

## L'IMBROGLIO DES GARANTIES...

Avant l'Ordonnance du 17 février 2005, le consommateur ayant acheté un bien meuble non conforme à ses attentes ou affecté d'un défaut n'avait le choix, à l'encontre du vendeur, qu'entre l'action en défaut de conformité ou l'action en garantie des vices cachés (articles 1602 à 1649 du Code civil). Il appartenait alors à l'acheteur de prouver le vice qu'il invoquait. D'où la nécessité d'une expertise à ses frais, en tant que demandeur. La plupart des produits étant alors fabriqués en France, voire en Europe, leur niveau de qualité et leur durabilité permettaient ainsi un recours durant 30 ans, durée de la prescription.

Au droit commun, venait généralement s'ajouter une garantie gratuite (la garantie du fabricant ou celle du vendeur), malheureusement limitée dans le temps et dans son étendue en raison de nombreuses exclusions. Au-delà de cette garantie gratuite, était très souvent vantée par le vendeur une « extension de garantie » payante, également très limitée. En-dehors de ces garanties, le consommateur devait alors régler au service après-vente une facture plus ou moins lourde, après avoir signé un devis de réparation, parfois lui-même payant.

Beaucoup de choses ont progressivement changé :

- Depuis le 17 juin 2008, la prescription de droit commun est passé de 30 ans à 5 ans !...
- Avec la mondialisation, la plupart des produits de consommation courante sont désormais fabriqués en Chine ou dans des pays de main-d'œuvre à bas prix, pas toujours très qualifiée. D'où une piètre qualité à l'origine de nombreux dysfonctionnements.
- L'obsolescence, programmée ou non, limite drastiquement la durée de vie des produits, souvent irréparables en raison de leur conception ou de la difficulté de trouver les pièces de rechange indispensables.

Heureusement, le droit de la consommation est venu rétablir un certain équilibre, grâce à l'instauration de la « **garantie légale de conformité** » valable 2 ans après l'achat. Cette garantie présume la non-conformité du produit. Ce qui signifie que le consommateur n'a plus à prouver le vice qu'il invoque.

Par ailleurs, la garantie commerciale « *s'entend de tout engagement contractuel d'un professionnel, vendeur ou du producteur à l'égard du consommateur, ayant pour objet le remboursement du prix d'achat, le remplacement, la réparation du bien ou toute autre prestation de service en relation avec le bien, ou encore toute exigence éventuelle non liée à la conformité et énoncée dans la garantie commerciale, en sus des obligations légales du vendeur visant à garantir la conformité du bien* ».

**La garantie commerciale est donc complémentaire à la garantie légale obligatoire, mais la remplace pas.** Ce qui n'empêche pas certains vendeurs de tenter encore d'embrouiller le consommateur peu averti en lui vendant une extension de garantie qui ne sert quasiment plus à rien, ou à lui faire croire qu'il doit payer une réparation (durant la période de garantie légale) parce que le contrat de garantie ne couvre pas l'organe défaillant ou parce que le SAV a soi-disant constaté que le produit n'avait pas été correctement utilisé (bien entendu, une telle expertise unilatérale n'a juridiquement aucune valeur).

La meilleure garantie étant encore celle de la qualité, il serait temps de créer une **étiquette de fiabilité** garantissant la durabilité et la réparabilité de tous les appareils qu'on achète, en s'inspirant du nutricode pour les produits alimentaires ou de l'étiquette énergétique pour les appareils électroménagers.

En attendant, la meilleure garantie étant encore celle dont on peut se passer, c'est-à-dire celle offerte par un produit fiable, plutôt que de choisir au hasard ou d'écouter les conseils, pas toujours désintéressés, d'un vendeur commissionné sur ses ventes, mieux vaut faire confiance aux tests et aux enquêtes de satisfaction publiés par Que Choisir.

### POUR EN SAVOIR PLUS SUR LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

La garantie légale de conformité est la garantie que peut faire valoir un consommateur contre les éventuelles défaillances d'un produit. En effet, le vendeur doit livrer un bien conforme au contrat et donc répondre des défauts de conformité existant lors de la délivrance du bien.

