



Tout savoir sur la garantie légale de conformité

Vous venez d'acheter un produit et... vous vous apercevez qu'il ne fonctionne pas ou qu'il ne correspond pas à ce qu'on vous a décrit. Comment vous retourner vers le vendeur ? Pensez à faire appliquer la garantie légale de conformité pour vous faire rembourser ou remplacer le produit non-conforme ou défectueux !

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

C'est la garantie que peut faire valoir un consommateur contre des éventuelles défaillances d'un produit –défaut de conformité– qu'il a acheté, sans avoir à prouver que la défaillance technique n'est pas liée à l'usage qu'il en a fait. Autrement dit, aussi longtemps que court cette garantie, ce n'est pas au consommateur de prouver la faute du vendeur, présumé responsable.

À quelles conditions s'applique-t-elle ?

- La garantie s'applique à condition que le défaut existe **à la date d'acquisition** ;
- elle porte uniquement sur les **biens mobiliers** corporels neufs ou d'occasion (tels que les meubles, voitures, ordinateurs, lave-linge...), et la fourniture de biens à fabriquer ou à produire (tels la réalisation de meubles de cuisine ou de fenêtres sur mesure).
- elle s'applique également à l'eau et au gaz vendus en volume ou en quantité déterminée (bouteille, remplissage de citerne...).
- la garantie de conformité ne s'applique **que 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.

Qu'est-ce qu'un défaut de conformité ?

- Le bien n'est **pas conforme** à la description donnée par le vendeur et ne possède pas les qualités que le vendeur vous a présenté sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- le bien est **impropre aux usages** auxquels servent habituellement les biens du même type ;
- le bien est impropre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au moment de la conclusion du contrat et accepté par le vendeur ;
- l'installation convenue n'a pas été effectuée correctement par le vendeur, ou le **manuel d'installation** est **incomplet** ou incompréhensible, et que vous avez pour cette raison mal monté l'appareil ;
- le bien présente un **défaut de fabrication**, une imperfection, un mauvais assemblage.

Toutefois, le vendeur peut combattre cette présomption en démontrant par exemple que le défaut constaté ne vient pas du produit mais d'une mauvaise utilisation de celui-ci. Passé le délai couvert par la garantie, le consommateur devra alors apporter la preuve du défaut de conformité et une expertise pourra être nécessaire.

Que couvre la garantie légale de conformité ?

Cette garantie couvre les défauts de conformité :

- du bien ;
- de l'emballage ;
- des instructions de montage ;
- de l'installation lorsque celle-ci a été faite par le vendeur ou réalisée sous sa responsabilité.

Garantie légale et garantie commerciale : ne pas confondre !

La Garantie légale est différente de la garantie commerciale. La garantie commerciale est souvent désignée par des expressions du type « garantie 2 ans ». Contrairement à la garantie légale qui a un caractère obligatoire, **la garantie commerciale est facultative, sa durée et ce qu'elle recouvre (pièces, main d'œuvre...) peut être définie librement par le commerçant.**

Par ailleurs, **le problème constaté sur le produit peut être survenu avant ou après l'achat**, alors que pour bénéficier des garanties légales, le défaut doit dater d'avant l'achat (défaut de fabrication par exemple).

La garantie commerciale peut être gratuite. Lorsqu'elle est payante, elle est souvent désignée par l'expression « extension de garantie ».

Quels délais pour demander l'application de la garantie légale de conformité ?

Selon l'article L217-7 du Code de la consommation, le délai dont vous disposez pour demander l'application de la garantie légale de conformité est de **2 ans** pour les biens neufs. Concrètement, les défauts qui apparaissent dans un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de sa délivrance, sauf preuve du contraire.

Pour les biens d'occasion, ce délai est de **6 mois**.

Quelles solutions pour la mise en conformité ?

La garantie légale de conformité permet de demander au vendeur la réparation ou le remplacement du bien. Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, le consommateur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou bien le garder et se faire restituer une partie du prix.

Le vendeur professionnel est seul responsable de la garantie de conformité vis-à-vis de son client. Il ne peut le renvoyer vers le fabricant. Mais le vendeur peut éventuellement se retourner ensuite contre son fournisseur ou le fabricant du produit.

Que faire en cas de litige ?

Vous pouvez contacter un médiateur ou un conciliateur de justice. En cas d'échec de la médiation, vous pouvez saisir le Tribunal d'Instance (TI) ou le Tribunal de Grande Instance (TGI).

Faire jouer la garantie légale de conformité, est-ce payant ?

Non. L'application de la garantie légale de conformité doit avoir lieu sans frais pour l'acheteur. Le vendeur ne peut demander au consommateur de payer des frais pour la réparation ou le remplacement du bien défectueux, y compris les frais de renvoi du bien ou tout autre frais concernant la réparation (pièces de rechange, main d'oeuvre...).