

Les **garanties** en cas de **vente** de biens de **consommation** (après le **1^{er} juin 2022**)

Quels sont les droits des consommateurs ?





SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Rue du Progrès 50 – 1210 Bruxelles

N° d'entreprise : 0314.595.348



○ 0800 120 33 (numéro gratuit)



○ SPFEco



○ @spfeconomie



○ [linkedin.com/company/fod-economie](https://www.linkedin.com/company/fod-economie) (page bilingue)



○ [instagram.com/spfec](https://www.instagram.com/spfec)



○ [youtube.com/user/SPFEconomie](https://www.youtube.com/user/SPFEconomie)



○ economie.fgov.be

Éditrice responsable :

Séverine Waterbley

Présidente du Comité de direction

Rue du Progrès 50 – 1210 Bruxelles

Version internet

262-22

Avant-propos

Cette brochure a été conçue sur la base de la législation en vigueur depuis le 1^{er} juin 2022. Elle tient compte des informations collectées par le SPF Economie auprès des consommateurs.

Elle a pour but d'informer les consommateurs de leurs droits et obligations en matière de garantie, sous forme de questions-réponses.

La première partie traite de questions générales concernant la garantie légale depuis l'entrée en vigueur de la loi du 20 mars 2022 modifiant les dispositions de l'Ancien Code civil relatives aux ventes à des consommateurs, insérant un nouveau titre VIbis dans le livre III de l'Ancien Code civil et modifiant le Code de droit économique. La présente brochure énonce donc les règles applicables aux ventes effectuées à partir du 1^{er} juin 2022.

Pour ce qui est des règles applicables aux biens achetés avant le 1^{er} juin 2022, nous vous renvoyons vers notre brochure « [Les garanties en cas de vente de biens de consommation \(avant le 1^{er} juin 2022\)](#) ».

Bien que consacrée par la loi du 20 mars 2022, cette brochure ne traite pas de la garantie légale pour les contenu et services numériques. Vous pouvez consulter la page [Règles de garantie pour le contenu numérique et les services numériques](#) sur notre site web.

La deuxième partie se présente sous forme de questions-réponses très pratiques, à partir d'exemples concrets et de situations vécues par les consommateurs.

La troisième et dernière partie reprend une série de conseils et de recommandations pour permettre au consommateur d'exercer ses droits.

Cette brochure n'a nullement l'ambition d'être exhaustive.

