

DIRECTION RÉGIONALE DES ENTREPRISES, DE LA CONCURRENCE,  
DE LA CONSOMMATION, DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI

Juin 2017

## GARANTIES

### TOUT SAVOIR AVANT D'ACHETER

En bref

#### QUELLES GARANTIES POUR PROTÉGER LE CONSOMMATEUR ?

Les garanties dont un consommateur peut bénéficier sont de deux types :

#### Deux garanties légales et obligatoires (le vendeur ne peut s'y soustraire)

- ▶ La garantie légale de conformité édictée par le code de la consommation
- ▶ La garantie légale des vices cachés, issue du code civil.

#### Une garantie facultative :

La garantie commerciale gratuite ou payante, que le vendeur, voire le fabricant, est libre de proposer ou non.



#### BON À SAVOIR

*Avant l'achat, le vendeur professionnel est tenu d'informer le consommateur en magasin ou via internet de l'existence et des modalités de mise en œuvre des garanties légales et des garanties commerciales si elles sont proposées par le vendeur (article L.111-1 du code de la consommation).*

## 1 - GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

Cette **garantie légale oblige le vendeur professionnel à vendre au consommateur un bien conforme au contrat** et le rend responsable si ce n'est pas le cas. Cette garantie gratuite est prévue par le code de la consommation aux articles L. 217-1 et suivants.

Cette garantie concerne les produits neufs ou d'occasions achetés à un vendeur professionnel par un consommateur.

Ainsi, le vendeur est tenu de livrer un bien conforme, c'est-à-dire propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable, correspondant à la description donnée par le vendeur et présentant les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties au contrat.

### QUELS SONT LES CONTRATS VISÉS ?

Les contrats de vente ayant pour objet un bien meuble, les contrats de fourniture, de bien meuble à fabriquer ou à produire.

### A QUI INCOMBE LA PREUVE DU DÉFAUT DE CONFORMITÉ ?

► La garantie légale de conformité est assurée par le vendeur et non par le fabricant.

► Les défauts de conformité qui apparaissent dans les 24 mois pour un bien neuf sont présumés exister au moment de la délivrance. Dans ce cas le consommateur n'aura pas besoin de prouver que le défaut préexistait. Pour un bien d'occasion, seuls les défauts qui apparaissent au cours des 6 premiers mois sont présumés exister au moment de la délivrance du bien. Au-delà des 6 premiers mois, le consommateur devra apporter la preuve que le défaut de conformité invoqué était présent au moment de la livraison.

### QUE PEUT-ON OBTENIR ?

L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. En cas de défaut, il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien. Mais si l'option choisie par le consommateur entraîne un coût manifestement disproportionné, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut, dans ce cas le vendeur pourra imposer l'option la moins coûteuse.

**BON À SAVOIR :** Le consommateur pourra rendre le bien et se faire restituer la totalité du prix ou garder le bien et se faire restituer une partie du prix. Mais cette option ne peut s'appliquer que dans 3 hypothèses :

■ Soit lorsque la réparation et le remplacement sont impossibles,

**BON À SAVOIR :** Il s'agit d'une présomption simple permettant au professionnel de rapporter la preuve que le défaut n'était pas antérieur à la vente.

► Le défaut doit être **imputable au vendeur**. Aussi, la défectuosité invoquée ne pourrait trouver son origine dans les matériaux fournis par le consommateur, par exemple.

► Le défaut existant au moment de l'achat, devait être non apparent et inconnu par l'acheteur.

■ ou lorsque la réparation ou le remplacement ne peut pas être effectué dans un délai inférieur à 1 mois,

■ Ou lorsque la réparation ou le remplacement est possible dans un délai inférieur à 1 mois mais que ce laps de temps présente un inconvénient majeur pour le consommateur.

Ces solutions ne doivent engendrer aucun frais pour le consommateur. En outre, il peut aussi demander des dommages-intérêts pour le préjudice qu'il a subi et il n'a pas besoin de démontrer la mauvaise foi du vendeur.

### QUEL EST LE DÉLAI POUR AGIR ?

Le consommateur dispose d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour intenter une action résultant du défaut de conformité.

**BON À SAVOIR :** Si une clause vient limiter ou supprimer la garantie légale de conformité, elle sera réputée non écrite (le contrat est donc maintenu mais la clause est supprimée du contrat).



## 2 - LA GARANTIE DES DÉFAUTS DE LA CHOSE VENDUE OU DES « VICES CACHÉS »

Il s'agit d'une **garantie légale gratuite** prévue par le code civil aux articles 1641 et suivants. L'acheteur peut agir contre le vendeur qu'il soit professionnel, fabricant ou particulier.

«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».

### QUELS SONT LES BIENS CONCERNÉS ?

Tous les biens sont concernés qu'ils soient neufs ou d'occasion, mobiliers ou immobiliers vendus par des professionnels mais également par le fabricant ainsi que par des particuliers

### QU'EST-CE QU'UN VICE CACHÉ ?

Il s'agit d'un défaut non apparent au moment de l'achat (inconnu de l'acheteur) qui rend le produit impropre à l'usage auquel il est destiné ou qui diminue tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquis ou l'aurait payé moins cher.

### QUE PEUT-ON OBTENIR ?

Il appartient à l'acheteur d'apporter la preuve du vice caché affectant le bien. Il peut le faire par tout moyen (contrat, expertises, photos, etc.).

