



GARANTIES LEGALES, GARANTIE COMMERCIALE ET SERVICE APRES-VENTE

L'acheteur non professionnel peut bénéficier de la part du vendeur professionnel **de trois garanties différentes** :

- la garantie légale de conformité du bien au contrat
- la garantie légale des vices cachés
- la garantie commerciale (également appelée garantie contractuelle)

Les garanties légales s'appliquent en tout état de cause dans le respect des conditions qui les régissent alors que les garanties contractuelles sont facultatives.

Informations précontractuelles et contractuelles

Avant la conclusion du contrat, selon L. 111-1 du Code de la consommation, le professionnel a l'obligation d'informer le consommateur de l'existence et des modalités d'exercice des garanties légales précitées (conformité et des vices cachés). Il doit également l'informer au même moment de l'existence et des modalités de la garantie commerciale ou du service après-vente s'ils existent.

Le professionnel doit également informer le consommateur, selon L. 133-3 du Code de la consommation, dans ses conditions générales de vente de l'existence, des conditions de mise en œuvre et de leur contenu des garanties légales.

Le contrat qui écarte ou limite, directement ou non, les garanties légales est réputé non écrit.

La garantie légale de conformité

(Art. L. 211-1 à L. 211-4 du Code de la consommation)

Le professionnel vendeur doit livrer un bien conforme au contrat. A défaut il est responsable des défauts lors de la délivrance, mais également de tout ceux résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsqu'elle est à la charge du contrat ou sous sa responsabilité (L211-4).

Conformité du bien

Un bien est conforme, selon L211-5, lorsqu'il est soit

- propre à l'usage habituellement attendu d'un bien similaire, le cas échéant, etc. :
 - o qu'il correspond à la description du vendeur et posséder les qualités présentées en échantillon ou modèle
 - o qu'il présente les qualités qu'un consommateur peut légitimement attendre suite aux déclarations publiques du vendeur, producteur ou représentant (publicité, étiquetage, etc.). Les déclarations de ces deux derniers professionnels ne lient pas le vendeur lorsque celui-ci ne les connaît pas et n'est pas en mesure légitime de les connaître.
- présente les caractéristiques définies par les parties ou être propre à l'usage spécial recherché par l'acheteur, connu du vendeur et accepté.

Délais

L'action en garantie de conformité se prescrit par 2 ans à compter de la délivrance du bien.

Pour les biens achetés après le 18 Mars 2016, tous les défauts de conformité apparaissant pendant les 2 ans suivant l'achat, à l'exception des biens d'occasion dont le délai sera maintenu à 6 mois, **sont présumés exister. Cette présomption opère un renversement de la charge de la preuve au bénéfice du consommateur ; c'est au professionnel de prouver que le défaut n'existait pas.**

Exceptions

Le consommateur ne peut pas faire jouer la garantie de conformité selon L.211-8 dans trois cas :

- lorsqu'il avait connaissance du défaut au moment de contracter
- lorsqu'il ne pouvait ignorer le défaut au moment de contracter
- lorsque le défaut résulte de matériaux qu'il a lui-même fournis.

Mise en œuvre de la garantie de conformité

Lorsqu'il y a défaut de conformité, le professionnel propose au consommateur le remplacement du bien ou sa réparation. Le choix dépend du consommateur, sauf lorsque celui-ci engendre pour le professionnel des coûts disproportionnés par rapport a second moyen.

Le consommateur peut obtenir la résolution du contrat ou sa réfaction (réduction du prix du bien) si le défaut est majeur et que le délai de la solution choisie excède 1 mois à partir de la demande ; ou qu'aucun moyen n'est réalisable.

Aucun frais ne peut être demandé au consommateur pour le remplacement, la réparation, la résolution ou la réfaction du contrat.

La garantie légale contre les vices cachés

(Art. 1641 à 1649 du Code civil)

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.