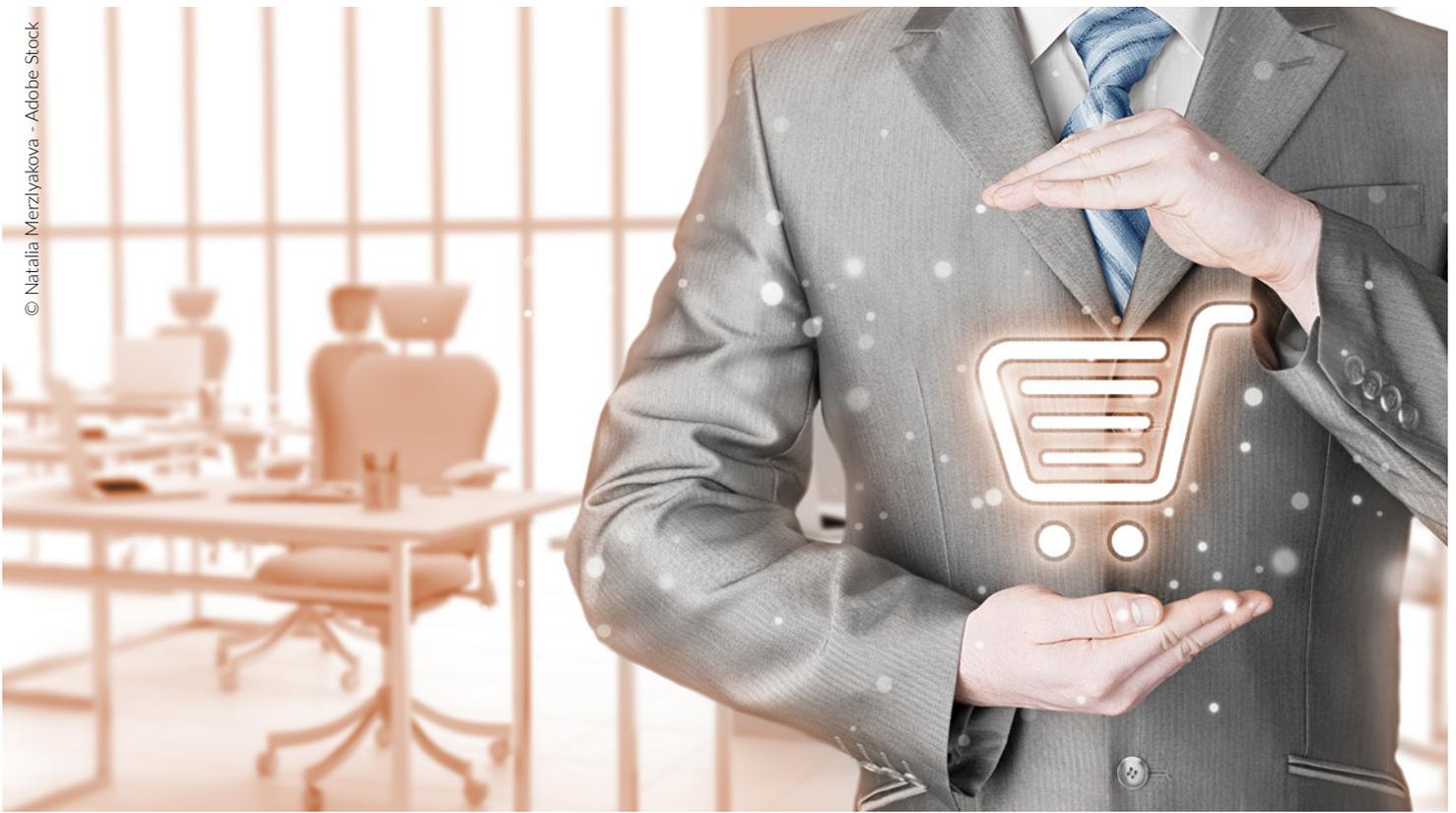
Mise à jour de la brochure : juin 2022

Table des matières

Avant-propos	3
1. Les règles de protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation....	7
1.1. Qu'entend-on par garantie légale offerte au consommateur ?	7
1.2. Quels sont les grands principes en matière de garantie légale ?	8
1.3. En quoi consiste la garantie légale ?	9
1.4. La garantie légale vaut-elle pour tous les achats ?	10
1.5. Combien de temps dure la garantie légale ?	11
1.6. Quelle est la différence entre la garantie légale et la garantie commerciale ?	12
1.7. Que se passe-t-il après les deux ans de garantie légale ?	12
1.8. Produits neufs ou d'occasion : quelles différences en matière de garanties ?	12
1.9. Qui est finalement responsable lorsqu'un produit n'est pas conforme ?	13
1.10. Quelles sont les obligations de l'acheteur pour pouvoir bénéficier de la garantie légale ? ...	13
2. L'application de la garantie légale en cas de vente de biens de consommation	14
2.1. J'ai un problème avec les amortisseurs de ma voiture presque neuve. Selon le garagiste, il s'agirait d'une usure normale et non d'un défaut de conformité. Dans quels cas puis-je faire valoir un défaut de conformité ? Qu'est-ce qu'un défaut de conformité ?	14
2.2. J'ai acheté un GSM dans un magasin, puis-je bénéficier de la garantie légale ?	15
2.3. Si j'achète une tronçonneuse dans un magasin qui fournit les professionnels, puis-je aussi bénéficier de la garantie légale ?	15
2.4. J'ai acheté un GSM dans le cadre de mon activité d'indépendant. Puis-je aussi bénéficier de cette garantie ?	15
2.5. La nouvelle voiture que j'ai achetée chez un concessionnaire a été fabriquée 4 mois avant la date de délivrance. Le vendeur me dit que la garantie commence à courir à partir de la date de fabrication de la voiture. Est-ce vrai ?	16
2.6. J'ai acheté une voiture d'occasion chez un garagiste. Est-elle couverte par la garantie légale ?	16
2.7. J'ai acheté une moto d'occasion à un particulier. Est-elle couverte par une garantie ?	17
2.8. J'ai acheté, dans un magasin, un frigo qui ne fonctionne plus. Le vendeur me dit de m'adresser au fabricant et le fabricant me renvoie au vendeur. À qui dois-je finalement m'adresser ?	17
2.9. J'ai acheté un nouvel ordinateur et le vendeur me dit que la garantie est de 12 mois. Pourtant, j'ai entendu dire que la garantie était de deux ans. Alors, 12 mois ou 2 ans ?	17
2.10. Mon nouveau GSM n'a pas 6 mois et il ne fonctionne déjà plus. Le vendeur me dit qu'il a été exposé à l'humidité et refuse de le réparer sous garantie ! Que puis-je faire ?	18

- 2.11. J'ai acheté deux portes dans un magasin spécialisé. Le placement, qui a été exécuté par le vendeur, présente des défauts. Ai-je un recours contre le vendeur ? ..18
- 2.12. Dans une grande surface, j'ai acheté des meubles que je n'arrive pas à monter moi-même. Les instructions de montage comportent des erreurs. Ai-je un recours contre le vendeur ?..... 18
- 2.13. J'ai été privé de ma TV pendant 2 mois à cause d'une réparation sous garantie. Peu de temps après, l'appareil retombe en panne et le vendeur refuse d'exécuter la réparation en garantie parce que le délai de garantie est dépassé. Les 2 mois de garantie pendant lesquels ma TV était en réparation sont-ils donc perdus pour calculer les deux ans de garantie ? 19
- 2.14. Mon appareil photo est déjà parti deux fois en réparation, pendant six semaines au total. Je l'ai porté une troisième fois en réparation et je ne l'ai toujours pas récupéré. Je m'inquiète car le délai de garantie de deux ans est maintenant presque dépassé. Puis-je exiger un nouvel appareil ?20
- 2.15. Le vendeur auprès duquel j'ai rapporté mon électroménager défectueux ne veut pas le remplacer mais le réparer. N'ai-je pas le droit de choisir ce qui me convient le mieux ? 20
- 2.16. J'ai acheté une radio il y a moins de 6 mois. Le vendeur me réclame des frais (devis, transport, etc.) pour la réparer alors qu'elle est sous garantie. Est-ce légal ? ...21
- 2.17. Mon GSM, toujours sous garantie légale, est irréparable et ne sera pas remplacé parce qu'il n'est plus fabriqué. Le vendeur veut me remettre un bon d'achat à titre d'indemnisation alors qu'il est toujours sous garantie. Dois-je accepter ?.....21
- 2.18. Le vendeur ne veut pas me rembourser l'intégralité d'un appareil défectueux que j'ai acheté il y a 1 an. Est-ce légal ?
Il est pourtant irréparable et irremplaçable !.....22
- 2.19. Le vendeur refuse d'exécuter la garantie parce qu'il s'est écoulé plus d'un an entre la panne et la date à laquelle j'ai signalé celle-ci au vendeur. En a-t-il le droit ? 22
- 2.20. J'ai acheté un babyphone ; il ne fonctionne plus mais malheureusement je m'aperçois que la garantie commerciale d'un an est expirée. Devrai-je supporter les frais de réparation ?.....22
- 2.21. Le chiot que je viens d'acheter auprès d'un éleveur, est mort au bout de 6 semaines. Selon mon vétérinaire, il était atteint de la maladie du chenil. Ai-je un recours contre cet éleveur ?.....22
- 2.22. Le garagiste auprès duquel j'ai signé un bon de commande pour une voiture d'occasion m'offre une réduction de 500 euros si je signe un document par lequel j'abandonne mon droit à la garantie. En a-t-il le droit ?23
- 2.23. Le concessionnaire auprès duquel j'ai acheté ma voiture peut-il refuser d'exécuter la garantie parce que je n'ai pas effectué les entretiens de la voiture chez lui ? 24
- 2.23.1. Quelles sont les obligations de garantie des prestataires de services ?.....24
- 2.24. J'ai acheté un ordinateur qui disposait d'un système d'exploitation. Le vendeur peut-il refuser d'assurer la réparation en garantie parce que j'ai fait enlever le système d'exploitation d'origine et fait installer un autre de mon choix ?24
- 2.25. Le vendeur refuse d'exécuter la garantie d'un percolateur du fait qu'il est griffé. Or la défectuosité constatée n'a aucun rapport avec les griffes. En a-t-il le droit ?.....25

