

J. 173/01-2010

## LES GARANTIES DU VENDEUR

*Vous avez acheté un appareil électroménager, une voiture, un canapé... En cas d'apparition d'un défaut, d'un problème de fonctionnement, différentes garanties peuvent être invoquées. Que couvrent-elles? Comment les faire appliquer? À qui s'adresser en cas de litige? Cette fiche pratique tente de faire le tour de la question.*

### I – LES DIFFÉRENTES GARANTIES DU VENDEUR

La loi impose au vendeur professionnel deux obligations de garantie : la **garantie légale de conformité** (articles L. 211-1 et suivants du code de la consommation) et la **garantie des vices cachés** (articles 1641 et suivants du code civil)<sup>1</sup>. Le vendeur professionnel<sup>2</sup> ne peut s'y soustraire : elles sont obligatoires. Le vendeur particulier, lui, n'est soumis qu'à la seule garantie des vices cachés.

À côté de ces deux garanties légales, il existe une **garantie facultative** que le vendeur, voire le fabricant, est libre de proposer ou non. Cette garantie prend alors diverses appellations selon les cas : **garantie commerciale**, contractuelle, conventionnelle lorsqu'elle est proposée par le vendeur; garantie du constructeur ou du fabricant lorsqu'elle est proposée par le fabricant du produit. À la différence des deux premières, cette garantie n'est pas obligatoire. Elle est offerte par le vendeur qui en fait alors un argument de vente.

#### A. LA GARANTIE COMMERCIALE

##### 1. Qu'est-ce que la garantie commerciale?

À la différence des garanties légales, la garantie contractuelle, commerciale ou conventionnelle est facultative. Le vendeur peut en effet décider d'offrir ou non une telle garantie. C'est donc une garantie «supplémentaire» par rapport aux garanties légales et elle ne s'y substitue pas. Le vendeur qui la propose reste tenu de se conformer aux dispositions régissant les garanties légales, et il doit en informer le consommateur.

En vertu de la garantie commerciale, le professionnel s'engage à réparer l'appareil en cas de panne pendant la période couverte par la garantie. Parfois, il propose également de le remplacer ou de mettre un bien de remplacement à la disposition de l'acheteur pendant la période d'immobilisation du bien pour

<sup>1</sup> Les textes cités dans la présente fiche sont consultables sur le site < [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) >.

<sup>2</sup> Sont aussi qualifiées de tel les personnes qui exercent une activité professionnelle en ayant opté pour le statut d'auto-entrepreneur.

réparation (par exemple, un «véhicule de courtoisie»), mais ce n'est pas obligatoire.

Le vendeur définit librement la durée (de six mois à un ou deux ans en général) et le contenu de cette garantie. 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.

La garantie est offerte. Toutefois, le vendeur peut vous proposer une garantie payante appelée «extension de garantie», ou une garantie «échange à neuf» (voir encadré ci-dessous).

**Attention :** la garantie commerciale ne fonctionne pas en cas de mauvais montage, d'utilisation d'un voltage autre que celui prévu ou d'accessoires inadaptés, d'usage anormal, d'usure normale, de choc, de modification apportée sur l'appareil... Elle est en général annulée si vous tentez de réparer vous-même préalablement l'appareil en panne.

**Notre conseil :** avant l'achat, consultez si possible les conditions de la garantie commerciale. Posez-vous notamment les questions suivantes : le déplacement du réparateur est-il prévu ? Est-il gratuit ? Quels sont les accessoires exclus ? Le transport de l'appareil est-il couvert par la garantie ? Qui la propose : le vendeur ou le fabricant ? Le contrat s'applique-t-il dans tous les pays ?

La garantie du vendeur ou du fabricant est facultative. Qu'elle existe ou non, qu'elle puisse ou non être mise en œuvre (en raison d'une exclusion, par exemple, ou lorsqu'elle est expirée), le consommateur a toujours la possibilité de faire jouer les garanties légales (voir pages suivantes).

Par ailleurs, la mise en œuvre de la garantie commerciale ne vous prive pas de la possibilité de demander des dommages-intérêts pour obtenir réparation du préjudice subi du fait de l'immobilisation du bien.

### Garantie commerciale ou garantie fabricant ?

Le plus souvent, la garantie commerciale est proposée par le vendeur du bien, qui en fait d'ailleurs un argument commercial – notamment lorsque sa durée est significative.

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.

Ainsi, certains vendeurs sur Internet ne proposent pas de garantie commerciale afin de maintenir des prix aussi bas que possibles et s'en remettent à la garantie du fabricant ou du constructeur<sup>3</sup>. Le consommateur devra 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 œuvre.

## 2. Le vendeur doit vous informer sur la garantie commerciale proposée

Le vendeur qui offre une garantie commerciale, payante ou gratuite, doit mettre un écrit à votre disposition (article L. 211-15 du code de la consommation). Cette obligation s'impose aussi au fabricant qui choisit d'offrir lui-même une garantie commerciale.

Cet écrit peut être imprimé, il peut vous être remis de manière spontanée ou sur demande (bon de commande avec conditions générales de vente, bon de garantie, etc.). Il peut aussi être proposé par voie électronique, sous réserve que vous puissiez y avoir accès, en conserver et en reproduire facilement les conditions (en les imprimant par exemple).

L'écrit doit préciser «*le contenu de la garantie, les éléments nécessaires à sa mise en œuvre, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et l'adresse du garant*» (article L. 211-15 du code de la consommation).

Si la garantie est payante, s'agissant d'une prestation de services, vous devez être informé de son coût (article L. 113-1 du code de la consommation).

L'écrit doit également vous informer que **le vendeur reste tenu de se conformer aux garanties légales** prévues par le code de la consommation (garantie de conformité) et par le code civil (garantie des vices cachés). Pour parfaire cette information, l'écrit doit reproduire intégralement et de façon apparente les articles L. 211-4, L. 211-5 et L. 211-12 du code de la consommation ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du code civil (voir l'encadré en page 10).

**Important :** l'existence d'une garantie contractuelle ne dispense pas le vendeur de son obligation légale de garantie des vices cachés (Cass. civ. I, 11 mars 2003, pourvoi n° 01-03 676). Il en est de même pour la garantie légale de conformité.

### Faut-il souscrire les contrats optionnels proposés par les vendeurs au moment de la vente ?

- En matière d'électroménager, de matériel high-tech, automobile... les vendeurs proposent souvent à l'acheteur de souscrire une **extension de garantie**, payante, de 1 à 3 ans. L'intérêt de l'extension de garantie est de prolonger la garantie commerciale, et notamment sa facilité de mise en œuvre par rapport aux garanties légales. Toutefois, ces contrats comportent souvent des exclusions qu'il convient de connaître avant de s'engager : pièces d'usure, lampes, fusibles...

**Lisez attentivement** le contenu du contrat d'extension de garantie pour déterminer s'il est utile pour vous d'y souscrire (coût de l'appareil, technicité, usage intensif ou non...).

- De même, de nouveaux contrats payants apparaissent sur le marché : appelés «**échange à neuf**» ou «**garantie de remplacement**», ils permettent d'obtenir le remplacement de l'appareil défectueux ou son remboursement sous forme d'avoir, le plus souvent au cours de la première année d'utilisation.

