

La garantie commerciale

Pour plus d'informations



Les garanties

La garantie commerciale

(art L.211-15 du Code de la consommation)

Il s'agit d'une garantie « supplémentaire », gratuite ou non, proposée par le vendeur.

Cette garantie doit être matérialisée par un contrat qui définit son contenu, les éléments nécessaires à sa mise en œuvre, sa durée, son champ d'application géographique ainsi que le nom et l'adresse du garant.

Dans le cadre de la garantie commerciale, toute période d'immobilisation de la marchandise (pour les besoins de la réparation, par exemple) d'au moins sept jours ralonge d'autant la durée de la garantie restant à courir.

N'hésitez pas à faire jouer cette garantie, si vous constatez un mauvais fonctionnement de l'appareil acheté et dès lors que la période de garantie n'est pas dépassée.

Si le vendeur refuse d'appliquer la garantie, envoyez-lui une lettre recommandée avec accusé de réception le mettant en demeure de s'exécuter.

L'existence d'une garantie commerciale consentie par le vendeur ne le dispense pas des garanties légales de conformité ou encore de la garantie de droit commun pour vices cachés.

- > Le site Internet de la DGCCRF : **www.dgccrf.minefi.gouv.fr**
- > **3939 « Allô, Service Public »** (0,12 € la minute)
Info Service Consommation
- > La direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes de votre département
- > L'Institut national de la consommation : **www.conso.net**
- > Les associations de consommateurs de votre département

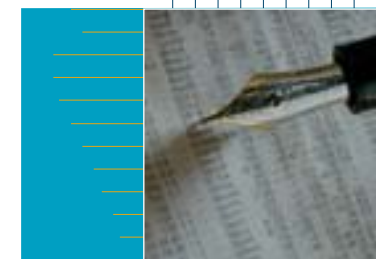
Les éléments fournis dans cette fiche sont donnés à titre d'information.

Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.



Direction générale de la Concurrence, de la Consommation
et de la Répression des Fraudes

Juin 2006



La garantie
couvre tous les vices
cachés par les vices
ou n'en aurait pu
être qu'un moindre défaut
de conformité

**Vous avez acheté un grille-pain
mais il ne fonctionne pas.**

**Un appareil ménager vous a été présenté comme ayant
de multiples fonctions, or il ne remplit pas
toutes les fonctions annoncées.**

Quels sont vos droits?

conception graphique : studio Sircom



L'obligation de délivrance conforme

Lors d'un achat, le vendeur est tenu de vous délivrer un bien conforme et de garantir le bien vendu. Vous bénéficiez toujours des garanties prévues par la loi et éventuellement d'une garantie commerciale proposée par le vendeur.

L'obligation de délivrance conforme

(art. 1603-1604 du Code civil)

Il y a obligation pour le vendeur de vous livrer un produit conforme à celui que vous avez acheté.

Soyez dès lors très vigilant lors de la livraison du produit.

Assurez-vous en présence du livreur que ce produit est celui que vous souhaitez acquérir.

N'hésitez pas à formuler des réserves sur le bon de livraison si la marchandise livrée ne correspond pas à votre commande.

Vous êtes en droit de refuser la livraison si le produit livré n'est pas conforme à celui que vous avez acheté.

Le défaut de conformité invoqué sur la base de l'article 1603 du Code civil est lié à l'obligation de délivrance du bien ; si vous ne faites aucune réserve à sa réception, il sera difficile pour vous d'invoquer la non-conformité de celui-ci.

Tel n'est pas le cas si vous agissez sur le fondement du nouveau régime légal de conformité des articles L.211-1 et suivants du Code de la consommation.

La garantie légale de conformité

La garantie légale de conformité

(art. L.211-1 et suivants du Code de la consommation)

Elle s'applique au produit livré et suppose que vous en constatez la non-conformité. Pendant les six premiers mois, le défaut constaté est supposé avoir existé au moment de la livraison ; après cette période, vous devrez prouver que le défaut était antérieur à la livraison.

Le produit est non conforme :

- > s'il ne correspond pas :
 - à l'usage qui peut en être habituellement attendu ;
 - à la description donnée par le vendeur ;
- > s'il ne possède pas les qualités annoncées par le vendeur ou par publicité ou étiquetage ;
- > s'il ne présente pas les qualités que vous recherchiez, connues du vendeur et acceptées par lui.

Vous pouvez mettre en action la **garantie légale de conformité** dans les deux ans à compter de la délivrance du produit.

Elle vous permet :

- > de demander dans un premier temps la réparation ou le remplacement sans frais (au choix du consommateur, en fonction de ce qui est possible et raisonnable) ;
- > de demander la résolution du contrat (c'est-à-dire son annulation) ou la réduction du prix, en cas d'impossibilité de réparation ou de remplacement du produit ou si vous n'avez pas obtenu satisfaction dans un délai d'un mois après votre demande.

La résolution du contrat ne peut jamais être exigée pour un défaut mineur.

La mise en œuvre de la garantie légale de conformité du Code de la consommation ne fait pas obstacle à l'action en garantie des vices cachés et de délivrance conforme du Code civil.

La garantie légale des défauts ou vices cachés

La garantie légale des défauts ou vices cachés

(art. 1641 du Code civil)

Elle vous est due quel que soit le produit acheté, quel que soit le vendeur même s'il n'y a pas de contrat écrit.

Quatre conditions doivent être réunies pour que vous puissiez bénéficier de cette garantie :

- > le vice ou le défaut affectant le produit acheté est grave ; il vous empêche d'en faire un usage normal ou en diminue les propriétés attendues ;
- > le vice ou le défaut doit être caché ; ce qui signifie qu'au moment de l'achat vous ne pouviez pas le déceler aisément après les quelques vérifications élémentaires d'usage ;
- > le vice ou le défaut existait avant l'achat même s'il s'est manifesté ultérieurement ; il ne doit pas être la conséquence d'une mauvaise utilisation du produit ;
- > vous devez agir dans un délai de deux ans à compter du jour où vous avez découvert le vice ou défaut pour exiger le bénéfice de cette garantie.

Les quatre conditions sont réunies ; vous avez le choix entre :

- > rendre le produit acheté et vous faire rembourser le prix versé ; c'est l'action réhibitoire. Cette action n'est pas possible si le bien a été détruit car il doit être restitué en contrepartie du remboursement ;
- > conserver le produit mais demander une réduction de prix ; c'est l'action estimatoire.

Quelle que soit l'action choisie, le vendeur sera tenu de vous rembourser les frais occasionnés par les vices cachés.