2.26.	Le lave-vaisselle que j'ai acheté dans une grande surface il y a quelques mois est tombé en panne. Le vendeur refuse d'exécuter la garantie faute d'un document mentionnant la date d'achat (ticket de caisse, facture).....	25
2.27.	J'ai acheté un GSM dont la batterie est tombée en panne 5 mois après l'achat. Le vendeur me dit que la garantie pour les accessoires est de 3 mois. Est-ce exact ?	26
2.28.	Je ne possède plus l'emballage d'origine de mon four à micro-ondes acheté il y a 8 mois et le vendeur refuse d'exécuter la réparation sous garantie pour cette raison. En a-t-il le droit ?	26
2.29.	Les conditions générales du vendeur ne font pas référence à la garantie légale de 2 ans. La machine à laver que je viens d'acheter est-elle quand même couverte par la garantie de 2 ans ?	26
2.30.	J'ai acheté une maison et quatre mois après y avoir emménagé, je m'aperçois qu'elle est atteinte par la mэрule. Puis-je exiger la résolution du contrat, en faisant valoir les dispositions sur la garantie légale ?	27
2.31.	J'ai acheté un véhicule neuf en novembre 2019. Le moteur a rendu l'âme aujourd'hui et doit être remplacé. Étant donné que la garantie légale de deux ans est dépassée, ai-je un autre recours ?	27
2.32.	Le vendeur me propose une garantie complémentaire payante de cinq ans. En a-t-il le droit puisque j'ai déjà une garantie légale de deux ans ?	28
2.33.	J'ai fait réparer mon aspirateur qui n'était plus sous garantie. La garantie légale s'applique-t-elle sur cette réparation ?	28
2.33.1.	Quelles sont les obligations des prestataires de services ?	28
2.34.	Les pièces de rechange sont-elles aussi garanties deux ans ?	29
2.35.	J'ai acheté une télévision par internet à un vendeur français. Celle-ci est tombée en panne. Ai-je les mêmes droits à la garantie légale que si j'avais acheté dans un magasin en Belgique ?	29
2.36.	J'ai acheté un vêtement en solde qui a laissé apparaître de grandes parties décolorées lors du premier lavage. Le fabricant reconnaît le problème, mais le ticket de caisse mentionne que les articles soldés ne sont ni remboursés, ni échangés. Le vendeur est-il tenu d'échanger ou de rembourser mon achat sur la base de la garantie légale ?	30
3.	L'application de la garantie légale	31
3.1.	Que puis-je faire après un achat pour assurer mes droits à la garantie légale ?	31
3.2.	Que puis-je faire si je constate un défaut ?	31
3.3.	Comment puis-je prouver un défaut de conformité ?	33
3.4.	Que puis-je faire contre un vendeur qui refuse d'assumer le traitement de ma réclamation en garantie. Où dois-je m'adresser ?	34
3.5.	Que puis-je faire vis-à-vis d'un vendeur étranger ?	35



1. Les règles de protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation

Questions générales

1.1. Qu'entend-on par garantie légale offerte au consommateur ?

Les droits légaux du consommateur en matière de garantie sont repris aux [articles 1649bis à 1649nonies de l'ancien Code civil](#). Il ne s'agit pas du régime général de garantie contre les vices cachés, prévu par l'ancien Code civil aux articles 1641 à 1649.

Depuis le 1^{er} janvier 2005, date d'entrée en vigueur de la loi du 1^{er} septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation, le vendeur professionnel a l'obligation légale de délivrer au consommateur un bien de consommation conforme au contrat de vente. C'est cette loi qui a introduit les articles 1649bis à 1649octies dans l'ancien Code civil.

Depuis, le consommateur bénéficie d'une protection légale en cas de défaut de conformité d'un bien de consommation acheté chez un vendeur, pendant une période de 2 ans à partir de la délivrance du bien.

Trois conditions doivent être réunies pour que la garantie légale puisse s'appliquer :

1. il doit s'agir d'une vente ;
2. il doit s'agir d'un bien de consommation (tout objet mobilier corporel). Exemple : voitures, appareils électroménager (frigo, lave-linge, etc.), appareils hi-fi (radio, lecteur de DVD, etc.), meubles (divan, fauteuil, table, etc.), smartphones...
Pour les contenu et services numériques, consultez la page [Règles de garantie pour le contenu numérique et les services numériques](#) sur notre site web ;
3. cette vente doit être réalisée entre un vendeur et un consommateur :
 - le consommateur est la personne physique qui agit à des fins privées, c'est-à-dire des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
 - le vendeur est la personne physique ou morale, qu'elle soit privée ou publique, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

1.2. Quels sont les grands principes en matière de garantie légale ?

Quatre principes peuvent être énoncés.