Avant de souscrire un tel contrat, **interrogez-vous sur son utilité**. N'y a-t-il pas double emploi avec une éventuelle garantie commerciale proposée par le vendeur ? Et n'oubliez pas qu'en tout état de cause, les problèmes de non-fonctionnement doivent être pris en charge par le vendeur au titre de la garantie légale. Le contrat présente juste l'intérêt de faciliter vos démarches, mais il est payant !

Ne cédez pas aux pressions du vendeur qui peut avoir un intérêt à la souscription des contrats optionnels.

<sup>3</sup> Pour en savoir plus sur les achats en ligne, voir la fiche pratique INC J. 240 « Acheter sur Internet : questions-réponses », téléchargeable sur le site <www.conso.net/infos-pratiques.htm> en rubrique « Commerce ».

## B. LES GARANTIES LÉGALES

La loi impose au vendeur de garantir le bien vendu. Deux obligations sont ainsi mises à la charge du vendeur professionnel : la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés. Le vendeur particulier n'est tenu qu'à cette dernière. À la différence de la garantie commerciale, qui est facultative, ces deux garanties sont obligatoires et le vendeur professionnel ne peut pas s'y soustraire.

### 1. La garantie légale des vices cachés

En vertu des articles 1641 et suivants du code civil, le vendeur est responsable des vices cachés du bien vendu. La garantie légale des vices cachés s'applique quel que soit le bien acheté (neuf ou d'occasion, en promotion ou en solde...) et quel que soit le vendeur (vendeur professionnel ou simple particulier).

La garantie des vices cachés n'est toutefois pas due pour les ventes aux enchères (article 1649 du code civil).

**Attention :** les ventes entre particuliers via Internet, notamment par le biais des plateformes de mise en relation (par exemple eBay...), **ne sont pas des ventes aux enchères** au sens juridique du terme. Aussi le vendeur est-il tenu de garantir le bien vendu contre les vices cachés.

L'action en garantie des vices cachés peut être intentée aussi bien contre le vendeur que contre le fabricant. Les tribunaux ont effectivement reconnu à l'acheteur le droit d'agir directement contre le fabricant.

#### a. La notion de vice caché

##### - Définition du défaut

Pour être qualifié de vice caché, le défaut doit répondre à la définition de l'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 – par exemple : pannes répétées, consommation excessive d'un véhicule automobile, implosion du téléviseur...

##### - Le défaut doit être caché : il ne doit pas être apparent au moment de la vente

L'acquéreur ne pourra pas se retourner contre le vendeur pour les défauts apparents qu'il aura pu observer au moment de la vente (article 1642 du code civil).

La jurisprudence est assez bienveillante à l'égard de l'acheteur non-professionnel. Les juges considèrent qu'un défaut est caché dès lors qu'un examen normal ne permet pas de le révéler. Ainsi, à propos de termites dans une toiture, les juges relèvent qu'il ne peut être imposé aux acquéreurs de soulever la laine de verre qui recouvrait les bois de la charpente pour voir les pièces dégradées (Cass. civ. III, 17 décembre 2008, pourvoi n° 07-20 450).

En revanche, si l'attention de l'acheteur a été attirée au préalable sur l'existence de défauts, il doit alors être plus vigilant et procéder à des vérifications complémentaires.

Ainsi, les juges ont considéré qu'un consommateur ne pouvait pas se retourner contre le vendeur d'un véhicule d'occasion en invoquant des défauts qui étaient mentionnés dans le rapport du contrôle technique (Cass. civ. I, 21 mars 2000, pourvoi n° 98-12 185).

D'une façon générale, dès que la découverte des vices nécessite une expertise ou un démontage, le défaut sera considéré comme caché.

##### - Le défaut caché doit rendre la chose impropre à l'usage auquel on la destine ou diminuer très fortement son usage

Tout défaut, même important et non apparent, ne constitue pas un vice : il faut que la chose soit rendue impropre à son usage normal ou qu'elle en diminue fortement l'usage.

Ainsi, à propos de la vente d'un véhicule d'occasion, les juges ont considéré qu'un bruit anormal n'empêche certes pas la conduite d'un véhicule mais la rend fatigante, ce qui diminue sans conteste l'usage du véhicule. Les juges ont donc qualifié le bruit de vice caché (Cass. civ. I, 3 mars 1992, pourvoi n° 90-17 040).

#### b. La preuve du vice

L'acheteur doit faire la preuve du vice caché par tout moyen, notamment en produisant les différentes attestations ou factures de réparation, ou encore en faisant procéder à une expertise<sup>4</sup>.

**Important :** la clause qui impose qu'une expertise soit « demandée par le client auprès d'un expert mandaté afin que celui-ci certifie le vice caché » est abusive en ce qu'elle est de nature à dissuader le consommateur de faire valoir ses droits en dehors du cadre imposé par les conditions générales de vente. La preuve de l'existence d'un vice caché pouvant être rapportée par tout moyen, le professionnel ne peut pas imposer le recours à une expertise ni laisser entendre que, à défaut de recours à une telle mesure, une demande fondée sur la garantie des vices cachés ne pourrait aboutir (TGI Bordeaux, 1<sup>re</sup> chambre civile, 11 mars 2008, Cdiscount).

**Attention :** il sera difficile pour l'acheteur de prouver l'existence d'un vice caché s'il a démonté le matériel (Cass. com., 15 octobre 1991, pourvoi n° 90-10 180) ou s'il l'a lui-même réparé sans demander une expertise judiciaire (Cass. com., 18 novembre 1986, réf. jurisp. INC n° 2399).

#### c. Le délai pour agir

L'action en garantie des vices cachés doit être intentée dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice (article 1648 du code civil).

La découverte du vice par l'acheteur peut se situer, par exemple, le jour de la remise du rapport d'expertise (Cass. civ. I, 11 janvier 1989, pourvoi n° 87-12 766), voire le jour de l'assignation en justice du vendeur par l'acheteur (Cass. civ. I, 24 octobre 2000, pourvoi n° 98-19 337).

#### d. Le résultat de l'action en garantie

L'action en garantie des vices cachés permet à l'acheteur de demander au vendeur l'une ou l'autre des deux solutions suivantes (article 1644 du code civil) :

- soit il garde le bien et demande une réduction du prix (action dite « estimatoire ») ;
- soit il rend le bien et demande que le prix lui soit restitué (action dite « réhibitoire »). Il demande alors la résolution du contrat de vente, c'est-à-dire son annulation rétroactive. Il pourra récupérer le prix payé ainsi que les frais occasionnés par la vente.

**Bon à savoir :** lorsque la vente est résolue pour vice caché, le vendeur ne peut pas demander une indemnité liée à l'utilisation de la chose ou à l'usure résultant de cette utilisation (Cass. civ. I, 21 mars 2006, pourvois n°s 03-16 075 et 03-16 307).

Le choix de l'une ou l'autre solution vous appartient, et vous n'avez pas à justifier votre décision. Ce n'est pas au vendeur de décider de la solution à apporter.

<sup>4</sup> Une telle expertise sera utilement faite de manière contradictoire, c'est-à-dire en invitant votre vendeur – notamment par lettre recommandée – à y participer. Elle pourra ainsi plus facilement lui être opposée. Pour trouver un expert, vous pouvez demander à un tribunal proche de votre domicile la liste des experts agréés près des tribunaux.

