

La garantie légale

Vous y avez droit !



De quoi s'agit-il ?

Quelques exemples :

- vous avez acheté une machine à laver dont le fonctionnement est déjà défectueux après deux mois d'utilisation ;
- l'armoire qui vous a été livrée n'a pas exactement les dimensions de celle que vous avez commandée ;
- la voiture que vous avez achetée n'est pas livrée dans la bonne couleur, etc.

Quelle est la législation applicable ?

Ces matières sont réglées par [les articles 1649bis à 1649nonies de l'ancien Code civil](#).

Quels contrats et quels biens sont visés ?

La garantie légale s'applique aux ventes de biens de consommation faites par un vendeur à un consommateur.

Par « biens de consommation », il faut entendre tous les objets mobiliers corporels tels que voitures, frigos, meubles, smartphones, etc., à l'exception :

- de l'eau, du gaz et de l'électricité ;
- des biens vendus sur saisie ou par autorité de justice ;
- de tout support matériel utilisé exclusivement pour transporter le contenu numérique (ce type de support est soumis aux règles de garantie pour les contenus et services numériques)
- des biens immobiliers.

Le consommateur est la personne physique qui achète un bien pour un usage privé et non à des fins professionnelles.

Le vendeur est la personne qui vend un bien dans le cadre de ses activités commerciales ou professionnelles. Il s'agit donc d'un professionnel.

Garantie légale et garantie commerciale

La loi fait état de deux types de garanties : une garantie légale et une garantie commerciale. Quelle est la différence ?

Garantie légale

Le consommateur y a automatiquement droit vis-à-vis du vendeur final auprès duquel il a acquis le bien. Elle ne doit donc pas être négociée par le consommateur. Le vendeur ne peut limiter cette garantie.

Garantie commerciale

Elle peut être délivrée par le vendeur final ou par le fabricant. Elle ne peut pas réduire la garantie légale du consommateur final. La garantie commerciale est également soumise à certaines règles.

La garantie légale

Pour qui ?

Pour le consommateur vis-à-vis du vendeur professionnel.

Pour quoi ?

Pour non-conformité du produit. Autrement dit, le bien livré ne correspond pas à celui demandé ou commandé.

Huit critères ont été définis pour apprécier cette conformité. Le bien doit :

1. être conforme à la description donnée par le vendeur ;
Ex. : si vous avez commandé une armoire de 3 m de long, ce meuble doit avoir les dimensions demandées et ne peut donc être ni plus grand, ni plus petit ;
2. être propre à l'usage recherché et déclaré par le consommateur ;
Ex. : si vous achetez un GSM pour bénéficier d'une fonction spécifique, l'appareil doit être équipé de cette fonction ;
3. être livré avec tous les accessoires et les instructions comme spécifié dans le contrat ;
Ex. : un colis contenant une armoire à monter soi-même doit contenir toutes les pièces mentionnées et les instructions de montage promises ;
4. recevoir des mises à jour comme stipulé dans le contrat d'achat ;
Ex. : un ordinateur dont le système d'exploitation doit être régulièrement mis à jour afin qu'il fonctionne en toute sécurité et soit compatible avec les logiciels les plus récents ;

5. être propre aux usages auxquels servent habituellement les biens du même type ;
Ex. : un robot de cuisine doit pouvoir mixer et hacher ;
6. le cas échéant, avoir la qualité et correspondre à la description d'un échantillon ou d'un modèle mis à la disposition du consommateur par le vendeur avant la conclusion du contrat ;
Ex. : si le vendeur vous présente une montre connectée avec un verre saphir résistant aux rayures, vous ne pouvez pas recevoir une montre connectée avec un autre type de verre ;
7. le cas échéant, être livré avec les accessoires, y compris l'emballage, les instructions d'installation ou toute autre instruction que le consommateur peut raisonnablement attendre ;
Ex. : une enceinte Bluetooth est livrée avec le chargeur et les instructions de connexion nécessaires ;
8. avoir la quantité et posséder les qualités et autres caractéristiques, notamment en matière de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, qui sont normales pour le même type de biens de consommation et auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard à la nature du bien de consommation et compte tenu des déclarations publiques faites par ou pour le compte du vendeur ou de toute autre personne aux premiers stades de la chaîne contractuelle, y compris le producteur, notamment dans les messages publicitaires ou sur l'étiquetage.

