

Si vous avez acheté un bien présentant un défaut ou ne correspond pas à ce qui était convenu avec le vendeur, vous disposez de plusieurs recours.

En effet, tout vendeur professionnel est soumis à deux types de garanties obligatoires et gratuites, appelées garantie légale de conformité et garantie légale des vices cachés.

Par ailleurs, le vendeur vous propose en général une garantie commerciale également appelée contractuelle.

LA GARANTIE COMMERCIALE

Il convient en premier lieu de contacter le vendeur en lui demandant de respecter la garantie commerciale qu'il vous a proposé.

Une extension de garantie, en général payante, constitue aussi une garantie supplémentaire.

Ces garanties font en principe l'objet d'un écrit qui en définit la portée, les limites et les exclusions (durée, prise en charge des pièces mais pas de la main d'œuvre, déplacements non inclus, etc...)



Dès l'apparition d'un défaut, contactez directement le vendeur.

Ces garanties sont relativement faciles à mettre en application, mais compte tenu de l'existence éventuelle de limites, il sera parfois nécessaire de faire valoir ses droits en matière de garantie légale.

A noter que le fabricant accorde parfois une "garantie directe fabricant".

LA GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

En quoi consiste la conformité ?

Le bien doit correspondre à l'usage que vous en attendez et doit posséder les caractéristiques et les qualités présentées par le vendeur (étiquetage, publicité...) ou celles négociées et figurant dans le contrat.



Quels sont vos droits ?

La mise en oeuvre de cette garantie permet à l'acheteur de demander la réparation ou le remplacement du bien.

Elle doit être intentée dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien.

Pour tenter d'obtenir la résolution de la vente (annulation et restitution du prix) ou une diminution du prix, il faut que la réparation soit impossible ou non exécutée dans le délai d'un mois.

Dans les 6 premiers mois suivant l'achat, il suffit de montrer au vendeur le défaut de conformité constaté ; le vendeur peut le contester mais c'est à lui de prouver que la garantie n'est pas due.

Au-delà des 6 mois, vous devrez apporter la preuve du défaut invoqué.

Certaines ventes sont exclues de cette garantie (immeubles, électricité, vente aux enchères, etc...).

LA GARANTIE LEGALE DES VICES CACHES

Les conditions

Le défaut doit être caché (non apparent), grave (bien inutilisable en partie ou totalement), antérieur à la vente et inconnu de l'acheteur.

Ce type de garantie concerne tous les biens neufs, d'occasions, en soldes ou en promotion, mais ne comprend pas les ventes aux enchères.

ATTENTION

Les actions en justice sont à faire dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice caché.

Pour agir contre un vendeur non professionnel il faudra en plus prouver qu'il connaissait le vice caché et donc sa mauvaise foi alors qu'un vendeur professionnel est censé connaître les vices cachés de biens qu'il vend.

Quels sont vos droits ?

Deux actions sont possibles :

- Garder le bien et obtenir une diminution du prix (action estimatoire)
- Rendre le bien et en récupérer son prix (action réhibitoire).

Il est également possible d'obtenir des dommages et intérêts en cas de préjudice dûment justifié.

En cas de cessation d'activité du vendeur (faillite par exemple), ces actions pourront être menées contre le fabricant.

Comment ?

C'est à l'acheteur de prouver l'existence du vice caché et il peut le faire par tout moyen, d'où l'intérêt de conserver tout document pouvant le justifier (attestations de réparation, publicité, étiquetage, etc...).

En cas de doute ou d'action en justice, le recours à une expertise sera souvent recommandé.

En cas de difficulté dans l'application des garanties, pensez à adresser une lettre recommandée avec accusé de réception afin d'avoir une preuve de votre réclamation.

En résumé, un consommateur dispose de plusieurs recours et a le choix de la garantie qu'il entend faire jouer. Si des conditions restrictives logiques peuvent s'appliquer (mauvaise utilisation, usure normale), il convient d'être vigilant quant aux clauses abusives contenues dans certains contrats et qui peuvent limiter les garanties alors que vous y avez droit.

IMPORTANT

Pour tout recours en matière de garantie, il faut s'adresser directement au vendeur et non pas au fabricant ou à un intermédiaire (sauf en cas de garantie accordée par celui-ci).

Il peut néanmoins être utile d'informer le fabricant du problème rencontré (pression possible de celui-ci sur le vendeur, intérêt du fabricant à « protéger » sa marque...).



Pour plus de renseignements n'hésitez pas à nous contacter :

UFC Que Choisir 67
Maison des Associations
1A Place des Orphelins
67000 Strasbourg
Tél.: 03 88 37 31 26



Nous assurons également des permanences dans plusieurs villes du département.

Retrouvez toutes nos activités sur notre site Internet :

www.ufc-quechoisir67.org



**UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS
QUE CHOISIR DU BAS-RHIN**

Notre association de consommateurs



**LES GARANTIES
LEGALES ET
COMMERCIALES**

UFC QUE CHOISIR 67
Maison des Associations
1A, Place des Orphelins
Tél. 03.88.37.31.26

www.ufc-quechoisir67.org