

LES GARANTIES DU VENDEUR

Vous venez d'acheter un objet qui ne fonctionne pas comme prévu : le vendeur vous doit une garantie plus large que ce que l'on croit généralement. Dans les 6 mois de l'achat, le vendeur professionnel vous doit obligatoirement une réparation ou un remplacement sans frais. Ce document devrait vous aider à faire valoir vos droits.

	Garanties obligatoires		Garantie facultative
	Garantie légale de conformité	Garantie légale des vices cachés	Garantie commerciale
Textes de référence	Articles L. 211-4 à L.211-14 du code de la consommation	Articles 1641 à 1649 du code civil	Articles L. 211-15 et L.211-16 du code de la consommation
Quel vendeur et quel bien ?	Garantie légale obligatoire qui s'applique à tous les produits neufs ou d'occasion achetés auprès d'un vendeur professionnel . Le vendeur n'a pas à vous renvoyer vers le constructeur : c'est lui qui doit la garantie.	Garantie légale obligatoire qui s'applique à tous les produits neufs ou d'occasion achetés auprès d'un vendeur professionnel ou un particulier , même en cas d'absence d'une garantie contractuelle	Garantie écrite et payante Le vendeur vous la propose lors de l'achat du bien. Attention à ne pas confondre avec l'assurance du bien
Quels défauts ?	Des défauts constatés à la réception et à l'usage du bien acheté. Art. L. 211-4 code de la consommation « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »	Des défauts dont l'acheteur ignorait l'existence au moment de l'achat. article 1641 du code civil : « Le vice caché est le défaut qui rend la chose impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminue tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise (ou n'en aurait donné qu'un moindre prix), s'il avait connu ce défaut » De manière générale le défaut est considéré comme caché lorsqu'il nécessite une expertise ou un démontage	D'une manière générale, le professionnel s'engage à réparer l'appareil en cas de panne pendant la période couverte par la garantie. Mais le contenu de la garantie est très variable : <ul style="list-style-type: none"> – elle peut ne couvrir que les pièces et non la main-d'œuvre – elle peut couvrir uniquement certaines parties de l'appareil et laisser à votre charge les frais de déplacement et de transport. – un bien de remplacement peut être mis à la disposition de l'acheteur pendant la période d'immobilisation du bien pour réparation
Pendant combien de temps ?	2 ans (Art. L. 211-12 code de la consommation) <ul style="list-style-type: none"> – dans les 6 mois après la délivrance du bien : les défauts sont présumés exister au moment de la délivrance. L'acheteur n'a pas obligation d'en apporter la preuve (Art. L. 211-7 code de la consommation) – entre le 7^{ème} et le 24^{ème} mois après la délivrance du bien : le défaut de conformité doit être prouvé par l'acheteur 	2 ans après la découverte des vices cachés	Variable en fonction du contrat de garantie. A savoir : toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause (article L.211-16 code de la consommation)
	Il est généralement conseillé d'agir le plus rapidement possible après la découverte des défauts car le juge garde un pouvoir d'appréciation du délai même à l'intérieur du délai de 2 ans.		

