

Particuliers

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 06/03/2023

Achat d'un produit : garantie légale de conformité

Lorsque vous achetez un **produit ou un service numérique**, il doit être **conforme à l'usage attendu** et à la **description faite par le vendeur**. En cas de défaut **existant** au moment de la **délivrance** du bien ou du service, vous pouvez mettre en œuvre la garantie légale de conformité. Le défaut doit vous apparaître dans un délai de **2 ans** à compter de la délivrance du bien, **qu'il soit neuf, d'occasion, reconditionné, ou qu'il s'agisse d'un service numérique**. En cas de litige, vous pouvez faire appel à un médiateur puis saisir la justice en cas d'échec.

Attention

La garantie légale de conformité s'applique **uniquement** aux contrats conclus entre un acheteur non professionnel (c'est-à-dire un particulier ou une association) et un vendeur **professionnel**.

Elle concerne les biens achetés neufs ou d'occasion, les biens, contenus et services numériques.

La garantie légale de conformité ne s'applique pas aux biens d'occasion vendus aux enchères publiques, aux biens neufs ou d'occasion vendus par un particulier ou un commissaire de justice (anciennement huissier de justice et commissaire-priseur judiciaire), à la vente d'animaux domestiques, aux contenus et services numériques gratuits même s'ils sont sur un support matériel (par exemple, clé USB, CD).

Qu'est-ce que la garantie légale de conformité ?

La garantie légale de conformité est une garantie contre tous les défauts de fabrication lors d'achat ou de la livraison d'un produit. Elle est obligatoire. Tout vendeur doit fournir une garantie légale de conformité sur chaque produit.

Attention

la garantie légale est différente de la garantie commerciale (qui est facultative). Lorsque vous lisez sur un produit Garanti 2 ans, il s'agit de la garantie légale.

Quelle est l'obligation générale d'informations du vendeur envers le consommateur ?

Information par le vendeur

Le vendeur doit vous informer sur ses produits (fonctions essentielles, caractéristiques techniques...).

Il doit aussi vous conseiller : le vendeur doit se renseigner sur vos besoins et être en mesure de vous informer correctement selon l'utilisation prévue.

Les conditions générales de vente (CGV) du produit doivent inclure une information sur la garantie, sa mise en œuvre, son contenu et sa durée. Celles-ci vous sont remises avant la signature du contrat de vente de biens.

Attention

Pour un **produit ou un service numérique**, les CGV doivent mentionner, en complément, dans un **encadré**, les éléments suivants :

Information sur le prix ou tout autre avantage procuré en remplacement ou en complément du paiement d'un prix (engagement particulier en cas du dysfonctionnement du bien ou du service numérique acheté : mise à disposition temporaire d'une clé 4G par exemple)

Identité du professionnel répondant de la garantie légale de conformité sur

les biens, les contenus numériques et les services numériques, la garantie des vices cachés, la garantie commerciale et du service après-vente (nom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique)

Information, par le biais de cet encadré, de la durée de vie prévisible du produit et de la durée pendant laquelle seront fournies les mises à jour au consommateur.

Obligatoire sur la facture de certains achats

La facture doit mentionner la garantie légale de conformité et sa durée pour les achats suivants :

Appareil électroménager

Équipement informatique

Produit électronique grand public

Téléphone

Appareil photo

Outil de bricolage ou de jardinage avec moteur électrique ou thermique

Jeu et jouet, y compris console de jeux vidéo

Article de sport

Montre et horloge

Lampe et luminaire

Lunette de soleil

Meuble

À noter

cette mention n'est pas obligatoire sur les factures de biens achetés à distance.

Quelles sont les conditions à réunir pour que la garantie légale de conformité s'applique ?

Pour pouvoir mettre en œuvre la garantie légale de conformité, les 2 conditions suivantes doivent être réunies :

Le défaut doit exister au moment de l'acquisition

Le bien doit avoir été acheté à un professionnel

Quels sont les défauts concernés par la garantie légale de conformité ?

On parle de défaut de conformité dans les situations suivantes :

Bien impropre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable (par exemple, produit habituellement prévu pour fonctionner sans fil sur batterie qui doit finalement être branché sur secteur)

Bien qui ne correspond pas à la description donnée par le vendeur même s'il fonctionne parfaitement (par exemple, la couleur ne correspond pas au modèle présenté)

Bien qui ne possède pas les qualités annoncées par le vendeur ou convenues avec vous (par exemple, une hotte aspirante présentée comme particulièrement silencieuse s'avérant bruyante)

Bien qui présente un défaut de fabrication, une imperfection, un mauvais assemblage

Installation qui n'a pas été faite correctement par le vendeur ou manuel d'installation incomplet ou incompréhensible vous empêchant de monter l'appareil convenablement

Les défauts peuvent provenir :

du bien en lui-même,

de l'emballage,

des instructions de montage,

de l'installation lorsque celle-ci a été faite par le vendeur ou réalisée sous sa responsabilité.