Ainsi, dans une affaire où le vendeur, garagiste, proposait de réparer le véhicule défectueux, les juges ont fait droit à la demande de l'acquéreur en prononçant la résolution de la vente : « *L'offre faite par le vendeur d'effectuer les réparations nécessaires ne fait pas obstacle, même si les réparations sont modiques, à l'action en résolution de la vente* » (Cass. civ. I, 23 mai 1995, pourvoi n° 93-17367).

### e. Les dommages et intérêts en cas de mauvaise foi du vendeur

Si le vendeur était de mauvaise foi (c'est-à-dire s'il connaissait les vices de la chose) il devra, en plus du remboursement du prix, verser des dommages et intérêts à l'acheteur pour tous les préjudices occasionnés par le vice caché (article 1645 du code civil). Vous devrez alors apporter la preuve de sa mauvaise foi et du préjudice subi (par exemple : frais de transport, de remorquage, de gardiennage, de démontage pour expertise, frais de teinturerie...).

La jurisprudence considère que le vendeur professionnel est réputé être de mauvaise foi. Peu importe que le vice soit décelable ou non, il ne peut invoquer qu'il ignorait le vice caché pour se décharger (Cass. civ. I, 19 janvier 1965, pourvoi n° 61-10952; Cass. civ. II, 30 mars 2000, pourvoi n° 98-15286). Le professionnel est donc toujours tenu aux dommages et intérêts en cas de préjudice pour l'acheteur, même s'il n'avait pas connaissance des vices.

En revanche, le vendeur non-professionnel sera tenu de verser des dommages et intérêts (article 1646 du code civil) seulement si vous prouvez sa mauvaise foi.

À noter : la demande de dommages et intérêts peut aussi être faite en cas de demande de diminution du prix (Cass. com., 25 février 1981, pourvoi n° 79-13851).

## 2. La garantie de conformité

Pour les biens achetés depuis le 19 février 2005, le consommateur dispose d'une autre action légale à l'encontre du vendeur professionnel : la garantie de conformité.

Rappel : les contrats de garantie commerciale doivent mentionner l'existence de cette garantie de conformité au même titre que celle des vices cachés.

### Une photo dans une publicité ou une description dans un catalogue ont une valeur contractuelle

Certains vendeurs ou prestataires signalent dans leurs conditions générales de vente que la photographie ou encore la description des produits ne sont présentées qu'« à titre indicatif » et n'ont de ce fait « aucune valeur contractuelle ». Mais la Commission des clauses abusives (CCA) a considéré comme abusive la clause qui a pour effet ou pour objet « d'exonérer le vendeur de son obligation de délivrance conforme » ; c'est-à-dire celle qui l'exonère « de toute responsabilité en cas de défaut de conformité par rapport à la présentation visuelle des biens sur son site de vente ». Le professionnel est effectivement tenu de fournir un bien correspondant à la description qu'il a donnée et présentant les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre au regard de la publicité (article L. 211-4 du code de la consommation). Selon les tribunaux, seules des variations minimales dans la représentation des articles peuvent être admises (TGI Paris, 1<sup>er</sup> ch., 4 février 2003, n° RG 02/11 174, Familles de France c/ Pere-Noel.fr).

### a. Les contrats concernés

Ils sont clairement définis par le code de la consommation en son article L. 211-1 :

- les contrats de vente de biens meubles corporels (c'est-à-dire automobiles, appareils électroménagers, mobilier...) y compris les biens d'occasion ;

- les contrats de fourniture de biens meubles à fabriquer ou à produire. Cela vise par exemple la réalisation de meubles de cuisine ou la fabrication de fenêtres sur mesure ;

- l'eau et le gaz lorsqu'ils sont conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée (bouteilles, remplissage de citerne...);

- les contrats de vente ou d'échanges d'animaux domestiques (ainsi la garantie de conformité a été invoquée à plusieurs reprises dans des ventes de chevaux de course...).

En revanche, sont exclus les biens vendus par autorité de justice et enchères publiques, les ventes d'électricité et les ventes d'immeubles.

La garantie de conformité s'applique uniquement dans les relations entre l'acheteur consommateur et le vendeur professionnel.

#### – L'acheteur agissant en qualité de consommateur

La notion de consommateur n'est pas définie. Il faudra attendre les décisions des tribunaux pour savoir quelle conception sera retenue. S'agira-t-il uniquement du consommateur personne physique qui agit à des fins personnelles ou familiales ? Le professionnel qui contracte pour la fourniture de biens ou de services qui n'ont pas un rapport direct avec son activité professionnelle pourra-t-il aussi en bénéficier ?

Une personne morale (par exemple une association à but non lucratif) pourra-t-elle invoquer la garantie de conformité ?

#### – Le vendeur agissant dans le cadre de son activité professionnelle

La garantie légale de conformité, à la différence de la garantie légale des vices cachés, ne concerne pas les vendeurs non professionnels. **Seuls les vendeurs professionnels, y compris les personnes ayant opté pour le statut d'auto-entrepreneur, sont tenus à cette garantie.**

### b. Le défaut de conformité

La loi donne plusieurs critères pour apprécier la notion de conformité.

\* **Si le contrat est un contrat d'adhésion**, c'est-à-dire que vous n'avez pas eu de choix dans la rédaction du contrat (ce qui est le cas de la grande majorité des contrats de vente), le bien acheté doit être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable (article L. 211-5, 1<sup>o</sup> du code de la consommation).

Il faudra attendre les décisions de justice pour illustrer cette définition. La notion d'« usage habituellement attendu » sera probablement appréciée par rapport à l'attente qu'en général, un consommateur peut avoir de ce produit.

Le code de la consommation donne d'autres critères pour apprécier la conformité (article L. 211-5, 1<sup>o</sup> al. 1 et 2) : le bien doit, « le cas échéant » :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder toutes les qualités que ce dernier a présentées sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre au regard des déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.

Cela signifie que l'on ne s'arrêtera pas uniquement au contrat pour apprécier si un bien correspond à ce qui a été commandé. Toutes les informations diffusées par le vendeur (publicités, photos...) pourront également être prises en compte (voir encadré ci-contre).

**Attention :** le professionnel ne peut pas se réserver le droit de modifier unilatéralement « *les clauses du contrat relatives aux caractéristiques du bien à livrer* » (par exemple, la modification ou la suppression d'une fonctionnalité). Une telle clause est de manière irréfragable présumée abusive (article R. 132-1, 3° du code de la consommation), et donc réputée non écrite. Toutefois, le vendeur peut apporter des modifications liées à l'évolution technique « *dès lors qu'il n'en résulte ni augmentation de prix, ni altération de la qualité et que les caractéristiques auxquelles le non-professionnel ou le consommateur a subordonné son engagement ont pu figurer au contrat* » (article R. 132-2-1, V du code de la consommation).

\* **Si le contrat est un contrat négocié**, c'est-à-dire que vous avez pu discuter avec le vendeur professionnel des termes de votre contrat, le bien « *doit présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté* » (article L. 211-5-2° du même code).

C'est donc le contrat qui servira de base pour invoquer la garantie de conformité, d'où l'importance pour vous de faire inscrire dans le contrat tout ce qui a de l'importance, par exemple si le matériel est acheté pour un usage spécifique (véhicule capable de tracter une remorque d'un certain poids...).

La non-conformité au sens de l'article L. 211-4 vise non seulement le défaut de l'appareil, mais aussi la fonctionnalité du bien. Ainsi, on peut invoquer la non-conformité pour le défaut présenté par un produit, mais également pour tout ce qui rend son utilisation ou son fonctionnement différents de ce que le produit pouvait laisser penser. De même, le vendeur sera responsable en cas de notice d'utilisation imprécise ou mal traduite.