L'acheteur a le choix entre :

- soit garder le bien et demander une réduction du prix (action estimatoire)
- soit rendre le bien et demander la restitution intégrale du prix y compris des frais occasionnés (action réhibitoire)

Il est aussi possible d'agir en responsabilité contre le vendeur si l'acheteur démontre que le vendeur connaissait l'existence de ce défaut au moment de la conclusion du contrat, qu'il était de mauvaise foi, qu'il a commis une faute.

L'acheteur pourra alors demander des dommages-intérêts. Selon la jurisprudence, lorsque le vendeur est un professionnel il sera présumé de mauvaise foi.

**BON À SAVOIR :** Les clauses réduisant la garantie ou l'excluant, pour les contrats de consommation peuvent être qualifiées d'abusives si elles ont pour objet ou pour effet de créer au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat (article L. 212-1 du code de la consommation).

### QUEL EST LE DÉLAI POUR AGIR ?

**BON À SAVOIR :** Le point de départ du délai constitue une différence notable avec la garantie de conformité du droit de la consommation.

Pour la garantie des vices cachés, il est de 2 ans à compter de la découverte du vice. En pratique, le moment de la découverte du vice est le moment du dépôt d'un rapport d'expertise.

Dans certains cas, ce point de départ peut être différé, le cas le plus fréquent est celui où un expert a été mandaté, aux fins d'estimer l'existence d'un vice. En général le consommateur tentera d'abord de résoudre le litige à l'amiable.

En cas de désaccord persistant, les tribunaux admettent que le point de départ sera le jour de l'échec de la tentative de règlement à l'amiable du différend.



### 3 - LA GARANTIE COMMERCIALE

#### UNE GARANTIE FACULTATIVE

La **garantie commerciale** est prévue par l'article L. 217-15 du code de la consommation. C'est un **engagement contractuel** du professionnel envers le consommateur de rembourser le prix d'achat du bien, de le remplacer, ou de le réparer. Elle est **facultative** et s'ajoute aux garanties légales obligatoires (de conformité et des vices cachés).

#### DÉFINIE PAR UN CONTRAT

Elle prend la forme d'un **contrat écrit remis à l'acheteur qui en précise le contenu** : son prix (ou sa gratuité), les modalités de mise en œuvre, sa durée et son étendue géographique, le nom et l'adresse du garant et la mention qu'il ne s'agit que d'une option et que les garanties légales s'appliquent toujours.

Le professionnel est tenu de respecter son engagement pendant toute la période couverte par la garantie. Sa mise en œuvre ne prive pas le consommateur de la possibilité de demander des dommages-intérêts pour obtenir la réparation de son préjudice.

Proposée par le vendeur ou le fabricant sous différentes appellations (garantie contractuelle, conventionnelle, extension de garantie, garantie constructeur, garantie fabricant...), elle peut être gratuite (garantie commerciale offerte) ou payante (ex : contrat d'extension de garantie).

#### BON À SAVOIR :

- *Allongement du délai de garantie en cas d'immobilisation du bien d'au moins 7 jours pendant le cours de la garantie (art L. 217-16 du code de la consommation).*
- *La garantie commerciale relève de la liberté contractuelle entre professionnel et consommateur. Elle peut donc, par exemple, couvrir les pièces et non la main d'œuvre.*
- *Le professionnel en définit librement la durée, de 6 mois à 2 ans en général (les biens les plus coûteux bénéficient fréquemment d'une extension de garantie plus longue de 5 ans).*

### 4 - EN RÉSUMÉ...

	GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ	GARANTIE DES VICES CACHÉS	GARANTIE COMMERCIALE
Obligatoire/facultative ?	Obligatoire	Obligatoire	Facultative
Gratuite/ Payante ?	Gratuite	Gratuite	Gratuite ou payante selon la garantie
Réparation ou remplacement du bien	Oui	Non	Selon la garantie
Remboursement total ou partiel du bien	Oui sous conditions	Oui	Selon la garantie
Annulation du contrat	Oui sous conditions	Oui	Selon la garantie
Présomption d'antériorité du défaut du bien	Biens neufs : 24 mois Biens d'occasion : 6 mois	Pas de présomption d'antériorité	Selon la garantie
Délais pour agir	2 ans à partir de la délivrance du bien	2 ans à partir de la découverte du défaut caché	Selon la garantie

#### POUR PLUS D'INFORMATIONS :

- Les articles des codes précités sont consultables sur le site : <http://www.legifrance.gouv.fr/>

- Fiches pratiques de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes sur la consommation :

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

Responsable éditorial : Coordination éditoriale :

Isabelle Notter

Jean-Luc Holubeik

Directrice régionale

Chef du Pôle C

Maquettage : Corinne Urban

Service Communication Direccte Nouvelle-Aquitaine

Rédaction :

Joëlle Macary

inspectrice - Pôle C

Capucine Beaulieu

(étudiante Master 2)

DIRECCTE Nouvelle-Aquitaine  
Pôle C

118 Cours du Maréchal Juin

TSA 10001

33075 BORDEAUX cedex

☎ : 05 56 69 27 45

[alpc.polec@direccte.gouv.fr](mailto:alpc.polec@direccte.gouv.fr)