1^{er} principe : le bien de consommation doit répondre à la notion de conformité au contrat. Il s'agit de critères subjectifs et objectifs définis dans l'ancien Code civil (art. 1649ter, § 2 à § 8).

Le bien vendu est conforme si :

1. il correspond à la description donnée par le vendeur ;
Exemple : si vous avez commandé un lit d'1m80 de large, le lit doit avoir cette dimension et ne peut donc être ni plus grand, ni plus petit.
2. il permet l'usage recherché et déclaré par le consommateur ;
Exemple : si vous demandez au vendeur un smartphone avec une fonction spécifique, votre smartphone doit être équipé de cette fonction.
3. il est livré avec tous les accessoires et les instructions comme spécifié dans le contrat ;
Exemple : un colis contenant une armoire à monter soi-même doit contenir toutes les pièces mentionnées et les instructions de montage promises ;
4. il reçoit des mises à jour comme stipulé dans le contrat d'achat ;
Exemple : 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. il est propre à l'usage auquel servent habituellement les biens de même type ;
Exemple : un robot de cuisine doit pouvoir hacher, mixer, etc.
6. il a, le cas échéant, la qualité et correspond à la description d'un échantillon ou d'un modèle mis à la disposition du consommateur par le vendeur avant la conclusion du contrat ;
Exemple : 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. il est, le cas échéant, livré avec les accessoires, y compris l'emballage, les instructions d'installation ou toute autre instruction que le consommateur peut raisonnablement attendre ;
Exemple : une enceinte Bluetooth est livrée avec le chargeur et les instructions de connexion nécessaires ;
8. il a la bonne quantité et possède 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.
Exemple : l'aspirateur que la publicité vante comme « le plus silencieux » doit posséder cette qualité de manière significative par rapport aux autres marques.

Si le bien ne répond pas à une de ces conditions, il y a non-conformité et non-respect du contrat.

L'acheteur ne peut invoquer la garantie légale pour des modifications de délai ou de lieu de délivrance. Dans ce cas, les règles de droit commun sont applicables.

2^e principe : le bien de consommation est garanti pendant une période de 2 ans à partir de sa délivrance.

Pour les biens d'occasion, le vendeur et le consommateur peuvent convenir dans le contrat d'un autre délai qui ne peut cependant être inférieur à 1 an. Si rien n'est stipulé dans le contrat, la période de garantie est alors de deux ans.

Pour les biens achetés après le 1^{er} juin 2022, tout défaut de conformité constaté à dater de la délivrance du bien est présumé exister depuis la délivrance du bien. Le vendeur doit prouver le contraire s'il n'est pas d'accord.

3^e principe : c'est le vendeur qui répond vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité.

Exemple : la radio, que vous venez d'acheter au magasin, ne fonctionne plus. En cas de réparation, il appartient au vendeur de reprendre votre radio et de l'envoyer lui-même auprès du fabricant ou d'un centre de réparation.

L'obligation de garantie légale de 2 ans repose sur le vendeur du produit et non sur le fabricant. Le vendeur ne peut donc pas vous demander de vous adresser directement au fabricant ou à un centre de réparation.

4^e principe : le consommateur dispose de différents modes de remédiation à la non-conformité du bien de consommation :

- dans un premier temps, la réparation ou l'échange ;
- dans un deuxième temps, une réduction proportionnelle du prix ou la résolution de la vente, sous réserve de certaines conditions.

1.3. En quoi consiste la garantie légale ?

Lorsque le bien de consommation présente un défaut de conformité avéré (incontestable) dans les 2 ans à dater de sa délivrance au consommateur, la garantie légale permet d'obtenir :

- la réparation ou le remplacement du produit, aux frais du vendeur, à moins que cela ne soit impossible ou entraînerait des coûts disproportionnés pour le vendeur. Cette exigence (réparation ou remplacement) doit donc être raisonnable compte tenu, par exemple, de la valeur du bien ou de l'importance du défaut ou de la possibilité de recourir à l'autre remède sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Exemple : un vendeur peut refuser de remplacer un fauteuil dont la couture présente un défaut et proposer plutôt de le réparer.

Le remplacement du fauteuil en cas de défaut dans une couture semble en effet disproportionné. Il représente pour le vendeur un coût trop élevé par rapport à la réparation.

- une réduction du prix ou la résolution du contrat (remboursement du prix de vente), si la réparation et le remplacement sont impossibles ou imposeraient des coûts disproportionnés au vendeur.
- 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.
- En cas de remboursement, le vendeur peut tenir compte de l'usage que le consommateur a eu du bien depuis sa délivrance.

La résolution du contrat n'est pas accordée en cas de défaut mineur.

Exemple : le vendeur a envoyé à plusieurs reprises mon fer à repasser défectueux en réparation pour le même problème. Il s'est écoulé plus de 3 mois et mon fer ne fonctionne toujours pas. Le vendeur refuse de le remplacer parce qu'il n'est plus fabriqué. Dans ce cas, un remboursement peut être exigé.

Un délai raisonnable est une question à apprécier en fonction du produit en question, de la nature et de la gravité du problème, des pratiques du secteur concerné. Le vendeur doit faire preuve de diligence professionnelle, être actif et s'informer auprès du centre de réparation.

1.4. La garantie légale vaut-elle pour tous les achats ?

A) La garantie légale s'applique aux ventes de biens de consommation effectuées par un vendeur professionnel qui agit dans le cadre de ses activités commerciales, industrielles, artisanales ou libérales, à un consommateur (personne physique qui agit à des fins privées).