**À noter :** le vendeur qui effectue la livraison ou la mise en service d'un appareil doit remettre à l'acheteur la notice d'emploi dudit appareil (article L. 211-20 du code de la consommation).

**Attention :** vous ne pouvez pas invoquer la garantie de conformité pour les défauts apparents (article L. 211-8 du code de la consommation).

### c. La preuve de la non-conformité

Pour faire valoir le défaut de conformité, il faut apporter la preuve que celui-ci existait au moment de la délivrance du bien. Le plus souvent, la délivrance consiste en la remise de la marchandise entre les mains de l'acheteur. La preuve pourra consister en tout document susceptible d'attester la non-conformité : attestations de réparations, rapports d'expertise, publicités...

#### Quelques exemples de non-conformité

La garantie de conformité pourrait être invoquée dans les cas suivants (sous réserve de l'appréciation des tribunaux) :

- le bien ne correspond pas à ce qui a été commandé (vous avez commandé un canapé trois places et on vous livre un canapé deux places, la couleur n'est pas la bonne, ou la référence de l'article n'est pas exacte...);
- le bien ne fonctionne pas correctement (l'appareil électroménager est tombé en panne à plusieurs reprises depuis son achat);
- le bien ne correspond pas à ce que vous pouviez raisonnablement imaginer en voyant l'emballage ou la publicité (par exemple si l'emballage montrait l'appareil avec une série d'accessoires qui en réalité ne sont pas livrés avec l'appareil);
- le bien ne présente pas les caractéristiques auxquelles vous étiez en droit de vous attendre (par exemple si la hotte aspirante, présentée comme particulièrement silencieuse, s'avère bruyante).

**Cas particulier des défauts qui apparaissent dans les six mois qui suivent la délivrance :** ceux-ci sont présumés exister au moment de la délivrance (article L. 211-7 du code de la consommation). Il n'y aura pas besoin, dans ce cas, d'en apporter la preuve – mais, à l'inverse, le vendeur professionnel peut tenter de prouver que le défaut n'existait pas à ce moment-là.

**Important :** la clause qui a pour objet ou pour effet d'« *accorder au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée est conforme ou non aux stipulations du contrat* » est de manière irréfragable (aucune preuve contraire n'est admise) présumée abusive (article R. 132-4° du code de la consommation).

### d. Les droits de l'acheteur

L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat (article L. 211-8 du code de la consommation) dans le cadre fixé par la loi.

#### 1<sup>re</sup> étape : réparation ou remplacement du bien

Dans un premier temps, vous pouvez choisir entre la réparation et le remplacement du bien non conforme (article L. 211-9 du code de la consommation).

Mais le vendeur peut ne pas procéder selon votre choix si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut (article L. 211-9 al. 2 du code de la consommation). Dans ce cas, il nous semble légitime que le vendeur apporte la preuve chiffrée du coût de l'une ou l'autre des solutions pour justifier son choix.

Ainsi, contrairement à la garantie des vices cachés, la décision n'est pas du seul ressort de l'acheteur.

Sauf exceptions (voir ci-dessous), dans un premier temps, vous ne pouvez pas demander autre chose que la réparation ou le remplacement du bien, même si ces solutions ne sont pas satisfaisantes pour vous.

#### 2<sup>e</sup> étape sous conditions : résolution de la vente ou diminution de prix

Si la réparation ou le remplacement sont impossibles (par exemple parce que le modèle n'existe plus)

ou

s'ils ne peuvent pas être mis en œuvre dans un délai d'un mois suivant votre réclamation

ou

s'ils vous créent un inconvénient majeur, compte tenu du bien ou de l'usage que vous recherchez...

... alors vous pouvez rendre le bien et vous faire rembourser le prix, ou garder le bien et vous faire rendre une partie du prix (article L. 211-10 du code de la consommation).

La résolution de la vente ou la diminution de prix ne peuvent être demandées que dans les hypothèses énumérées ci-dessus.

Notons que la résolution de la vente n'est pas possible pour les défauts mineurs (article L. 211-10 al. 5 du code de la consommation). A priori, la restitution d'une partie du prix demeure possible. La notion de « défaut mineur » sera variable selon les biens et devra être précisée par la jurisprudence.

Ces trois situations demandent à être illustrées par la jurisprudence pour apprécier leur condition de mise en œuvre.

Ainsi, le tribunal d'instance de Nice a eu l'occasion de préciser que, lorsque la solution choisie par l'acheteur n'a pu être mise en œuvre dans le délai d'un mois, la sanction prévue par l'article L. 211-10 du code de la consommation est une sanction automatique, sans appréciation sur le comportement du vendeur et ses éventuelles difficultés pour y procéder. Le tribunal a ainsi prononcé la résolution de la vente avec restitution de l'appareil par l'acheteur et remboursement du prix de vente par le vendeur professionnel avec allocation de dommages et intérêts (TI Nice, 7 novembre 2006, réf. jurispr. INC n° 3929).

De même, le consommateur dont le poêle défectueux n'a pas pu être réparé dans le mois de la réclamation qu'il a émise est en droit de demander la résolution du contrat de vente. Peu importe qu'une expertise soit en cours dans le cadre de l'instance qui oppose le vendeur à son propre fournisseur : celle-ci n'a d'incidence que dans les relations des parties à l'instance (CA Toulouse, 1<sup>er</sup> juillet 2008, n° 07/01 605).

#### Remarques :

– **Vous devez exercer vos droits sans aucuns frais** (article L. 211-11 alinéa 1 du code de la consommation). Cela signifie, par exemple, que les frais déboursés pour le renvoi du bien (pour demander par exemple la réparation ou le remplacement) devront être pris en charge par le vendeur professionnel.

– **Vous pouvez demander des dommages et intérêts** : si le défaut de conformité vous a causé un préjudice que vous êtes en mesure de prouver, vous pourrez demander des dommages et intérêts (article L. 211-12 du code de la consommation).

Ainsi, un consommateur dont le véhicule a été échangé à cause de vibrations anormales a obtenu des dommages et intérêts pour tous les frais engagés avant cet échange : frais d'équilibrage, frais d'expertise, préjudice de jouissance du véhicule, préjudice de déplacement et perte du chiffre d'affaires (TI Melun, 3 juillet 2007, *Jurisp. auto.* n° 794, p. 195).

#### **e. Le délai pour agir**

L'action en conformité se prescrit en **deux ans** à compter de la **délivrance** du bien (article L. 211-12 du code de la consommation). Le plus souvent, la délivrance consiste en la remise de la marchandise entre les mains de l'acheteur.

Attention : la clause qui oblige le consommateur à procéder au retour du produit dans un délai de quinze jours à compter de la réception de l'accord par le service client, sous peine de refus du retour, est abusive car contraire à ce texte qui prescrit l'action par le délai de deux ans (TGI Bordeaux, 1<sup>re</sup> chambre civile, 11 mars 2008, CDiscount).

Bon à savoir : si l'action en conformité est prescrite, vous pouvez encore faire jouer la garantie des vices cachés (sous réserve

qu'un vice caché puisse être prouvé) car le délai de deux ans dans lequel cette garantie doit être invoquée débute à compter de la découverte du vice.