Le vendeur est tenu par la publicité qu'il fait.

Est également assimilée à un défaut de conformité, une mauvaise installation (par exemple d'une cuisine), pour autant qu'elle fasse partie du contrat de vente. Lorsque le consommateur a fait lui-même une mauvaise installation à cause d'instructions de montage erronées, il existe également un défaut de conformité.

L'acheteur ne peut invoquer la garantie légale :

- pour des modifications de délais ou de lieu de livraison ;
- pour des défauts dont il avait connaissance au moment de la vente.

Les délais

La garantie légale peut être invoquée si la non-conformité est constatée dans les 2 ans à compter de la délivrance du bien. La garantie légale commence donc à courir à partir de la délivrance du bien.

Ce délai peut être réduit pour les biens de seconde main mais ne peut toutefois être inférieur à 1 an.

Dès que le consommateur constate la non-conformité du bien, il doit en informer le vendeur dans un délai de 2 mois. Le défaut de conformité est présumé exister au moment de la délivrance du bien. Pour refuser l'application de la garantie légale, le vendeur doit en apporter la preuve contraire.

L'action du consommateur se prescrit dans un délai d'1 an à compter du constat du défaut.

De quels droits bénéficie le consommateur ?

On peut établir une hiérarchie des moyens mis à la disposition du consommateur :

1. Il a le droit d'exiger la réparation ou le remplacement du bien sans frais (au choix du consommateur, en fonction de ce qui est possible et raisonnable).
2. Uniquement dans le cas où la réparation ou le remplacement est impossible ou entraînerait des coûts disproportionnés pour le vendeur, le consommateur a le droit d'exiger une réduction de prix ou la résolution du contrat de vente.
3. Le consommateur peut exiger directement une réduction de prix ou la dissolution du contrat de vente lorsque :
 - le vendeur refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
 - un défaut subsiste malgré la tentative du vendeur pour réparer ou remplacer les biens ;
 - le défaut est si grave qu'il justifie une réduction immédiate du prix ou la résiliation du contrat de vente ;
 - le vendeur a déclaré ou il ressort clairement des circonstances que le vendeur ne rendra pas les biens conformes au contrat par réparation ou remplacement dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le consommateur.

La résolution du contrat ne peut être exigée si le défaut est mineur.

Le consommateur peut éventuellement encore obtenir un dédommagement.

Le délai de garantie de 2 ans est suspendu pendant la période de réparation ou de remplacement. À l'issue de celle-ci, le consommateur ne bénéficie pas d'un nouveau délai de garantie de 2 ans mais la période déjà entamée reprend cours à partir du moment du remplacement ou de l'achèvement de la réparation.

Le consommateur perd-il toute protection après ces 2 ans ?

Non, après ces 2 ans, le régime des vices cachés s'applique ([art. 1641 et suivants de l'ancien Code civil](#)). Ceci implique que l'acheteur est tenu d'apporter la preuve de l'existence d'un défaut au moment de la vente. Les solutions qui s'offrent alors au client sont plus limitées. Il peut uniquement revendiquer une réduction de prix ou une résolution du contrat de vente.

La garantie commerciale

Outre la garantie légale, l'ancien Code civil régleme également la garantie commerciale.

Les principales dispositions de la garantie commerciale sont les suivantes :

- elle peut aussi bien être délivrée par le vendeur final que par le fabricant ;
- elle engage celui qui la délivre ;
- elle doit mentionner clairement que le consommateur a légalement droit à des recours contre le vendeur, sans frais, en cas de défaut de conformité du bien de consommation ;
- elle doit mentionner un certain nombre de données essentielles telles que la durée de la garantie, son champ d'application géographique et le nom et l'adresse du garant.

Vous voulez en savoir plus ?

Consultez le site du SPF Economie :

<https://economie.fgov.be/fr/themes/protection-des-consommateurs/la-garantie>

Vous trouverez également des réponses à vos questions dans notre brochure « Les garanties en cas de vente de biens de consommation (avant le 1^{er} juin 2022) ».

<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Publications/files/Les-garanties-en-cas-de-vente-de-biens-de-consommation.pdf>