Les biens de consommation visés sont :

1. les objets mobiliers corporels, en ce compris l'eau, le gaz et l'électricité lorsqu'ils sont conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée ;
Exemple : les véhicules automobiles, les appareils électroménagers, les meubles, les animaux, etc. S'agissant des animaux, ceux-ci ne sont couverts par la garantie légale qu'à défaut d'une législation de garantie spécifique. En outre, c'est la garantie légale telle qu'elle existait avant l'entrée en vigueur de la loi du 20 mars 2022 qui s'applique ([art. 23, loi du 20 mars 2022](#)), même pour l'achat d'un animal après le 1^{er} juin 2022. Pour ce qui est du régime applicable, nous vous renvoyons vers la brochure « [Les garanties en cas de vente de biens de consommation \(avant le 1^{er} juin 2022\)](#) ». Lorsqu'une réglementation de garantie spéciale aura été adoptée, les règles de la garantie légale de l'ancien Code civil ne seront plus applicables aux animaux.
2. les biens comportant des éléments numériques, à savoir « tout objet mobilier corporel qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service d'une manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait ce bien de consommation de remplir ses fonctions ».
Exemple : les smartphones, les montres connectées, les ordinateurs, les consoles de jeux, les voitures connectées, etc.

Les biens immobiliers et les biens vendus sur saisie ou par autorité de justice ne sont pas couverts par la garantie légale de deux ans des biens de consommation.

B) La garantie légale s'applique à une mauvaise installation du bien de consommation :

- réalisée par le vendeur, lorsque cette installation fait partie du contrat de vente du bien ;
Exemple : achat d'une chambre à coucher installée par le vendeur ;
- réalisée par le consommateur, lorsque cette installation résulte d'instructions de montage erronées ;
Exemple : achat de meubles à monter soi-même sur la base d'instructions erronées ou déficientes.

Ces « mauvaises » installations sont assimilées à des défauts de conformité du bien.

1.5. Combien de temps dure la garantie légale ?

La garantie légale couvre le bien de consommation pendant une période de 2 ans à compter de la délivrance du bien au consommateur.

Tout défaut de conformité constaté pendant la période de garantie légale est présumé exister au moment de la délivrance du bien. Pour refuser la garantie, le vendeur doit en apporter la preuve contraire, c'est-à-dire prouver que le défaut de conformité n'existait pas au moment de la livraison.

Dans le cas d'un bien comportant des éléments numériques, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une période, le vendeur répond également de tout défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique qui survient ou apparaît dans un délai de 2 ans à compter du moment où le bien comportant des éléments numériques a été livré.

Lorsque le contrat prévoit une fourniture continue pendant plus de 2 ans, le vendeur répond de tout défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique qui survient ou apparaît au cours de la période contractuelle de fourniture.

Le vendeur et le consommateur peuvent prévoir une période de garantie plus courte pour les biens d'occasion, avec un minimum d'1 an. Si rien n'est explicitement prévu dans le contrat, les biens sont couverts pour une période de 2 ans.

La période de 2 ans est prolongée de la durée nécessaire à la mise en conformité du bien défectueux (réparation, échange, etc.).



1.6. Quelle est la différence entre la garantie légale et la garantie commerciale ?

L'ancien Code civil fait état de deux types de garanties : la garantie légale obligatoire de 2 ans et la garantie commerciale (appelée également garantie contractuelle) librement consentie par le vendeur.

- Le consommateur a automatiquement droit à la **garantie légale** vis-à-vis du vendeur final auprès duquel il a acquis le bien. Elle ne doit pas être négociée par le consommateur. Le vendeur ne peut pas limiter cette garantie ;
- La **garantie commerciale** peut être octroyée par le vendeur final ou par l'importateur ou par le fabricant. Elle ne peut pas réduire la garantie légale du consommateur. Elle doit au contraire offrir un ou plusieurs avantages supplémentaires par rapport à la garantie légale (comme par exemple, allonger la durée de la garantie au-delà de deux ans ou mettre à la disposition du consommateur un produit de remplacement durant la réparation).

Lorsqu'elle existe, la garantie commerciale doit clairement indiquer :

- que le consommateur a également droit à des recours contre le vendeur, sans frais, en cas de défaut de conformité du bien de consommation et que ces droits ne sont pas affectés par la garantie commerciale.
Le consommateur peut toujours exiger, pendant deux ans, le respect de la garantie légale par le vendeur, même si la garantie commerciale ne fait aucune mention des droits légaux du consommateur ;
- les éléments nécessaires à la réalisation de la garantie commerciale (durée, étendue territoriale, nom et adresse du garant).

Le consommateur peut toujours choisir la garantie commerciale et s'adresser à celui qui la propose.

1.7. Que se passe-t-il après les deux ans de garantie légale ?

Après les 2 ans couverts par la garantie légale, ce sont les règles relatives à la garantie pour vices cachés qui sont à nouveau applicables (art. 1641 à 1649 de l'ancien Code civil). Dans ce cas, l'acheteur :

- est tenu d'apporter la preuve de l'existence d'un défaut affectant l'usage du produit. Ce défaut doit être caché, important et antérieur à la vente ;
- peut uniquement revendiquer une réduction du prix ou la résolution (annulation) du contrat de vente.

1.8. Produits neufs ou d'occasion : quelles différences en matière de garanties ?

Le délai de garantie de 2 ans qui existe pour les biens de consommation peut être réduit contractuellement à 1 an minimum pour les biens d'occasion.

L'application de la garantie légale doit tenir compte du caractère neuf ou d'occasion du bien en fonction des 8 critères de conformité définis par l'ancien Code civil.

1.9. Qui est finalement responsable lorsqu'un produit n'est pas conforme ?

C'est le vendeur final qui doit répondre du défaut de conformité du bien de consommation acheté par le consommateur.