## **C. L'INTERDICTION DES CLAUSES LIMITANT VOS DROITS**

Les conventions (clauses du contrat) qui écartent ou limitent directement ou indirectement vos droits résultant de la garantie commerciale ou de la garantie de conformité, conclues avant que vous ayez formulé une réclamation, sont réputées non écrites (article L. 211-17 du code de la consommation). Vous pouvez donc faire comme si elles n'existaient pas. En revanche, les conventions qui interviendraient après cette réclamation sont valables – par exemple, il peut s'agir d'une transaction par laquelle le vendeur et l'acheteur s'accordent sur un mode de dédommagement non prévu par les textes.

Les clauses relatives à la garantie peuvent aussi 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. 132-1 du code de la consommation). De telles clauses sont alors réputées non écrites. Par exemple, a été jugée abusive la clause prévoyant seulement l'échange ou le remplacement des pièces défectueuses (TGI Rennes, 5 février 1996, réf. jurisp. INC n° 3179); car l'acheteur doit toujours avoir le choix, en matière de garantie des vices cachés, entre l'action réhibitoire et l'action estimatoire (voir « Le résultat de l'action en garantie » en page 3).

Notre conseil : si votre contrat de garantie contient une clause qui vous paraît abusive, ignorez-la. En effet, elle vise à vous faire penser que vos droits légaux à garantie sont réduits, ce qui ne peut pas être le cas. Faites-le savoir au vendeur et, en cas de difficulté, faites-vous aider pour faire valoir vos droits comme la loi le prévoit<sup>5</sup>.

## **II – COMMENT FAIRE APPLIQUER LES GARANTIES ?**

### **Quelle garantie faire valoir ?**

#### **Garantie commerciale ou garanties légales ?**

Souvent, le consommateur fait valoir d'abord la garantie commerciale, car celle-ci est en général plus pratique et facile à mettre en œuvre. Généralement, les entreprises ont des services spécifiques chargés de cela (services après-vente intégrés ou service de dépôt pour transfert vers un sous-traitant). Certaines entreprises préfèrent échanger directement l'appareil plutôt que de se lancer dans sa réparation.

La garantie commerciale est aussi plus souple à mettre en œuvre : le client n'a pas à rapporter de preuves spécifiques liées à la panne, voire à l'antériorité de celle-ci. De plus, une panne même minime permet de déclencher l'application de la garantie.

Mais la garantie commerciale, lorsqu'elle est proposée, a aussi ses limites : exclusions, prise en charge des seuls frais liés aux pièces et/ou à la main-d'œuvre, impossibilité d'obtenir l'annulation de la commande si la garantie ne le prévoit pas, etc.

Bon à savoir : si l'application de la garantie commerciale n'est pas possible ou que sa mise en œuvre ne permet pas de résoudre

votre problème, sachez qu'en tout état de cause vous pouvez mettre en œuvre l'une des deux garanties légales.

Et puis... outre la garantie commerciale du vendeur ou du constructeur, vérifiez si vous ne bénéficiez pas via votre banque (services associés à votre carte bancaire...) ou votre assureur de la possibilité de faire intervenir un réparateur ou de demander l'échange ou le remplacement.

#### **Parmi les garanties légales : garantie de conformité ou garantie des vices cachés ?**

Si votre bien est défectueux, vous pouvez a priori invoquer la garantie de conformité ou la garantie des vices cachés. La garantie de conformité a un champ d'application plus large que la garantie des vices cachés et ne concerne pas uniquement les défauts du bien, mais elle peut être invoquée uniquement contre un vendeur professionnel.

Cette garantie peut être plus facilement mise en œuvre dans les six mois de la délivrance du bien, car l'antériorité du défaut est alors présumée.

Tout dépend de la solution que vous recherchez. Si vous souhaitez l'annulation de la commande, c'est la garantie des vices

<sup>5</sup> Sur les clauses abusives, voir la fiche pratique INC J. 245 « Clauses abusives mode d'emploi » téléchargeable sur le site <[www.conso.net/infos-pratiques.htm](http://www.conso.net/infos-pratiques.htm)> ; voir également le site de la Commission des clauses abusives : <[www.clauses-abusives.fr](http://www.clauses-abusives.fr)>.

cachés qui sera invoquée (à votre choix discrétionnaire). Car la garantie de conformité ne permet pas d'obtenir l'annulation au titre d'une première demande, sauf exceptions (bien impossible à réparer ou à remplacer, solution non mise en œuvre dans le délai d'un mois après la formulation de la demande de mise en œuvre de la garantie, ou inconvénients liés à ces deux solutions... voir page 5).

L'action en garantie de conformité et l'action en garantie des vices cachés sont complémentaires, car elles ont des points de départ différents.

La garantie de conformité de deux ans court à compter de la délivrance du bien. La garantie des vices cachés court à compter de la découverte du vice.

**Bon à savoir :** si vous devez appeler un service après-vente – la « hotline » du vendeur –, le numéro que vous appelez ne doit pas être surtaxé (article L. 113-5 du code de la consommation). Ce numéro doit figurer dans les documents tels que le contrat et la correspondance du professionnel.

**Notre conseil :** lorsque vous invoquez l'une des garanties légales, faites-le par écrit, dont vous conserverez une copie<sup>6</sup>. Cela pourra vous servir à établir le point de départ de la demande.

## Fournir des justificatifs

Pour mettre en œuvre l'une des garanties, vous devrez être en mesure de présenter des justificatifs : le bon de livraison, une facture ou un ticket de caisse comportant la date et les références de l'achat. Conservez précieusement tous vos justificatifs.

**Important :** lors de la livraison ou de la mise en service de l'appareil, le vendeur aura dû vous remettre la notice d'emploi et, s'il y a lieu, le certificat de garantie (vous permettant de faire jouer la garantie contractuelle ou la garantie du constructeur) (article L. 211-20 du code de la consommation).

**Notre conseil :** au moment de l'achat d'un appareil un peu technique, d'un montant élevé, conservez dans un dossier tous les documents qui s'y rattachent (offre, page de catalogue ou page web, publicité ou documents du fabricant, devis, facture ou ticket de caisse, notice de montage, fiche technique et garantie, conditions générales de vente...). Tout ceci pourra vous être utile en cas de problème.

**Bon à savoir :** le vendeur ne peut pas vous priver (ou vous laisser croire qu'il vous prive) du bénéfice des garanties légales au motif que vous n'avez pas retourné le récépissé du bon de garantie au fabricant. Une telle clause serait abusive (TGI Rennes, 5 février 1996, réf. jurisp. INC n° 3179).

### \* Obtenir un ticket de dépôt

Lorsque vous apportez ou remettez votre appareil au réparateur en vue de faire jouer la garantie commerciale ou une garantie légale, demandez un reçu de dépôt daté et comportant toutes les références de l'appareil et, si possible, le délai de réparation. Un tel document sera utile si le bien est perdu ou endommagé par le réparateur. Il pourra aussi servir de preuve pour demander la prolongation de la garantie (voir ci-contre).

**Bon à savoir :** faites mentionner sur ce bon de prise en charge les éventuels défauts, rayures, etc., constatés ainsi que les accessoires déposés (cordon...), et faites indiquer un symptôme de panne le plus réel et précis possible.

### \* Obtenir des attestations de réparation

Que votre appareil soit sous garantie ou non, faites-vous remettre une attestation ou une facture de réparation précisant le détail des travaux effectués. Ce document pourra vous être utile si, par la suite, vous avez à mettre en œuvre les garanties légales du vendeur.

