

Les garanties liées à un achat

U

n consommateur qui achète un produit bénéficie d'un certain nombre de garanties, elles peuvent être obligatoires, facultatives voire payantes.

La garantie légale des vices cachés

Cette garantie s'applique quel que soit le bien acheté (neuf ou d'occasion) et quel que soit le vendeur (professionnel ou simple particulier). Elle est d'une durée de 24 mois à compter de la découverte du vice.

Le vice caché doit exister au moment de l'achat et être non apparent. Il doit rendre le bien impropre à l'usage auquel on le destine ou diminuer très fortement son usage. Tout défaut, même important et non apparent au moment de la vente, ne constitue donc pas forcément un vice.

Il appartient à l'acheteur de rapporter la double preuve du vice caché et de sa préexistence lors de l'achat. Il est donc souvent difficile d'activer cette garantie qui peut permettre à l'acheteur :

- de garder le produit et demander une réduction du prix,
- de rendre le produit et demander le remboursement du prix payé ainsi que des frais occasionnés par la vente.

L'application de la garantie légale des vices cachés doit avoir lieu sans frais pour l'acheteur. Le vendeur ne peut demander au consommateur de payer des frais, y compris les frais de renvoi du bien.

La garantie légale de conformité

Cette garantie concerne les ventes réalisées entre un vendeur professionnel et un consommateur. Elle est d'une durée de 24 mois à compter de la délivrance du bien.

La garantie est applicable dans l'un des cas suivants :

- l'objet ne correspond pas à la description donnée par le vendeur. Par exemple, la couleur n'est pas la même que celle qui était convenue, le produit n'est pas identique à celui que vous avez commandé,
- l'objet ne présente pas les performances et qualités annoncées par le vendeur. Par exemple, le téléphone qui a une autonomie inférieure que celle annoncée,

- l'objet est impropre à l'usage auquel on le destinait. Par exemple, l'objet ne fonctionne pas correctement,

Pour que la garantie légale de conformité soit applicable, il faut que le défaut de conformité soit préexistant au moment de l'achat. Depuis le 18 mars 2016, la garantie légale de conformité a fait l'objet d'une modification favorable au consommateur.

Il n'est pas nécessaire de prouver que le défaut existait au moment de l'achat :

- pendant 2 ans à partir de la délivrance pour les biens neufs,
- pendant 6 mois à partir de la délivrance pour les biens d'occasion.

Lorsqu'il est dans ces délais, l'acheteur doit donc juste déclarer que le bien n'est pas conforme pour en obtenir la réparation ou le remplacement. Toutefois, le vendeur conserve la possibilité de prouver que le défaut n'existait pas au moment de la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité permet de demander au vendeur la réparation ou le remplacement du bien. Ce dernier peut toutefois imposer la solution la moins chère en cas de différence de coût très importante entre les deux options.

L'application de la garantie légale de conformité doit avoir lieu sans frais pour l'acheteur. Le vendeur ne peut demander au consommateur de payer des frais, y compris les frais de renvoi du bien.

La garantie commerciale

Un vendeur professionnel, ou le fabricant, peut prévoir une garantie commerciale. Cette garantie n'est pas obligatoire et elle n'est pas réglementée ni dans sa durée ni dans son contenu. Il est donc nécessaire de lire attentivement ce qu'elle couvre et notamment :

- si des éléments du bien sont exclus de la garantie
- si la garantie est à la fois pièces et main-d'œuvre
- si la garantie fonctionne sur site ou en atelier

Des extensions de garanties

Ces extensions sont souvent proposées notamment lors de l'achat d'électroménager. Ce troisième niveau de garantie est facturé en plus de l'achat, il s'agit en réalité d'une assurance.

Quand on achète un bien à un professionnel, on bénéficie donc :

- des garanties légales : la garantie des vices cachés et la garantie de conformité
- de manière facultative de la garantie du constructeur et/ou du vendeur.

Une extension de garantie représente un coût certain et n'aura d'intérêt que si elle vous apporte un plus par rapport aux garanties déjà acquises.

Avant de décider de souscrire ou de ne pas souscrire, une lecture attentive du contrat s'impose.