Le vendeur est également responsable :

- de la mauvaise installation d'un bien de consommation lorsque l'installation fait partie du contrat de vente (ex. : achat d'une chambre à coucher installée par le vendeur) ;
- de la mauvaise installation d'un bien de consommation par le consommateur en raison d'instructions de montage erronées (ex. : meubles livrés en kit à monter soi-même).

Ces mauvaises installations sont assimilées à un défaut de conformité.

1.10. Quelles sont les obligations de l'acheteur pour pouvoir bénéficier de la garantie légale ?

Dès que le consommateur constate la non-conformité du bien, il doit en informer le vendeur le plus rapidement possible et, en tout cas, dans les deux mois. Le vendeur et le consommateur peuvent toutefois prévoir un délai plus long contractuellement.



7. il est, le cas échéant, livré avec les accessoires, y compris l'emballage, les instructions d'installation ou toute autre instruction que le consommateur peut raisonnablement attendre ;
8. il a la bonne quantité et possède 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.

Manifestement, le 8^e critère n'est pas rempli par votre véhicule si celui-ci est neuf. Une garantie légale de deux ans est prévue. Le défaut est présumé exister au moment de sa délivrance. En cas de contestation, c'est le garagiste qui doit prouver qu'il ne s'agit pas d'un défaut de conformité mais d'une usure normale des amortisseurs ou d'une usure due à une conduite particulière du consommateur.

La garantie commerciale accordée par le fabricant/concessionnaire permet d'offrir éventuellement au consommateur une protection plus large.

2.2. J'ai acheté un GSM dans un magasin, puis-je bénéficier de la garantie légale ?

Si vous avez acheté un GSM pour un usage privé (vous-même, votre famille, des amis, etc.) auprès d'un vendeur professionnel, vous bénéficiez de la garantie légale de 2 ans à compter de la date à laquelle vous en prenez possession (délivrance du bien).

2.3. Si j'achète une tronçonneuse dans un magasin qui fournit les professionnels, puis-je aussi bénéficier de la garantie légale ?

Lorsqu'un vendeur qui fournit habituellement les professionnels, accepte de vendre un bien de consommation (tronçonneuse) à un consommateur (privé), le vendeur doit appliquer la garantie légale en cas de défaut de conformité.

La garantie légale s'applique aux ventes de biens de consommation effectuées par un vendeur professionnel, qui agit dans le cadre de ses activités commerciales ou professionnelles, à un consommateur qui agit à des fins privées.

2.4. J'ai acheté un GSM dans le cadre de mon activité d'indépendant. Puis-je aussi bénéficier de cette garantie ?

Si vous avez acheté un GSM dans le cadre de votre activité professionnelle (facture avec numéro de TVA), vous ne pouvez pas bénéficier de la garantie légale accordée aux consommateurs.

Le vendeur doit cependant :

- vous remettre un GSM qui correspond en tous points au bien mentionné dans le contrat de vente. Si le contrat prévoit, par exemple, que le GSM est équipé d'une fonction spécifique, le GSM doit avoir cette fonction ;
- appliquer la garantie commerciale éventuellement prévue ;

- garantir le GSM contre les défauts cachés. Si un problème survient au GSM, vous devrez prouver l'existence du défaut qui en affecte l'usage. Si vous parvenez à prouver que ce défaut était caché, important, antérieur à la vente et qu'il ne résulte pas d'un usage anormal de votre part, le vendeur sera tenu d'assumer le traitement de sa plainte en garantie pour vices cachés prévue par les articles 1641 à 1649 de l'ancien Code civil.

2.5. La nouvelle voiture que j'ai achetée chez un concessionnaire a été fabriquée 4 mois avant la date de délivrance. Le vendeur me dit que la garantie commence à courir à partir de la date de fabrication de la voiture. Est-ce vrai ?

Non. La date de fabrication du véhicule ne constitue en aucun cas la date à partir de laquelle le délai de la garantie prend cours.

Vous pouvez invoquer la garantie légale si la non-conformité apparaît dans les 2 ans à compter de la délivrance du bien, c'est-à-dire à partir de la date à laquelle la voiture vous a été livrée.

2.6. J'ai acheté une voiture d'occasion chez un garagiste. Est-elle couverte par la garantie légale ?

Le délai de garantie légale pour un bien acheté d'occasion par un consommateur à un professionnel peut être réduit à un an minimum, pour autant que cette durée réduite de la garantie ait été contractuellement stipulée et clairement communiquée au consommateur.

Cela signifie que vous pouvez vous retourner contre le vendeur dans un délai d'un an minimum si, par exemple, votre voiture d'occasion tombe en panne de manière inexplicable.

Attention : si le contrat de vente fait le relevé détaillé de l'état du véhicule et de ses composantes, vous ne pouvez pas invoquer la garantie légale pour des défauts dont vous aviez connaissance !



Le défaut de conformité que vous avez constaté est censé exister au moment de la délivrance du véhicule sauf si le vendeur final prouve le contraire.

Dans un premier temps, vous avez le droit d'exiger la réparation ou le remplacement du véhicule d'occasion, sans frais. Il faudra cependant tenir compte du fait que le remplacement d'un véhicule d'occasion par un autre véhicule d'occasion peut s'avérer extrêmement difficile (même marque, mêmes options, même année, même valeur).

Si la réparation ou le remplacement s'avèrent impossibles ou disproportionnés par rapport au défaut ou ne peuvent être effectués dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour vous, vous avez le droit d'exiger une réduction du prix ou la résolution (annulation) du contrat de vente. Cependant, vous ne pouvez pas exiger la résolution du contrat si le défaut de conformité est mineur.

2.7. J'ai acheté une moto d'occasion à un particulier. Est-elle couverte par une garantie ?

La garantie légale s'applique uniquement aux ventes de biens de consommation neufs ou d'occasion par un vendeur professionnel à un consommateur agissant à des fins privées.