Si le vendeur ou le fabricant refuse, demandez par courrier des explications sur la panne ou le défaut à l'origine de la réparation.

**Bon à savoir :** lorsque le vendeur vous facture des prestations de réparation forfaitaires, la remise d'un document est obligatoire. Il doit, par écrit, vous informer de l'origine de la panne, de la nature de l'intervention et des pièces ou fournitures remplacées (article L. 211-22 du code de la consommation).

### \* Obtenir la prolongation de la garantie si votre appareil sous garantie est immobilisé au moins sept jours

Lorsque vous demandez au vendeur une réparation couverte par la garantie contractuelle consentie lors de l'acquisition ou de la réparation du bien, toute période d'immobilisation du bien 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, ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention (article L. 211-16 du code de la consommation). Le premier jour sera la date à laquelle vous avez demandé au vendeur d'intervenir à domicile (pour les appareils encombrants) ou la date à laquelle vous avez déposé l'objet au magasin.

**Notre conseil :** si le vendeur ne vous informe pas de la prolongation de garantie, rappelez-la-lui par courrier recommandé avec demande d'avis de réception.

### \* Quelles sont les garanties applicables à un appareil qui vient en remplacement d'un appareil défectueux ?

L'appareil qui a été changé vient en substitution du premier appareil et, à ce titre, bénéficie des garanties restant à courir sur le premier appareil. La garantie commerciale en cours et les garanties légales s'appliqueront donc comme elles se seraient appliquées au premier appareil.

### \* L'appareil tombe souvent en panne

**Notre conseil :** en cas de panne fréquente, même pendant la durée de la garantie commerciale, ne tardez pas à demander l'application de l'une des deux garanties légales. En effet, la panne à répétition peut être un indice de défectuosité du produit, qui ne correspond alors pas à l'usage attendu (article L. 211-4 du code de la consommation), ou d'un vice caché (article 1641 du code civil).

Demandez au vendeur, par écrit, l'application de l'une ou l'autre de ces garanties ; à condition cependant, pour la garantie de conformité, que le délai de deux ans permettant de l'invoquer à compter de la délivrance ne soit pas expiré.

**Rappel :** ce n'est pas parce que la garantie commerciale est expirée que vous n'avez plus aucun recours. En effet, vous pouvez toujours invoquer les garanties légales (sous réserve que les conditions d'application soient réunies, voir pages précédentes).

### Aucune garantie ne peut être invoquée et vous devez faire intervenir un dépanneur

Votre appareil n'est pas ou plus sous garantie commerciale et aucune des garanties légales ne peut s'appliquer. La panne peut, par exemple, résulter d'une simple usure ou d'un choc non couvert par une garantie. Vous devez alors recourir au service après-vente. Alors que la garantie contractuelle est généralement gratuite et limitée dans le temps, le service après-vente est payant mais d'une durée illimitée (tant que les pièces détachées sont disponibles, bien sûr, et si la valeur du produit rend encore utile économiquement cette réparation). Il a pour objet d'assurer l'entretien et la réparation du bien vendu.

<sup>6</sup> Des modèles de lettres sont téléchargeables sur le site < [www.conso.net/infos-pratiques.htm](http://www.conso.net/infos-pratiques.htm) >.

Comme toute prestation de services, vous devez être informé du tarif de la réparation (article L. 113-1 code de la consommation).

– Si la prestation de service après-vente est exécutée par le vendeur, ce dernier doit établir un contrat et vous en remettre un exemplaire (article L. 211-19 du code de la consommation). Ce contrat précisera notamment le prix pratiqué.

– Quel que soit le prestataire, vendeur ou non, demandez, préalablement à la réparation, un devis. Ce dernier est obligatoire si le montant estimé des réparations est supérieur à 150 € TTC pour les prestations de dépannage, d'entretien, de réparation des équipements électroniques, électriques, informatiques et électroménagers, quel que soit le lieu d'exécution (arrêté du 2 mars 1990 modifié<sup>7</sup>).

**Attention :** le devis, même obligatoire, peut être payant. Vous devez alors être informé de son coût. Ce dernier est généralement déduit de la facture si, en définitive, vous confiez votre bien en réparation.

L'intervention doit faire l'objet d'une note (ou « facture ») avant tout paiement.

**Bon à savoir :** le professionnel a l'obligation de vous conseiller sur l'utilité de réparer ou non l'appareil, en fonction notamment de sa valeur vénale. Il engage sa responsabilité si, par exemple, il ne vous a pas alerté sur l'inutilité de la réparation compte tenu de l'état de vétusté du bien (article 1147 du code civil).

### \* Vous constatez que le vendeur a cessé son activité

Si le vendeur était un commerçant indépendant (franchisé, concessionnaire...) et qu'il vous avait accordé une garantie contractuelle ou une extension de garantie en son nom propre, vous ne pourrez malheureusement plus la faire jouer. Il en serait toutefois autrement dans l'hypothèse, théorique, où l'activité de l'entreprise aura été cédée à un tiers qui se sera engagé à reprendre les contrats de garantie.

En revanche, vous disposez toujours d'un recours contre le fabricant en cas de vice caché. Et si la garantie contractuelle est assurée par le fabricant, vous pouvez continuer à vous adresser à ce dernier.

Si vous avez souscrit une garantie auprès de votre banque ou de votre assureur, n'oubliez pas de les contacter.

### \* Vous avez acheté votre appareil à l'étranger

La mise en œuvre de la garantie risque d'être coûteuse (frais d'expédition à votre charge), longue, voire impossible (appareil encombrant, véhicule immobilisé...).

Les fabricants de grandes marques disposent généralement d'un réseau de distribution assez bien implanté dans de nombreux pays. Renseignez-vous auprès du fabricant sur les conditions de mise en œuvre de sa propre garantie.

## III – COMMENT FAIRE FACE AUX PROBLÈMES LIÉS À LA MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES ?

### \* Le vendeur refuse le produit non retourné dans l'emballage d'origine

Le caméscope que vous avez acheté via Internet ne fonctionne plus. Le vendeur demande que vous le lui retourniez dans son emballage d'origine, sous peine de refuser ce retour. Mais vous l'avez jeté.

**Attention :** le vendeur ne peut pas vous refuser la garantie légale sur ce seul motif.

En effet, s'il est effectivement conseillé d'utiliser cet emballage pour les produits fragiles, parce qu'adapté à leur protection, le refus d'un retour en vue de la garantie pour ce motif est contestable. En effet, la clause exigeant le retour du produit dans son emballage d'origine ne doit pas avoir pour objet ou pour effet de priver le consommateur de son droit de demander l'application de la garantie, sous peine d'être qualifiée d'abusives (rép. min. PME n° 60250, JOAN Q., 17 mai 2005, p. 5167).

D'une manière générale, est abusive la clause qui a pour objet ou pour effet de faire croire que l'exercice par le consommateur de son action en délivrance conforme est subordonné à d'autres conditions que celles prévues par la loi, ou d'exonérer le vendeur de son obligation de délivrance conforme (recommandation de la Commission des clauses abusives n° 07-02). Cela vise la clause qui « subordonne la garantie légale de conformité du consommateur à des conditions de forme et de délai excessives, manifestement destinées à en paralyser l'exercice ».