Quels sont les contrats concernés par la garantie légale de conformité ?

La garantie légale de conformité s'applique aux contrats suivants :

Vente de biens matériels (objets, mobiliers ou marchandises) neufs ou d'occasion

Vente de biens et de services numériques (abonnement ou achat d'un logiciel, abonnement à une chaîne de télévision ou de musique en streaming, téléchargement d'un fichier, jeux vidéos en ligne,...)

Fourniture de biens à fabriquer ou à produire (réalisation de meubles, fenêtres sur mesure,...).

À savoir

L'eau et le gaz sont concernés uniquement lorsqu'ils sont vendus en volume ou en quantité déterminée (bouteille, remplissage de citerne...).

Dans quels cas le consommateur ne peut pas faire jouer la garantie légale de conformité ?

La garantie légale de conformité ne s'applique pas dans les cas suivants :

Vous aviez connaissance du défaut au moment de l'achat

Vous ne pouviez pas ignorer le défaut au moment de l'achat (par exemple, si le vendeur vous en a informé)

Le défaut résulte de matériaux que vous avez fournis ou ajoutés (par exemple, si vous mettez une batterie non conforme dans votre téléphone)

Le défaut constaté ne vient pas du produit, mais d'une mauvaise utilisation de celui-ci

Combien de temps a le consommateur pour mettre en œuvre la garantie légale de conformité ?

Vous avez **2 ans** à partir du jour de la **délivrance du bien** pour utiliser la garantie.

Pour un produit ou service numérique qui contient des mises à jour, la garantie dure jusqu'à la fin de réception des **mises à jour**.

À savoir

Si vous mettez en œuvre la garantie pendant le délai de rétractation (14 jours à partir de la réception du bien en cas de démarchage à domicile ou de vente à distance), celui-ci sera interrompu. Le décompte du délai de rétractation commencera dès la livraison d'un nouveau produit conforme, qu'il soit réparé ou remplacé. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le consommateur a-t-il à apporter la preuve du défaut de conformité ?

Le délai pendant lequel vous n'avez pas à apporter la preuve du défaut de conformité diffère selon que le bien est neuf ou numérique ou d'occasion ou reconditionné :

Le défaut est **d'office** considéré comme datant d'avant l'achat du produit (on parle de présomption d'antériorité). Vous n'avez donc pas à apporter la preuve de la date d'apparition du défaut.

Si le vendeur conteste l'application de la garantie et estime que le défaut est apparu après l'achat, c'est à lui de le prouver.

Vous pouvez rapporter le produit au vendeur contre remise d'un ticket de dépôt ou le prévenir par courrier, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception.

Votre courrier doit être accompagné de justificatif d'achat : bon de livraison, facture, ticket de caisse.

La procédure est **gratuite**.

Vous avez **2 ans à partir du jour de la délivrance du bien** pour mettre en œuvre la garantie.

La non conformité est d'office considérée comme existant pendant un délai d'un an. Vous n'avez pas à apporter la preuve de la date d'apparition du défaut.

Si le vendeur conteste l'application de la garantie et estime que le défaut est apparu après la livraison, c'est à lui de le prouver.

Attention

Passé ce délai d'un an, vous pouvez toujours mettre en œuvre la garantie légale de conformité, mais **c'est à vous d'apporter la preuve** de l'existence du défaut de conformité au jour de la vente.

Vous pouvez rapporter le produit au vendeur contre remise d'un ticket de dépôt ou le prévenir par courrier, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception.

Votre courrier doit être accompagné de justificatif d'achat : bon de livraison, facture, ticket de caisse...
La procédure est **gratuite**.

Que peut demander le consommateur une fois la garantie légale de conformité mise en œuvre ?

Demander la réparation ou le remplacement du bien

Vous devez **choisir** entre la **réparation** et le **remplacement** du bien non conforme. En cas de différence de coût évidente entre les 2 options, le vendeur peut imposer l'option la moins chère.

La réparation ou le remplacement du bien doit intervenir dans les 30 jours qui suivent votre demande.

Si vous avez fait le choix d'obtenir la **réparation** de votre produit, vous bénéficiez d'une **extension de la garantie initiale de 6 mois**.

Si le vendeur vous impose le **remplacement** du bien, la période de la garantie légale de conformité de 2 ans est **renouvelée** à compter du remplacement du bien.

À noter

En cas de réparation d'un produit numérique, le client peut demander une **extension de la garantie** jusqu'à la remise en état du produit.

La réparation du bien ou son remplacement ne doit pas vous occasionner de frais (de livraison, de main-d'œuvre, matériel,...).

La réparation du bien ou son remplacement ne doit pas vous occasionner d'inconvénient majeur. C'est-à-dire que le bien ne possède pas les qualités annoncées par le vendeur ou convenues avec vous. Ce peut être également un bien qui présente un défaut de fabrication, une imperfection, un mauvais assemblage.

Vous avez le droit de suspendre le paiement du solde du prix ou d'une partie du prix jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait à ses obligations.

