

Les garanties

En France, il existe deux catégories de garanties :

- les garanties commerciales,
- les garanties légales.

Chacune d'entre elles fonctionne selon une réglementation précise.

Les garanties commerciales

Comment fonctionne une garantie commerciale ?

La garantie commerciale (ou contractuelle), n'est pas une garantie obligatoire pour les professionnels. Ces derniers sont libres de vous en proposer une ou pas. Elle est généralement gratuite, mais le professionnel peut décider que l'octroi d'une garantie commerciale sera payant; il devra, dans ce cas, vous prévenir avant que vous la souscriviez.

Quelle la durée d'une garantie commerciale ?

La durée de la garantie commerciale est librement fixée par le professionnel qui la propose.

Généralement cette durée varie entre six mois et deux ans. Veillez toujours à ce que la durée figure sur votre facture et dans les conditions générales de garantie.

Qu'est-ce qui est garanti ?

Lorsqu'une garantie commerciale est prévue, le professionnel doit vous remettre les conditions générales de garantie.

Ces conditions générales doivent détailler les pannes et incidents qui sont pris en charge par la garantie. Il n'y a pas de principe légal général sur les éléments qui doivent être garantis.

Soyez attentif, car toutes les garanties ne prennent pas en charge à la fois les pièces et la main d'œuvre. Certaines couvrent seulement les pièces ou seulement la main d'œuvre.

Soyez également très attentif aux clauses qui prévoient des exclusions. En effet, les garanties commerciales ne prennent pas en compte toutes les pannes. Il arrive, par exemple fréquemment, que les pannes consécutives à une chute de l'objet garanti ne soient pas prises en charge.

Les garanties légales

Il s'agit de garanties imposées par la loi; elles sont donc obligatoires pour les professionnels. En matière de consommation, deux garanties légales sont importantes; à savoir la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés.

La garantie légale de conformité

Dans quels cas pouvez-vous bénéficier de la garantie légale de conformité ?

Vous bénéficiez de cette garantie lorsque vous avez acheté un bien meuble (télévision, ordinateur, véhicule, mobilier...), qui présente des défauts de conformité qui n'étaient pas visibles le jour de l'achat ou de la livraison.

L'achat doit avoir été fait après le 17 février 2005.

Qu'est-ce qu'un défaut de conformité ?

On dit qu'un bien présente un défaut de conformité lorsque :

- il n'est pas conforme au bon de commande ou à la facture,
- il ne correspond pas à l'usage habituellement attendu d'un tel bien.



Lorsqu'il y a défaut de conformité le vendeur vous doit une garantie, qui court sur deux ans, à partir de la livraison du bien. Notez que les défauts qui apparaissent dans les 6 premiers mois suivant la livraison sont présumés être des défauts de conformité ; c'est alors au vendeur qui conteste l'existence d'un défaut de conformité d'apporter la preuve contraire. Au-delà de ce délai de 6 mois, c'est à vous de prouver l'existence d'un défaut de conformité.

Que demander au vendeur lorsqu'existe un défaut de conformité ?

La garantie légale de conformité fonctionne en deux temps.

Lorsqu'un défaut de conformité est démontré, le vendeur doit, dans un premier temps, vous laisser le choix entre la réparation et l'échange du bien. Cependant, si la solution pour laquelle vous optez a un coût démesuré, le vendeur peut vous contraindre à accepter l'autre solution. Dans un second temps, quand ni l'échange ni la réparation ne sont possibles, ou s'ils n'interviennent pas dans un délai d'un mois suite à votre demande, le vendeur devra vous rembourser du prix d'achat.

La garantie légale des vices cachés

Qu'est-ce qu'un vice caché ?

La garantie légale des vices cachés est strictement délimitée.

Pour qu'elle puisse s'appliquer, il faut que le bien acheté soit affecté d'un défaut caché et non apparent, qui doit être tel qu'il rende le bien inutilisable, ou qu'il en diminue tellement l'usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquis, ou à un moindre prix, s'il en avait eu connaissance lors de la vente.

Le défaut doit donc être :

- grave ;
- caché et inconnu de l'acheteur lors de la vente ;
- antérieur à la vente.

La garantie légale des vices cachés est donc difficile à mettre en œuvre car :

- les quatre conditions précitées doivent être cumulativement réunies ;
- c'est à l'acheteur de faire la preuve du vice caché.

Comment mettre en œuvre la garantie légale des vices cachés ?

L'action en garantie des vices cachés doit être intentée dans un délai de deux ans, à compter de la découverte du vice. Attention car les recherches de solutions amiables n'interrompent pas ce délai.

L'action en garantie peut aboutir à deux solutions différentes :

- soit l'acheteur garde le bien et demande une diminution du prix.

Dans ce cas, il peut également obtenir la réparation totale et gratuite du bien, y compris les frais de main d'œuvre et le déplacement du vendeur.

- soit l'acheteur demande l'annulation rétroactive du contrat (c'est-à-dire sa résolution).

Si le vendeur était de bonne foi (c'est-à-dire s'il ignorait lui-même les défauts), il devra rembourser le prix payé à l'acheteur, ainsi que les frais occasionnés par la vente.

En revanche, si le vendeur connaissait les vices de la chose, il devra, en plus du remboursement du prix, verser des dommages et intérêts à l'acheteur, dans le cas où des dommages auraient été causés aux personnes et aux biens par le défaut de l'appareil.

Un problème de consommation ?

Contactez le service juridique de la

Tél. 03 88 15 42 42

service.juridique@cca.asso.fr

www.cca.asso.fr