La garantie légale couvre tous les frais entraînés par les vices cachés.

Le professionnel n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même, mais des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

Le défaut doit être antérieur à la vente et rendre les produits impropres à l'usage auquel ils sont destinés.

L'acheteur a le choix :

- rendre la chose et se faire restituer le prix
- garder la chose et se faire rendre une partie du prix

Le délai pour agir est de 2 ans à compter de la découverte du vice.

Ce sont les juges du fond qui apprécient souverainement si la chose vendue est impropre à sa destination. Exemples :

- l'impossibilité dans laquelle s'est trouvé le vendeur de remettre en état de marche la machine vendue montre que le vice rendait la chose impropre à l'usage auquel elle était destinée.
- l'attitude du vendeur qui, après deux pannes successives affectant la même pièce, accepte de la remplacer à ses frais, établit, en l'absence d'éléments contraires, l'existence d'un vice caché.

La garantie commerciale

(L. 211-15 à L. 211-16-1 du Code de la consommation)

Ce sont des garanties "*supplémentaires*", par rapport à la garantie légale. Elles sont gratuites ou non. De nombreux fabricants et vendeurs vous les proposent. Elles sont matérialisées par un contrat de garantie qui en définit la durée et la portée.

La garantie contractuelle est un engagement du professionnel envers le consommateur de, soit :

- rembourser le prix d'achat du bien
- remplacer le bien
- réparer le bien,

Cet engagement ne se substitue pas mais s'ajoute aux garanties légales précitées (conformité et défauts de la chose vendue)

Le professionnel remet au consommateur un contrat écrit précisant :

- le contenu de la garantie
- le prix ou la gratuité de la garantie
- les modalités de mise en œuvre

- la durée et l'étendue territoriale
- le nom et l'adresse du garant
- la reproduction de plusieurs articles, à s'avoir : L211-4, L211-5, L211-12, L211-16, du Code de la consommation ; 1641 et 1648 premier alinéa du Code civil
- l'existence de la garantie légale de conformité et de celle relative aux défauts de la chose.

La garantie contractuelle reste valable même lorsqu'une de ces mentions n'est pas présente au contrat afin de garantir la protection du consommateur.

Le professionnel ne respectant pas les dispositions relatives à la garantie commerciale s'expose à une amende administrative de 3000€ pour les personnes physiques ; 15 000€ pour les personnes morales.

Si un problème survient, faire jouer la garantie contractuelle, si elle s'applique. Dans le cas contraire, faire jouer la garantie légale sans délai. A défaut d'accord amiable, les tribunaux civils sont compétents pour examiner ce type de litige.

Le service après-vente

*La réglementation distingue les **prestations gratuites**, qui relèvent de la **garantie commerciale offerte à l'acheteur**, des **prestations payantes de service après-vente**.*

Quelques éléments à retenir :

- **les prestations de service après-vente payantes doivent faire l'objet d'un contrat remis à l'acheteur**
- **la notion de mise en service d'un appareil inclut obligatoirement son installation et la vérification de son bon fonctionnement**
- le vendeur doit délivrer un document permettant à l'acheteur de **formuler des réserves lors de la livraison de l'appareil**
- **la notice d'emploi et, le cas échéant, le certificat de garantie** doivent également être remis au moment de la livraison ou de la mise en service
- le consommateur doit être avisé par écrit **de l'origine de la panne de la nature de l'intervention et des pièces et fournitures remplacées**, lorsque les prestations de réparation lui sont facturées de manière forfaitaire.

Après réparation, l'appareil ne fonctionne pas ou fonctionne mal

- **Soit le réparateur**
 - a fait un **diagnostic erroné**
 - a décelé la cause de la panne mais **mal exécuté** la réparation
 - n'a pas honoré ses obligations, car en acceptant le dépôt de l'objet, sans formuler de réserves sur les résultats de la réparation, il est dans l'obligation de restituer l'appareil en bon état de marche (art. 1147 du Code Civil). Etant entendu que cette obligation vise aussi bien l'exactitude du diagnostic que la qualité de la réparation.