Demander une réduction du prix ou la résolution du contrat

Vous pouvez vous faire rembourser intégralement en rendant le produit (résolution du contrat) ou partiellement en gardant le produit (réduction du prix), si la réparation ou le remplacement :

sont impossibles (par exemple si la fabrication a été arrêtée),

ou ne peuvent pas être mises en œuvre dans le mois suivant votre réclamation,

ou vous créent un inconvénient majeur (c'est à dire que le bien ne possède pas les qualités annoncées par le vendeur ou convenues avec vous. Ce peut être également un bien qui présente un défaut de fabrication, une imperfection, un mauvais assemblage).

À noter

La réduction du prix ou la résolution du contrat ne doit pas vous occasionner de frais (de livraison, de main-d'œuvre, matériel,...).

Mais si tel est le cas (frais postaux pour renvoyer le bien par exemple), ceux-ci doivent vous être remboursés.

Demander des dommages et intérêts

Vous pouvez aussi demander des dommages-intérêts en justice si le défaut de conformité vous a causé un préjudice que vous êtes en mesure de prouver. Par exemple, vous n'avez pas pu utiliser votre lave-linge.

Qui doit assurer le service après-vente une fois la garantie légale de conformité mise en œuvre ?

C'est le **vendeur professionnel** qui doit vous proposer une solution.

Vous n'avez pas la possibilité de vous tourner vers le constructeur, le fabricant ou l'importateur du bien.

La garantie légale de conformité est-elle transmissible entre consommateurs ?

Oui, car la garantie porte sur le bien. De ce fait, si un bien toujours sous garantie est vendu par son propriétaire à un autre consommateur (sous acquéreur), la garantie court toujours envers le vendeur professionnel.

Que faire si le vendeur refuse d'appliquer la garantie légale de conformité ?

Faire un signalement à Signal Conso

Vous pouvez faire un signalement ou demander un conseil à la répression des fraudes à l'aide du service Signal Conso :

- Signal Conso : signaler un problème avec un professionnel

Médiation ou conciliation

Si votre litige persiste avec le vendeur, vous pouvez demander à un tiers d'intervenir. Il peut s'agir :

d'un médiateur qui peut être lié au vendeur,

ou d'un conciliateur de justice qui est indépendant.

Saisir la justice

Si la médiation ou la conciliation a échoué, vous pouvez saisir la justice.

La juridiction compétente dépend des sommes en jeu dans le litige.

Pour un litige inférieur ou égal à 10 000 €, c'est le tribunal de proximité ou le tribunal judiciaire.

Pour un litige supérieur à 10 000 €, c'est le tribunal judiciaire.

Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

Que faire si la garantie légale de conformité a expiré ?

Sous certaines conditions, vous pouvez bénéficier :

de la garantie commerciale aux conditions fixées par le vendeur ou le fabricant,

ou de la garantie des vices cachés.

Garanties

Questions – Réponses

- Quelles garanties en cas d'achat d'un produit ?
- Faut-il assurer ses appareils portables (téléphone, tablette, ordinateur...) ?

Toutes les questions réponses

Et aussi...

- Achat d'un produit : garantie légale des vices cachés
- Achat d'un produit : garantie commerciale ou contractuelle

Pour en savoir plus

- Encadré spécifique sur la garantie légale de conformité contenus et services numériques
Source : Legifrance
- Les garanties légales
Source : Ministère chargé de l'économie
- Les associations de consommateurs
Source : Ministère chargé des finances
- Site de la Commission des clauses abusives
Source : Commission des clauses abusives

Où s'informer ?

- Numéro dédié uniquement au consommateur :
0809 540 550 DGCCRF – RéponseConso
Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?
Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la DGCCRF en appelant le **0809 540 550**.
Horaires d'ouverture du service :
Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15
Mercredi : de 13h15 à 17h15
Jeudi : de 8h30 à 12h30
Vendredi : de 8h30 à 16h
Numéro non surtaxé

Services en ligne

- Signal Conso
Téléservice

Textes de référence

- Code de la consommation : articles L217-1 à L217-2
Champ d'application
- Code de la consommation : articles L217-3 à L217-20
Garantie légale de conformité
- Code de la consommation : articles L211-1 à L211-4
Présentation des contrats
- Code de la consommation : articles L111-1 à L111-8
Obligation d'information
- Arrêté du 18 décembre 2014 relatif au contenu des conditions générales de vente en matière de garantie légale
Conditions générales de vente
- Code de la consommation : articles D211-1 à R217-12
Conditions générales des contrats
- Code de la consommation : article L241-5
Sanctions civiles
- Décret n° 2021-609 du 18 mai 2021 relatif à la mention de l'existence et de la durée de la garantie légale de conformité sur les documents de facturation de certaines catégories de biens



Luberon Monts de Vaucluse

Horaires : Lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00

Adresse : 315 avenue Saint Baldou 84300 Cavaillon

Tél. : 04 90 78 82 30