Lorsque vous achetez une moto à un particulier et que celle-ci est toujours couverte par la garantie légale de 2 ans, vous pouvez bénéficier du solde de cette garantie légale auprès du vendeur d'origine si le particulier revendeur vous fournit, par exemple, la facture d'achat d'origine.

Si le défaut est non apparent et connu du particulier revendeur, vous avez la possibilité de vous retourner contre lui, même après 2 ans sur la base de la garantie pour vices cachés prévue par les articles 1641 à 1649 de l'ancien Code civil. Dans le cadre de la garantie pour vices cachés, le consommateur ne peut demander que la réduction du prix ou la résolution du contrat.

2.8. J'ai acheté, dans un magasin, un frigo qui ne fonctionne plus. Le vendeur me dit de m'adresser au fabricant et le fabricant me renvoie au vendeur. À qui dois-je finalement m'adresser ?

C'est le vendeur du magasin où vous avez effectué votre achat – et non le fabricant – qui doit répondre du défaut de conformité constaté sur la base de la garantie légale. Il ne peut pas vous obliger à faire appel au fabricant pour régler la garantie.

Le vendeur qui a conclu le contrat avec vous doit donc prendre toutes les dispositions pour appliquer la garantie légale.

2.9. J'ai acheté un nouvel ordinateur et le vendeur me dit que la garantie est de 12 mois. Pourtant, j'ai entendu dire que la garantie était de deux ans. Alors, 12 mois ou 2 ans ?

Il faut faire une différence entre la garantie commerciale c'est-à-dire la garantie offerte par le vendeur ou le fabricant aux conditions qu'ils ont eux-mêmes fixées, et la garantie légale c'est-à-dire la garantie obligatoire fixée légalement.

En vertu de la **garantie légale**, votre nouvel ordinateur est couvert par le vendeur contre tout défaut de conformité existant lors de la délivrance pendant une période de 2 ans.

Le défaut est présumé exister au moment de la délivrance. En cas de contestation, c'est le vendeur qui doit prouver que le défaut constaté ne constitue pas un défaut de conformité.

La **garantie commerciale** offerte par le fabricant vient généralement en complément de la garantie légale au bénéfice du consommateur. Si une telle garantie est inférieure à la garantie légale, il appartient au vendeur d'y suppléer.

Ainsi, bien que le fabricant d'ordinateurs prévoie une garantie de 12 mois, le vendeur sera toujours tenu d'offrir 2 ans de garantie légale. La garantie est donc bien de deux ans pour le consommateur.

2.10. Mon nouveau GSM n'a pas 6 mois et il ne fonctionne déjà plus. Le vendeur me dit qu'il a été exposé à l'humidité et refuse de le réparer sous garantie ! Que puis-je faire ?

La garantie légale s'applique.

Pratiquement, la garantie joue automatiquement pendant les deux années qui suivent l'achat. Ainsi, le défaut de conformité (comme l'oxydation) constaté dans les deux ans de l'achat de votre GSM, est censé exister au moment de la délivrance sans que vous deviez en apporter la moindre preuve. C'est au vendeur de prouver un usage non conforme du consommateur, par exemple, en démontrant que le défaut du GSM provient d'une utilisation inadéquate de votre part (exposition à l'humidité).

2.11. J'ai acheté deux portes dans un magasin spécialisé. Le placement, qui a été exécuté par le vendeur, présente des défauts. Ai-je un recours contre le vendeur ?

L'installation défectueuse de vos nouvelles portes par le vendeur est assimilée à un défaut de conformité des portes si l'installation est prévue dans le contrat de vente.

Le défaut est présumé exister au moment du placement. En cas de contestation, c'est le vendeur qui doit prouver que le défaut constaté ne constitue pas un défaut de conformité.

2.12. Dans une grande surface, j'ai acheté des meubles que je n'arrive pas à monter moi-même. Les instructions de montage comportent des erreurs. Ai-je un recours contre le vendeur ?

Si vous n'arrivez pas à monter les meubles en raison d'erreurs ou de manquements dans les instructions de montage, vous pouvez invoquer la garantie légale et demander au vendeur d'assumer le traitement de votre plainte en garantie. Si des instructions de montage sont prévues, elles doivent être claires, correctes et précises.

Des instructions de montage erronées sont assimilées à un défaut de conformité et dans ce cas, vous pouvez vous retourner contre le vendeur final.

2.13. J'ai été privé de ma TV pendant 2 mois à cause d'une réparation sous garantie. Peu de temps après, l'appareil retombe en panne et le vendeur refuse d'exécuter la réparation en garantie parce que le délai de garantie est dépassé. Les 2 mois de garantie pendant lesquels ma TV était en réparation sont-ils donc perdus pour calculer les deux ans de garantie ?

Le délai de garantie est suspendu pendant le temps nécessaire à la réparation de votre TV sous garantie.

Si votre TV retombe en panne après le délai de garantie de 2 ans, il faut tenir compte du fait que la garantie légale de la TV est prolongée par les délais pendant lesquels le vendeur a conservé votre appareil pour réparation (délais de suspension).

Comme preuve, il est toujours utile de conserver le document du vendeur mentionnant la date de dépôt et de retour de votre appareil chez le vendeur.

Dans le cas d'un défaut qui subsiste malgré la tentative du vendeur de réparer ou remplacer l'appareil, vous pouvez exiger directement une réduction de prix ou la dissolution du contrat de vente.



2.14. Mon appareil photo est déjà parti deux fois en réparation, pendant six semaines au total. Je l'ai porté une troisième fois en réparation et je ne l'ai toujours pas récupéré. Je m'inquiète car le délai de garantie de deux ans est maintenant presque dépassé. Puis-je exiger un nouvel appareil ?

Le délai de garantie est suspendu pendant le temps nécessaire à la réparation de l'appareil sous garantie.

La réparation de votre appareil photo doit être effectuée dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour vous. Le vendeur doit donc tenir compte de la nature du bien et de l'usage que vous en avez.