- **Soit le diagnostic et la réparation sont corrects, mais une nouvelle panne**, d'origine différente se déclare peu après. On peut alors reprocher au réparateur d'avoir insuffisamment examiné l'appareil, ce qui aurait pu lui permettre de déceler l'imminence de la nouvelle panne, d'en avertir le client et de lui éviter les frais et les délais d'un nouveau déplacement du réparateur ou d'un retour en atelier. Dans ce cas, le client peut demander un éventuel dédommagement. Par contre, le consommateur ne peut contester le paiement des deux réparations si elles étaient effectivement toutes deux nécessaires et qu'il les avait verbalement acceptées.

NB : Une expertise est parfois nécessaire pour établir les liens de causalité entre la panne et la réparation.

L'appareil n'a pas été réparé

La question se pose de savoir si le réparateur est en droit de demander un paiement pour des travaux préalables à la réparation, tels que le démontage, le remontage et l'examen de l'appareil.

La réponse à cette question dépendra du motif pour lequel la réparation n'a pas été faite :

- Le réparateur est dans **l'impossibilité d'effectuer la réparation ou refuse de la faire** : il ne peut pas exiger le paiement pour un travail sans résultat à l'égard du consommateur, à moins qu'à la remise de l'appareil, il ait explicitement prévenu ce dernier qu'une somme forfaitaire lui serait demandée pour les seuls frais d'examen.
- **Le client qui refuse la poursuite des travaux** (devis trop élevé, délais trop longs...). Dans ce cas, le réparateur est en droit de demander un paiement en contrepartie du temps passé au démontage et remontage de l'appareil. En revanche, une rémunération pour l'établissement d'un devis ne sera demandée que s'il avait été convenu au départ que cette prestation serait payante. Ces conditions doivent être affichées au lieu d'accueil de la clientèle.

L'appareil ne vous est pas restitué

Le réparateur qui a accepté le dépôt de l'objet à réparer a une **obligation de dépositaire** (cf. articles 1915 et suivants du Code Civil sur le "Dépôt"). Il doit conserver les articles et les restituer après traitement. S'il tarde exagérément à vous rendre l'appareil, vous pouvez le mettre en demeure de vous restituer l'objet dans un délai précis. A l'issue de ce délai, vous pourrez demander la restitution de l'objet, en saisissant le juge de proximité ou encore le Tribunal d'Instance.

Si le réparateur se trouve dans l'impossibilité de vous rendre l'appareil (il a été égaré), sa responsabilité se trouvera engagée et il devra vous allouer une somme à titre de dédommagement.

À défaut d'accord sur cette somme, un expert pourra en déterminer le montant en se fondant sur la facture d'achat de l'objet, et en tenant compte d'une usure normale.

L'appareil est détérioré

Le réparateur a commis une **faute dans l'exécution de son obligation contractuelle** (art. 1147 du Code Civil). En acceptant de prendre en charge un objet à réparer, il a loué ses services, mais il a aussi contracté une obligation de dépositaire. Dans ce cadre, l'article 1932 du Code Civil prévoit que le dépositaire doit rendre identiquement la chose même qu'il a reçue.

Si tel n'est pas le cas et si votre réparateur a détérioré l'objet que vous lui aviez confié, il doit :

- soit vous indemniser pécuniairement en conséquence du préjudice subi ;
- soit procéder gratuitement à la remise en état qui s'impose.

Vos recours

L'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception (dans laquelle vous formulerez clairement les faits et vos exigences et dont vous conserverez une copie) est plus efficace que des demandes verbales répétées.

Si vos demandes auprès du réparateur sont sans effet, avant d'entreprendre toute action en justice :

- n'hésitez pas à faire appel à une association de consommateurs de votre région qui vous renseignera toujours utilement et pourra effectuer des démarches le cas échéant.