### \* Le vendeur refuse de vous fournir un bien de remplacement

**Attention :** l'obtention d'un bien de remplacement pendant la période d'immobilisation de l'appareil pour réparation n'est pas

un droit accordé par la loi. C'est un service que le vendeur peut proposer dans le cadre de la garantie commerciale. Les conditions sont fixées par le contrat de garantie. Le vendeur doit alors respecter cet engagement au même titre que les conditions de garantie elles-mêmes (article 1134 du code civil). S'il refuse de respecter son engagement, mettez-le en demeure de le faire (voir ci-dessous).

**Bon à savoir :** le fait pour le vendeur de fournir un bien de remplacement pendant la durée de la réparation ne lui permet pas d'échapper au prolongement de la garantie contractuelle si l'immobilisation de votre bien dure sept jours ou plus.

### \* Le vendeur refuse de faire fonctionner la garantie contractuelle, ou veut vous faire payer tout ou partie des réparations (par exemple, main-d'œuvre, certaines pièces)

– Si le vendeur refuse de faire fonctionner la garantie contractuelle, adressez-lui une lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans laquelle vous le mettez en demeure d'exécuter son engagement, dans un délai que vous préciserez (quinze jours par exemple). Rappelez-lui que, conformément à l'article 1134 du code civil, « les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites... Elles doivent être exécutées de bonne foi », sous peine de saisie du tribunal.

En outre, vous pouvez, le cas échéant, saisir les agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, pour pratique commerciale trompeuse (voir page 11). L'article L. 121-1 du code de la consommation interdit « toute publicité comportant, sous quelque forme que ce soit, des allégations, indications ou présentations fausses ou de

<sup>7</sup> À ce propos, voir la fiche pratique INC J. 111 « Les petits travaux dans le bâtiment », téléchargeable sur < [www.conso.net/infos-pratiques.htm](http://www.conso.net/infos-pratiques.htm) > en rubrique « Services ».

*nature à induire en erreur*», portant notamment sur les conditions de vente, le service après-vente.

Si le réparateur veut vous faire payer tout ou partie des réparations (main-d'œuvre, certaines pièces...), refusez et faites valoir vos droits de la même manière.

– Et si le vendeur refuse en prétextant que vous avez fait un usage anormal du produit (par exemple en cas de présence de grain de sable dans un caméscope), c'est à lui de rapporter la preuve de cette mauvaise utilisation. Il ne peut pas se contenter d'indiquer qu'il y a eu utilisation anormale. Il doit s'appuyer sur des éléments techniques et fournir des éléments de preuve. En cas de discussion sur ce point, il convient alors de recourir à une expertise technique avant une éventuelle procédure, ou de saisir le juge et en demandant qu'une expertise soit ordonnée (voir la note 4 en bas de la page 3).

### **\* Le vendeur refuse de prendre en charge votre appareil en vous renvoyant vers le fabricant**

Si une garantie commerciale est proposée ainsi qu'une garantie constructeur, à vous de choisir celle que vous voulez faire jouer. Le vendeur ne peut alors vous renvoyer vers le fabricant si les conditions de mise en œuvre de ladite garantie commerciale sont réunies. Si vous souhaitez mettre en œuvre une garantie légale, vous pouvez aussi la faire jouer à l'encontre du vendeur. Il ne peut pas s'y opposer, dès lors que les conditions d'application sont réunies.

### **\* Le vendeur refuse d'appliquer une garantie au motif que le bien était «vendu en l'état»**

En achetant un bien «vendu en l'état», vous bénéficiez souvent d'une ristourne sur le prix d'achat, et le vendeur est libre de proposer ou non une garantie commerciale. En revanche, en ce qui concerne les garanties légales, le vendeur professionnel ne peut pas se dégager de sa responsabilité pour les défauts cachés au moment de la vente. Ainsi, par exemple, si vous avez acheté un canapé «en l'état» parce que la structure en bois était endommagée, vous ne pourrez pas vous retourner contre le vendeur pour le défaut du bois, mais vous pourrez le faire pour le tissu qui se déchire prématurément ou si le fonctionnement du canapé-lit est défectueux.

### **\* Le vendeur refuse de vous échanger l'appareil car vous ne l'avez pas retourné dans le délai de sept jours**

Si vous avez acheté par correspondance (courrier, Internet, téléphone...), vous bénéficiez en principe d'un droit de rétractation qui vous permet de retourner votre produit dans le délai de sept jours à compter de la réception de ce dernier (article L. 121-20 du code de la consommation).

Par ailleurs, certains magasins pratiquent, à titre commercial et en dehors de toute obligation légale, la politique du «satisfait ou remboursé». Celle-ci vous permet de rapporter, dans le délai fixé, un appareil pour en demander l'échange ou le remboursement, sans avoir à justifier de motif.

**Attention :** le vendeur ne peut pas prétexter que le délai pour exercer ce droit est dépassé dès lors que vous demandez l'ap-

plication d'une garantie, qu'elle soit contractuelle ou surtout légale.

Contestez ce refus et rappelez au vendeur qu'il est tenu de respecter son obligation de garantie contractuelle (article 1134 du code civil) ou au titre de l'une des garanties légales.

### **\* Le vendeur refuse de vous rembourser et vous propose un avoir**

Si vous faites jouer la garantie commerciale, cet avoir peut vous être imposé uniquement si le contrat de garantie prévoit cette modalité en cas de reprise de l'appareil. À défaut, vous pourriez contester une condition non prévue par le contrat.

En revanche, si vous faites jouer l'une des deux garanties légales pour obtenir la résolution de la vente et le remboursement du prix, le vendeur ne peut pas vous imposer un avoir. Vous êtes tout à fait en droit de le refuser.

La clause qui a «*pour objet ou pour effet d'interdire au non-professionnel ou au consommateur le droit de demander la résolution ou la résiliation du contrat en cas d'inexécution par le professionnel de ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou de son obligation de fourniture d'un service*» est irréfragablement considérée comme abusive (article R. 132-1 du code de la consommation) et donc considérée comme non écrite.

**Attention :** si vous invoquez un défaut apparent, les garanties légales ne s'appliquent pas. Le vendeur peut alors, à titre commercial, vous proposer un avoir.

### **\* Le vendeur vous annonce que les pièces détachées ne sont plus disponibles**

Le vendeur vous annonce que votre appareil ne peut pas être réparé car la ou les pièces ne sont plus disponibles. Que pouvez-vous faire ?

En théorie, le vendeur doit obligatoirement informer le consommateur, avant la conclusion du contrat, de la période pendant laquelle les pièces indispensables à l'utilisation des biens seront disponibles sur le marché. Cette information aura été portée à la connaissance du vendeur professionnel par le fabricant ou l'importateur. En cas de litige, c'est au vendeur de prouver qu'il a exécuté cette obligation (article L. 111-2 du code de la consommation<sup>8</sup>).

Le fabricant sera donc tenu de conserver les pièces indispensables à l'utilisation du bien pendant toute la durée annoncée, et le consommateur est en droit d'exiger la réparation de son appareil tant que la durée de disponibilité des pièces n'est pas arrivée à son terme.

Malheureusement, le texte ne prévoit pas de sanction en cas de manquement à cette obligation.