Selon le Code de la consommation, le bien est conforme au contrat : s'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant ; s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Par exemple, pour être reconnu non-conforme, le produit doit :

- Ne pas être conforme à l'usage habituel d'un bien du même type ;
- Ne pas correspondre à la description donnée par le vendeur ;

- Ne pas présenter les qualités détaillées dans une publicité le concernant ou dans son étiquetage ;
- Ne pas correspondre à l'usage spécial que vous recherchiez contrairement à ce que vous avait déclaré le vendeur ;
- L'installation convenue n'a pas été effectuée correctement par le vendeur ;
- Le manuel d'installation est incomplet ou incompréhensible, et vous avez pour cette raison mal monté l'appareil ;
- Le bien présente un défaut de fabrication, une imperfection, un mauvais assemblage.

**Nota :** La garantie légale de conformité couvre non seulement les défauts de conformité du bien, mais aussi ceux de l'emballage, des instructions de montage **et** de l'installation lorsque celle-ci a été faite par vous ou réalisée sous votre responsabilité.

### Quels biens sont concernés par la garantie légale de conformité ?

Les biens concernés par la garantie légale de conformité sont les suivants :

- Tous les biens mobiliers corporels neufs ou d'occasion (meubles, voitures, ordinateurs, lave-linge, etc.)
- Les biens comportant des éléments numériques (contenus numériques ou services numériques)<sup>1</sup> ;
- biens à fabriquer ou à produire (réalisation de meubles de cuisine ou de fenêtres sur mesure)
- l'eau et le gaz vendus en volume ou en quantité déterminée (bouteille, remplissage de citerne...).

### À quelles conditions s'applique la garantie légale de conformité ?

La garantie légale de conformité s'applique si le défaut existait à la date d'acquisition et si le vendeur est un professionnel. Elle ne s'applique donc pas aux biens vendus entre particuliers, par autorité de justice ou dans les enchères publiques.

Si vous achetez un produit neuf, vous bénéficiez durant deux ans de la garantie légale de conformité *sans avoir à prouver que le défaut était présent au jour de la vente*. C'est ce qu'on appelle la **présomption d'antériorité des défauts** dont bénéficie le consommateur dans le cadre de la garantie légale. En revanche, si vous achetez un bien d'occasion, la durée de la présomption d'antériorité des défauts est de douze mois. Autrement dit, si vous souhaitez faire jouer la garantie légale de conformité pour un bien d'occasion acheté depuis plus de douze mois, vous devrez prouver l'existence du défaut de conformité au jour de la vente.

Le délai dont vous disposez pour demander l'application de la garantie légale de conformité est de deux ans pour les biens neufs et d'occasion.

Par ailleurs, depuis le 1er janvier 2022, si vous avez recours à la garantie légale de conformité pour obtenir la réparation de votre produit, vous bénéficiez d'une extension de six mois de cette garantie. Ainsi, sur un bien réparé, la garantie légale de conformité passe de 24 à 30 mois.

Mais vous ne pouvez pas invoquer la garantie de conformité si vous connaissiez ou ne pouviez ignorer la présence du défaut qui rend le bien non-conforme ou si le défaut a comme origine les matériaux que vous avez vous-même fournis, ou si le défaut constaté a été causé par une mauvaise utilisation du produit.

### Que pouvez-vous demander pour la mise en conformité ?

La garantie légale de conformité vous permet de demander au vendeur la **réparation** ou le **remplacement** du bien. Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, vous pouvez rendre le bien et vous faire restituer le prix ou bien le garder et vous faire restituer une partie du prix. De même si la solution demandée ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour l'acheteur compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

---

<sup>1</sup> Depuis le 1er janvier 2022, la garantie légale de conformité couvre les produits numériques. Cette évolution permet de faire jouer la garantie légale de conformité lors de l'achat d'un jeu vidéo en ligne, du recours à un service de vidéo à la demande (VOD) ou de l'abonnement à une chaîne numérique par exemple.

Le vendeur professionnel est seul responsable de la garantie de conformité envers son client. Il ne peut donc pas le renvoyer vers le fabricant, mais il pourra ensuite se retourner contre son fournisseur ou le fabricant du produit.

**Les textes :**

Code de la consommation, articles L.217-3 à L.217-20.

**Nos lettres-types :**

<https://www.quechoisir.org/dossier-garantie-des-produits-et-extension-de-garantie-t1359/>

**G. NAUROY**