- il est conseillé de procéder à une « mise en demeure » (art. 1146 du Code Civil), c'est-à-dire d'accorder un dernier délai au réparateur pour respecter ses obligations (effectuer une nouvelle réparation si la première n'a pas été faite de façon satisfaisante ou vous restituer l'appareil confié). Cette mise en demeure peut prendre la forme d'une simple lettre recommandée (avec demande d'avis de réception) claire et bien argumentée.

Si malgré vos demandes, le réparateur ne vous donne pas satisfaction, ou conteste vos prétentions, pour un litige dont le montant est inférieur à 10 000 euros, vous pouvez saisir le Tribunal d'Instance en vue d'une demande de règlement amiable ou non. Vous aurez alors le choix entre plusieurs actions :

- pour un règlement amiable : recourir au conciliateur de justice. Son intervention est gratuite mais il ne peut agir qu'avec l'accord de toutes les parties et si elles sont présentes aux séances de conciliation. Contactez le greffier du tribunal.
- utiliser la procédure de «saisine simplifiée» par déclaration au greffe du tribunal si votre litige porte sur des sommes inférieures à 4 000 euros ;
- recourir à « l'injonction de faire » si le professionnel refuse d'exécuter un engagement prévu par contrat ou une obligation certaine.
- prendre l'initiative d'un procès en assignant votre adversaire devant le tribunal compétent.

On distingue clairement les prestations relevant de la garantie commerciale de celles relevant du service après-vente. Ces dernières font l'objet d'un contrat distinct remis au consommateur. Le service après-vente porte sur tous les services qui entourent l'objet ou le service principal (ex : livraison, mise en service qui inclut l'installation et la vérification du bon fonctionnement de l'appareil, etc.),

Lorsque le service après-vente engendre des coûts, ceux-ci sont mentionnés au consommateur avant et lors de l'achat. Le vendeur doit délivrer un document permettant à l'acheteur de formuler des réserves lors de la livraison de l'appareil.

La notice d'emploi et, le cas échéant, le certificat de garantie doivent également être remis au moment de la livraison ou de la mise en service.

Le consommateur doit être avisé par écrit de l'origine de la panne de la nature de l'intervention et des pièces et fournitures remplacées, lorsque les prestations de réparation lui sont facturées de manière forfaitaire.

Les agents de la DGCCRF peuvent, après une procédure contradictoire, enjoindre à tout professionnel, en lui impartissant un délai raisonnable, de se conformer à ces dispositions, de cesser tout agissement illicite ou de supprimer toute clause illicite. Le professionnel ne respectant pas ces dispositions est passible d'une amende administrative allant jusqu'à 3000 € pour les personnes physiques ou son quintuple pour les personnes morales.

Depuis la loi du 17 mars 2014, les importateurs et fabricants doivent informer les vendeurs de la période de disponibilité des pièces indispensables au bon fonctionnement du produit. Dès lors qu'ils fournissent cette information, ils s'engagent à fournir le vendeur ou le réparateur, qu'il soit agréé ou non, dans un délai de 2 mois maximum à partir de leur demande de pièces.

Textes applicables

- Code de la consommation :
 - Garantie légale de conformité : [L. 211-4](#) à [L. 211-13](#)
Notion de conformité : [L. 211-5](#)
Délais : [L. 211-7](#)
Remplacement ou réparation du bien : [L. 211-9](#)
Restitution ou réduction du prix : [L. 211-10](#)
Prescription : [L. 211-12](#)

 - Garantie commerciale : [L. 211-15](#) à [L. 211-16-1](#)

- Code civil :
 - Garantie des défauts de la chose vendue : articles [1641](#) à [1648](#) et [2232](#)
[articles 1146 à 1147](#)
[articles 1915 et suivants sur le dépôt](#)
[article 1932](#)

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre département.

Actualisée en mars 2016