

GARANTIES LEGALES ET COMMERCIALES

Acheter est un acte quotidien. On est souvent satisfait de ses achats mais ce n'est pas toujours le cas. Il arrive que le produit présente un défaut ou ne correspond pas au produit que vous avez choisi, c'est pourquoi il est important de penser à la garantie.

VOUS AVEZ ACHETE UN PRODUIT IL Y A PEU DE TEMPS ET VOUS CONSTATEZ UN MAUVAIS FONCTIONNEMENT

Sachez qu'il existe 2 types de garanties obligatoires :

- la garantie légale de conformité
- la garantie légale des défauts de la chose vendue : vices cachés

A côté de ces deux garanties légales, il existe une garantie facultative que le vendeur est libre de proposer ou non : c'est la **garantie commerciale**

LES GARANTIES COMMERCIALES

Service après vente proposé par certains commerçants, la garantie commerciale peut prendre en charge les frais de réparation d'un article ou éventuellement son remplacement en fonction de ce qui est prévu au contrat.

Le vendeur peut prévoir, par exemple dans sa garantie, uniquement le remplacement des pièces détériorées ou offrir la prise en charge du coût de la main-d'œuvre ou encore restreindre l'aire géographique d'applicabilité de la garantie.

Lorsqu'elle est proposée, elle doit faire l'objet d'un contrat écrit comportant des mentions spécifiques précisées dans la loi du pays n° 2008-12 du 26 septembre 2008.

Elle est devenue un argument de vente surtout dans le domaine de l'électroménager, de la vidéo et de l'hi-fi (les appareils de musique haut de gamme). Pour prétendre à l'exécution de cette garantie, l'acheteur doit utiliser l'article dans des conditions normales. Certains certificats de garantie sont offerts par le constructeur (ou le producteur) étranger, les autres certificats sont délivrés par les revendeurs locaux.

Lorsqu'une remise en état est effectuée sous couvert de la garantie commerciale, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Conseils :

- Cette garantie ne fonctionne pas en cas de mauvais montage, d'utilisation non conforme, d'usure normale, de chocs, de modifications apportées sur l'appareil... Elle est en général annulée si vous tentez, au préalable, de réparer vous-même ou par un réparateur non agréé, avant de ramener l'appareil au vendeur.
- Vérifiez bien que les garanties soient inscrites sur le contrat de vente. Regardez bien si elles englobent les « pièces » et la « main d'œuvre ». Si elles ne couvrent que les pièces, en cas de problèmes, vous devrez payer la main d'œuvre. En fonction de l'étendue du problème, le coût de la main d'œuvre peut au final vous coûter plus cher que la ou les pièce(s) en elle(s)-même(s).
- Si vous habitez dans les îles, faites attention à la zone de couverture de la garantie ou du service après vente (SAV) : avant de renvoyer votre marchandise, renseignez-vous pour savoir qui prendra en charge les réparations, les frais de transport...
- Si vous achetez un appareil un peu technique d'un montant élevé, conservez tous les documents qui s'y rattachent (offre, page de catalogue ou page web, publicité ou documents du fabricant, devis, facture ou ticket de caisse, notice de montage, fiche technique et garantie, conditions générales de vente...). Tout ceci pourra être utile en cas de difficulté.

LES GARANTIES LEGALES

La mise en œuvre de la garantie commerciale n'exclut pas la possibilité de mettre en œuvre les garanties légales, ni d'agir en responsabilité pour obtenir des dommages et intérêts du fait de l'immobilisation du bien.

Vous pouvez demander l'application de la garantie légale de conformité ou celle de la garantie des vices cachés.

Par exemple : en cas de panne fréquente même pendant la durée de garantie commerciale.

❖ LA GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

La règle de droit :

La Loi du Pays n° 2008-12 du 26 septembre 2008 prévoit que le vendeur professionnel est tenu de livrer au consommateur un bien conforme au contrat. Il répond des défauts de conformité qui existent au moment de la délivrance du bien.

Explication du défaut de conformité :

Pour être conforme au contrat, le bien doit être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et correspondre à la description donnée par le vendeur, à la publicité et l'étiquetage ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Le délai à agir :

A compter de la livraison du produit, le consommateur a 2 ans pour agir en justice. S'il agit dans les six mois qui suivent la délivrance du bien, les défauts de conformité qui apparaissent durant cette période sont présumés exister au moment de la délivrance et doivent être couverts par la garantie. Si le vendeur estime que la garantie n'a pas vocation à s'appliquer, il doit prouver qu'il n'y avait aucun défaut au moment de la livraison ou alors que le consommateur connaissait la défectuosité du produit au moment où il a contracté. Au-delà de 6 mois jusqu'à 2 ans, c'est au client d'apporter la preuve que le défaut du produit existait au moment de la délivrance.