Exemples de défauts couverts	<ul style="list-style-type: none"> - meuble de cuisine ne comprenant pas tous les rangements prévus - obligation de brancher sur secteur un appareil classiquement prévu pour fonctionner sans fil sur batterie - panne d'un appareil électroménager en l'absence de mauvaise utilisation 	<ul style="list-style-type: none"> - défaut de conception d'un moteur - caractère inondable d'un sous-sol à usage d'habitation - plusieurs pannes successives affectant la même pièce 	Tout problème d'utilisation du bien acheté, pendant la période de garantie : <ul style="list-style-type: none"> - défaut de fabrication - panne - bruit étrange - surchauffe - etc.
Comment faire valoir la garantie ?	<p>Contactez le vendeur en expliquant les défauts constatés et faire valoir la garantie légale de conformité</p> <p>Le vendeur doit remplacer ou réparer le produit sans frais dans un délai de 30 jours. (Art. L.211-9 Code de la consommation)</p> <p>Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix (annulation de la vente). (Art. L211-10 Code de la consommation)</p> <p>Attention : il est difficile d'apporter la preuve de défauts si on a tenté de réparer soi-même l'appareil !</p>	<p>Contactez le vendeur en expliquant les défauts constatés et faire valoir la garantie légale des vices cachés.</p> <p>ATTENTION : Il revient à l'acheteur d'apporter la preuve de vices cachés : factures de réparation, expertise, etc.</p> <p>L'acheteur peut demander au vendeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de garder le bien et de bénéficier d'une réduction du prix (action « estimatoire ») - de rendre le bien et d'être remboursé du prix du bien et des frais de vente (action « réhibitoire ») 	<p>Auprès du service clientèle du vendeur.</p> <p>Note : Il arrive également que le fabricant accorde une garantie pour son produit. Cette garantie, généralement appelée « garantie constructeur » ou « garantie fabricant », est tout aussi facultative. Cette garantie révèle tout son intérêt lorsqu'aucune garantie commerciale n'est proposée par le vendeur ou lorsque celle-ci est limitée dans son contenu. Le consommateur devra alors retourner l'appareil au fabricant et non pas au vendeur. Il faut donc avoir conscience qu'en cas de problèmes, selon l'importance de la marque, les démarches seront plus ou moins faciles à mettre en oeuvre.</p>
Combien ça coûte ?	<p>Toute solution, que ce soit réparation, remplacement, remboursement doit avoir lieu sans aucun frais pour l'acheteur. (Art. L.211-11 Code de la consommation)</p>	<p>Art. 1645 et 1646 du Code Civil</p> <p>Vendeur professionnel : il est présumé connaître les vices cachés et l'acheteur peut réclamer le versement de dommages et intérêts (frais de réparation, d'expertise, etc.)</p> <p>La preuve de la connaissance des défauts est apportée par l'acheteur, si le vendeur est un particulier.</p>	<p>La garantie est offerte</p> <p>Attention, elle ne couvre pas toujours l'ensemble des frais de réparation (pièces, main d'oeuvre, frais d'envoi, etc.)</p> <p>Le vendeur peut vous proposer une garantie payante appelée « extension de garantie », ou une garantie « échange à neuf » (voir encadré ci-dessous).</p>

Sources :

- dossier INC DOCUMENT – Fiche Pratique – Les garanties du vendeur – ref. J. 173 / 01 – 2011 disponible sur www.conso.net
- <http://www.dossierfamilial.com>
- http://www.conso.net/bases/5_vos_droits/1_conseils/conseil_1072_garanties_du_vendeur-2011.pdf

Le règlement de litige

Règlement amiable :

A qui s'adresser ?	Comment ?	Que faire ?	Contact
Au professionnel	Courrier en recommandé avec avis de réception Si pas de réponse ou réponse non satisfaisante, courrier de mise en demeure en recommandé avec avis de réception	Expliquer les défauts constatés et demander réparation / échange / remboursement sans frais du produit En rappelant les obligations légales du vendeur et les articles du code de la consommation correspondant >>> modèle de lettre pour la garantie légale de conformité >>> modèle de lettre pour la garantie légale de vices cachés	Service clientèle du vendeur A défaut : service clientèle du constructeur
Au Pôle Concurrence, Consommation, Répression des Fraudes	Par téléphone, mail ou courrier http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Liste-des-directions-regionales	Saisir le pôle du lieu du siège social du vendeur	Pôle C 118 Cours du Maréchal Juin TSA 10001 33075 BORDEAUX CEDEX 05 56 69 27 45 aquit-polec@direccte.gouv.fr
À une association de consommateurs	Prendre contact avec l'une de ces associations par courrier, mail ou téléphone, en expliquant le litige.	L'association peut donner des conseils sur la procédure à suivre et tenter un règlement amiable avec le professionnel	Parmi d'autres associations : UFC QUE CHOISIR GIRONDE 17 cours Balguerier Stuttenberg 33300 BORDEAUX 05 56 79 91 94 www.ufc-que-choisir-gironde
Au conciliateur de justice	Pour saisir le conciliateur de justice : sur papier libre ou en prenant rendez-vous à sa permanence	Le conciliateur tente un accord amiable en présence des deux parties et, le cas échéant, constate l'accord auquel le juge peut donner force exécutoire	Conciliateurs de justice sur Bordeaux : http://www.bordeaux.fr/p1528

Règlement judiciaire :

		Montant du litige (les sommes demandées)		
		0 < 4000 € Tribunal de Proximité	Entre 4000 et 10 000 € Tribunal d'Instance	> 10 000 € Tribunal de Grande Instance
Juridictions civiles	procédure normale	déclaration au greffe	assignation par huissier	
	urgence (danger immédiat, grave et incontestable)	déclaration au Greffe	assignation par huissier en référé, avocat facultatif	assignation par huissier en référé, avocat obligatoire
	Le contrat prévoit une obligation précise, et vous voulez qu'elle soit exécutée	requête en injonction faire		
Juridictions pénales	Vous êtes victime d'une infraction (pratique commerciale trompeuse, escroquerie...)	Plainte auprès du Procureur de la République du TGI de votre domicile, par simple lettre exposant les faits		