Que se passera-t-il si les pièces ne sont plus disponibles pendant la période de disponibilité annoncée ? Le consommateur pourra-t-il demander la résolution de la vente au motif que c'est la durée de disponibilité des pièces détachées qui a emporté sa décision d'achat ? Le consommateur serait théoriquement en droit de se retourner contre le vendeur, quitte à celui-ci de se retourner contre le fabricant. Les questions restent ouvertes<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> L'article L. 111-2 du code de la consommation, dans cette rédaction, est applicable aux contrats conclus depuis le 14 mai 2009. Avant cette date, le vendeur devait indiquer au consommateur uniquement la durée prévisible de la disponibilité des pièces détachées.

<sup>9</sup> Voir la question écrite n° 03498 et la réponse consultable sur <www.senat.fr> sur l'obligation d'information des professionnels en matière de pièces détachées. La réponse, donnée sous l'empire de l'ancienne rédaction de l'article L. 111-2 du code de la consommation (voir note précédente), pourrait être transposée à la nouvelle rédaction. «*Une telle omission est [...] susceptible d'engager la responsabilité civile du vendeur [...] sur le fondement de l'article 1142 du code civil, voire le cas échéant, justifier la nullité du contrat, ce dernier ayant été conclu en violation d'une règle d'ordre public. Par ailleurs au plan pénal [...] l'article L. 121-1-II du code de la consommation [...] qualifie de pratique trompeuse l'omission d'une information substantielle pour le consommateur.*»

Par ailleurs le texte est muet sur la forme de cette information : affichage dans le magasin, mention obligatoire dans le contrat...

### \* Votre appareil hors garantie a été réparé mais il ne fonctionne toujours pas ou mal

Le réparateur doit vous restituer l'appareil en bon état de marche, au titre de son obligation de résultat (article 1147 du code civil). Si la même panne se reproduit, le professionnel doit assumer une nouvelle intervention à ses frais.

À noter : certains réparateurs accordent une garantie sur leurs réparations. En cas de nouvelle panne, vérifiez si cette garantie peut être mise en œuvre.

### \* Le service après-vente a perdu ou endommagé votre appareil

Le réparateur est qualifié de dépositaire de votre appareil. En conséquence, il doit vous le restituer après intervention (article 1915 et suivants du code civil). S'il ne peut pas vous le restituer parce qu'il l'a perdu, ou s'il l'a endommagé, sa responsabilité est engagée et il doit vous indemniser. Afin d'obtenir réparation, demandez-lui de mettre en œuvre son assurance de responsabilité civile professionnelle. Et produisez un justificatif d'achat pour prouver le montant du préjudice, une décote pouvant toutefois être appliquée pour la vétusté de l'appareil.

## IV – À QUI S'ADRESSER EN CAS DE LITIGE ?

### Rechercher une solution amiable

Si vous rencontrez des difficultés (contestations sur le contenu du contrat de garantie, délai de réparation non respecté, réparations mal effectuées, difficultés de mise en œuvre des garanties légales), mettez en demeure le vendeur, par lettre recommandée avec avis de réception, d'exécuter ses obligations contractuelles ou légales dans un certain délai (quinze jours, par exemple) à compter de la réception de ce courrier.

En cas d'échec, vous pouvez tenter d'obtenir une solution à l'amiable, notamment en saisissant une association de consommateurs agréée (liste disponible sur <[www.conso.net/associations.htm](http://www.conso.net/associations.htm)>) ou un organisme professionnel auquel serait affilié votre vendeur, par exemple, la Fédération du e-commerce

et de la vente à distance (Fevad – 60, rue de la Boétie – 75008 Paris, tél. : 01 42 56 38 86, site : <[www.fevad.com](http://www.fevad.com)>). Vous pouvez aussi recourir à un processus de médiation-conciliation : lire la fiche INC J. 218 «La médiation-conciliation pour résoudre ses litiges», téléchargeable sur <[www.conso.net/infos-pratiques.htm](http://www.conso.net/infos-pratiques.htm)>, pour en savoir plus.

En cas de litige avec un commerçant d'un autre pays de l'Union européenne, de l'Islande et de la Norvège, vous pouvez solliciter l'intervention du Centre européen des consommateurs France, c/o Euro-Info-Consommateurs – Rehfusplatz 11 – D-77694 Kehl – Allemagne – tél. : 0 820 200 999 (numéro indigo), site <[www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)>, courriel : <[service-juridique@euroinfo-kehl.eu](mailto:service-juridique@euroinfo-kehl.eu)>.

## Les principaux textes

### La garantie légale de conformité

#### Article L. 211-4 du 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.

#### Article L. 211-5 du code de la consommation

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter 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 ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

#### Article L. 211-12 du code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

### La garantie des vices cachés

#### Article 1641 du code civil

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.

#### Article 1648 alinéa 1 du code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

## Alerter l'administration

Lorsque vous estimez être victime d'une infraction à la réglementation des prix, d'une pratique commerciale trompeuse, d'une tromperie ou d'un contrat de garantie non conforme aux prescriptions légales, vous pouvez alerter les agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) du lieu du siège social de l'entreprise (coordonnées sur <[www.dgccrf.bercy.gouv.fr](http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr)>) ou, pour les achats effectués sur Internet, le Centre de surveillance du commerce électronique (CSCE) : 4, place Edmond-Puyo – 29600 Saint-Martin-des-Champs – tél. : 02 98 15 20 50, courriel : <[csce@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto:csce@dgccrf.finances.gouv.fr)>.

## Saisir les tribunaux

Lorsque vous n'avez pas pu obtenir une solution amiable ou lorsque vous êtes victime d'une infraction, vous pouvez agir devant les tribunaux judiciaires.

### Vous saisissez les juridictions civiles

En cas de refus par le professionnel d'exécuter ses obligations (garantie commerciale, garantie de conformité ou garantie des vices cachés), vous devez vous adresser :

- au juge de proximité (greffe du tribunal d'instance), si la somme en jeu est inférieure ou égale à 4 000 € ;
- au tribunal d'instance, si la somme en jeu va de 4 001 € à 10 000 € ;
- au tribunal de grande instance, si la somme en jeu est supérieure à 10 000 €.

Le tribunal compétent est celui du lieu du siège social de l'entreprise ou du lieu de la livraison ou de l'exécution de la prestation de service. Mais vous pouvez aussi, plus généralement, opter pour la juridiction du lieu où vous demeuriez au moment de la conclusion du contrat, de la vente... (article L. 141-5 du code de la consommation).

L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire devant le juge de proximité et le tribunal d'instance.

Si votre demande est d'un montant inférieur ou égal à 4 000 €, vous pouvez peut-être (selon les cas) utiliser la procédure simplifiée de déclaration au greffe (article 847-1 du code de procédure civile, voir la fiche pratique INC J. 128 téléchargeable via <[www.conso.net/infos-pratiques.htm](http://www.conso.net/infos-pratiques.htm)>).

Si la demande est d'un montant supérieur, vous devez convoquer votre adversaire (le « défendeur ») par une assignation délivrée par un huissier de justice.

### Vous saisissez les juridictions pénales

Si vous êtes victime d'une infraction (pratique commerciale trompeuse...), vous pouvez porter plainte auprès du procureur de la République près du tribunal de grande instance de votre domicile, par simple lettre exposant les faits.

Bon à savoir : vous pouvez obtenir des informations sur les procédures, notamment auprès des points d'accès au droit (PAD) ou des maisons de justice et du droit (MJD). La liste de ceux-ci et de nombreux autres renseignements figurent sur le site du ministère de la justice : <[www.justice.gouv.fr](http://www.justice.gouv.fr)>.

**Patricia Foucher  
et Françoise Hébert-Wimart**