Les biens concernés par la garantie :

Cette garantie s'applique aux biens neufs ou d'occasion vendus par des professionnels (*ex : véhicules d'occasion*) ou aux articles en soldes achetés par le consommateur à un professionnel soit dans un magasin physique ou sur internet.

Attention : elle ne concerne pas les articles présentant des défauts visibles et apparents observés au moment de l'achat et les articles achetés à des particuliers.

Les modalités :

En cas de défaut de conformité, vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien à condition que votre choix n'entraîne pas un coût manifestement disproportionné par rapport à la solution non choisie (*ex : compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut*). Dans ce cas, le vendeur aura la possibilité de refuser votre solution choisie. Mais si la réparation ou le remplacement n'intervient pas dans un délai de 1 mois à compter de la réclamation ou si elle est impossible, vous pouvez demander le remboursement.

❖ LA GARANTIE DES VICES CACHES

La règle de droit :

Prévue par les articles 1641 à 1649 du Code civil, elle couvre le défaut grave, non apparent, inconnu de l'acheteur, antérieur à la vente et qui rend la chose impropre à l'usage auquel elle est destinée ou qui diminue tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise s'il avait connu ce défaut.

Par exemple : pannes répétées, consommation excessive de carburant pour un véhicule...

Le délai à agir :

La garantie doit être invoquée dans un délai de 2 ans à compter du jour de la découverte du vice.

L'acheteur doit informer le vendeur de la découverte du vice. Le consommateur qui constate un défaut doit apporter la preuve du vice caché.

La garantie s'applique :

Quelque soit le bien que vous avez acheté (neuf ou d'occasion, en promotion) mobilier ou immobilier...

Et quelque soit le vendeur (professionnel ou particulier), ainsi qu'aux biens achetés directement auprès du fabricant.

Elle ne peut être invoquée lorsque les défauts apparaissent après la vente et lorsqu'ils sont dus à une usure normale ou à une mauvaise utilisation du produit. Elle n'agit pas non plus lorsque ces défauts étaient apparents, quand ils ont été soulignés par le commerçant avant la vente.

Si toutefois, vous arrivez à prouver le vice caché du produit au vendeur, vous pouvez

réclamer le remboursement d'une partie de la somme payée ou l'annulation de la vente. Par exemple, dans le cas d'un achat de véhicule d'occasion auprès d'un professionnel, s'il y a un vice caché, la preuve serait d'expertiser le véhicule.

Attention : elle ne s'applique pas aux ventes aux enchères.

Les modalités :

En cas de vice caché, vous pouvez choisir entre rendre le produit acheté et vous faire rembourser le prix versé ou bien conserver le produit mais demander une réduction du prix.

EN CAS DE LITIGE ENTRE LE CONSOMMATEUR ET LE VENDEUR

Si vous rencontrez un problème avec un produit encore sous garantie commerciale et que le vendeur refuse de respecter ses engagements, adressez-lui une lettre recommandée avec accusé de réception pour le mettre en demeure de réparer l'appareil tel indiqué dans le bon de garantie. Ce document est un contrat entre vous et lui. S'il n'y avait pas de garantie commerciale ou si le problème n'est pas pris en charge, vous pouvez exiger du vendeur qu'il applique les garanties légales sous réserve de respecter les conditions ci-dessus.

Qu'est ce qu'une mise en demeure ?

La mise en demeure est généralement écrite, faite par une personne à qui un bien ou un service est dû auprès de la personne qui doit livrer le bien ou rendre le service. Elle est obligatoire pour le consommateur qui veut tenter de régler son litige. Elle doit prendre également les formes d'une tentative de résolution amiable du litige.

A quoi sert une mise en demeure ?

Elle consiste d'une part à adresser une exigence de remboursement, dans le cas où le consommateur veut être remboursé du prix qu'il a payé pour un service non rendu ou un produit non livré et d'autre part, une exigence de faire lorsque le consommateur veut obtenir la livraison du produit qu'il a payé ou l'exécution de la prestation convenue.

CONSEIL : La mise en demeure n'a pas de forme particulière, elle peut être adressée sous forme de mail, de fax ou encore par voie d'huissier. Cependant, elle doit être rédigée avec soin et être suffisamment claire pour qu'elle puisse faire courir toutes les conséquences que la loi peut lui attacher.

Si les négociations et autres alternatives de règlements du conflit ne vous ont pas donné satisfaction, vous pouvez à ce moment là saisir le Tribunal de première instance pour demander l'exécution forcée des obligations du vendeur et /ou des dommages et intérêts conformément aux articles 1146 et suivants du code civil.

Source réglementaire :

- *Loi du Pays n°2008-12 du 26 septembre 2008 relative à la certification, la conformité et la sécurité des produits et des services.*