ce titre, il est tenu à la garantie légale de conformité et peut être tenu pour responsable de tous les défauts résultant de la délivrance, la livraison, les instructions de montage ou encore de l'installation lorsqu'elle est sous la responsabilité du vendeur.

Mais qu'est ce que la conformité ?

Elle est définie par l'article L217-5 du code de la consommation :

« Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Durée ?

La garantie légale de conformité est d'une durée de deux ans à compter de la délivrance du bien pour les biens neufs et de six mois pour les biens d'occasions.

Durant cette période, le consommateur n'a pas à prouver que le défaut existait au moment de la vente et c'est au professionnel qu'incombe la charge de la preuve contraire.

Exceptions ?

Le vendeur peut durant le délai de présomption démontrer que le défaut n'existait pas au moment de la vente pour échapper à la garantie.

De la même manière, la garantie légale de conformité ne peut être mise en action lorsque l'acquéreur connaissait l'existence du défaut au moment de l'achat, qu'il ne pouvait l'ignorer ou encore si il a fournit lui-même les matériaux défectueux.

Mise en œuvre ?

Il convient de prendre contact avec le vendeur professionnel dès la découverte du défaut de conformité afin de l'aviser de la situation.

Il est toujours préférable d'adresser un courrier recommandé afin de conserver une trace écrite de cette information.

Le vendeur professionnel devra alors proposer soit le remplacement du produit, soit sa réparation, mais il est en droit d'imposer la solution la moins chère.

Si ces deux options ne sont pas envisageables, ou que la mise en œuvre est impossible dans le mois de la réclamation, l'acquéreur est en droit de solliciter le remboursement intégrale du produit contre restitution ou partiel et conserver le produit.

En effet l'article L217-10 du code de la consommation précise :

« Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur. »

Pour la mise en œuvre de cette garantie aucun frais ne peut être sollicité de la part du vendeur, que ce soit pour la réparation, remplacement ou encore résolution de la vente.

· **La garantie contre les vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil)**

L'article 1641 du code civil dispose : *« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »*

Conditions ?

La garantie contre les vices cachés suppose la réunion de plusieurs conditions pour sa mise en œuvre :

- Le vice devait exister au moment de la vente
- Le vice ne devait pas être connu de l'acheteur

- Le vice doit rendre le bien impropre à son usage

Délai ?

La garantie contre les vices cachés doit être mise en œuvre dans le délai de deux ans, à compter de la découverte du vice.

Mise en œuvre ?

A compter de la découverte du vice, il appartient à l'acquéreur de contacter le vendeur afin de lui faire part du problème rencontré.

Un courrier recommandé avec accusé réception accompagné de toutes les pièces justificatives est vivement conseillé afin de conserver les traces de la réclamation en cas de litige.

Parfois, une expertise peut être nécessaire pour déterminer si le vice pré-existait à la vente et si le bien est impropre à son usage.

· **La garantie commerciale (articles L.217-15 à L.217-16 du Code de la consommation)**

Cette garantie, bien que définie par les articles L217-15 et suivant du code de la consommation, repose sur une base contractuelle et non légale.

En effet, chaque professionnel est libre de proposer une garantie supplémentaire, gratuite ou non, pour tout achat d'un bien.

Le professionnel est alors tenu d'informer le consommateur sur l'étendue, le coût, la durée, et les modalités de mise en œuvre de la garantie.

L'ensemble doit être formalisé par un contrat écrit.

Souvent, les professionnels proposent également des services après-vente, mais il convient de s'informer sur les conditions d'intervention. En effet, certains devis peuvent être payants lorsqu'ils ne sont plus couverts par la garantie.

Pour toute question complémentaire, n'hésitez pas à nous contacter.