Si le vendeur n'a pas effectué la réparation dans un délai raisonnable ou si la réparation entraîne pour vous des inconvénients majeurs, vous pouvez exiger le remplacement de votre appareil photo. Si cela n'est pas possible ou trop coûteux pour le vendeur, vous pouvez demander une réduction de prix ou la résolution du contrat. Si le défaut de conformité est mineur, vous ne pouvez pas demander la résolution du contrat. La notion d'inconvénient majeur et d'impossibilité de réparation ou de remplacement trop coûteux sera évaluée au cas par cas.

Dans le cas d'un défaut qui subsiste malgré la tentative du vendeur de réparer ou remplacer l'appareil, vous pouvez aussi exiger directement une réduction de prix ou la dissolution du contrat de vente.

En ce qui concerne le remboursement, le vendeur pourra tenir compte de l'usage conforme que vous avez eu de l'appareil photo depuis son achat.

Exemple : si un appareil d'un an a passé 3 mois en réparation, il faut tenir compte d'un usage conforme de 9 mois.

2.15. Le vendeur auprès duquel j'ai rapporté mon électroménager défectueux ne veut pas le remplacer mais le réparer. N'ai-je pas le droit de choisir ce qui me convient le mieux ?

Pendant la période de garantie légale, vous avez d'abord le choix entre la réparation et le remplacement de l'appareil.

Cependant, ce choix ne peut pas être impossible ou imposer des coûts disproportionnés, ce qui signifie que vous ne pouvez pas exiger le remplacement d'un appareil :

- qui aurait un coût trop élevé pour le vendeur par rapport à l'importance du défaut (par exemple, le hublot d'une machine à laver dont il faut remplacer le joint d'étanchéité ou le hublot) ;
- pour un défaut qui peut être réparé sans problème majeur (par exemple, un bouton qu'il suffit de remplacer) ;
- étant donné la nature spécifique du bien (bien d'occasion par exemple). L'échange par un autre bien d'occasion ayant les mêmes caractéristiques (âge, modèle, couleur, programme, etc.) peut s'avérer aléatoire.

Si le problème ne peut être résolu par la réparation, le vendeur devra envisager le remplacement de l'appareil.

Si le problème ne peut être résolu ni par la réparation ni par le remplacement, vous pourrez demander une réduction du prix de l'appareil ou la résolution de la vente. En cas de résolution, le remboursement peut tenir compte de l'usage conforme que vous avez eu de l'appareil défectueux. S'il s'agit d'un défaut mineur, seule la réduction du prix peut être demandée.

2.16. J'ai acheté une radio il y a moins de 6 mois. Le vendeur me réclame des frais (devis, transport, etc.) pour la réparer alors qu'elle est sous garantie. Est-ce légal ?

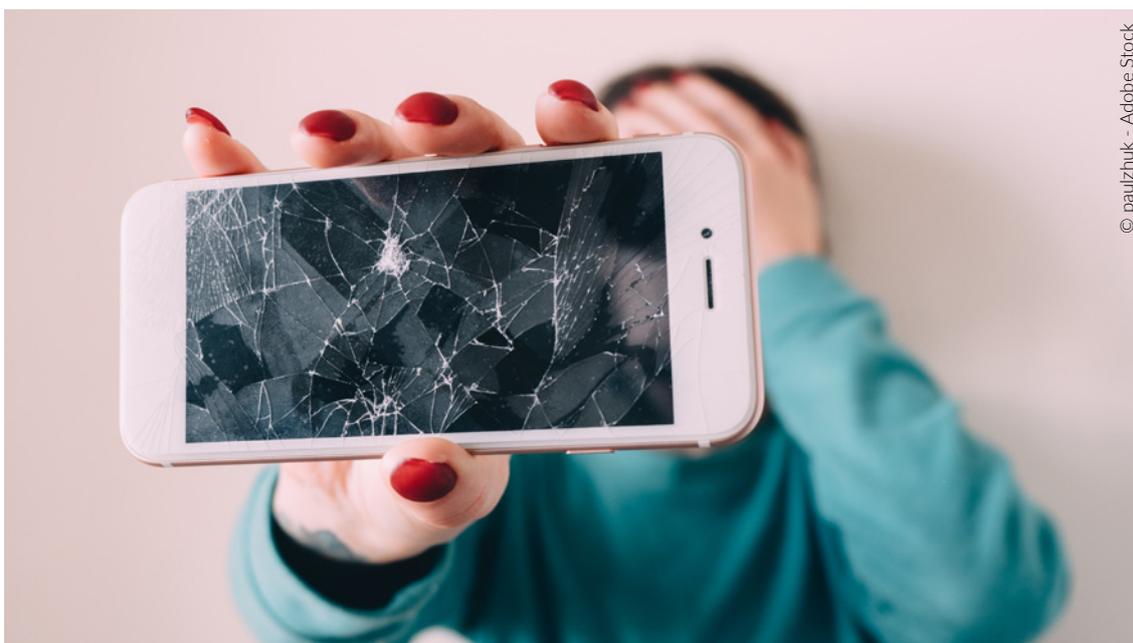
Aucun frais (frais d'envoi, frais liés au travail et au matériel utilisé par le réparateur, frais de devis,...) ne pourra être demandé pour la réparation de votre radio (mise en conformité) **sauf** si le vendeur peut prouver que le problème provient d'une utilisation fautive de votre part. Dans ce cas, la garantie légale ne joue pas : le vendeur pourra refuser, à bon droit, d'appliquer la garantie et vous demander le paiement tant de la réparation que des frais annexes (frais d'envoi, devis, etc.).

Il ne peut toutefois pas facturer des frais pour le contrôle qu'il a effectué (la charge de la preuve repose sur lui durant la période de garantie de 2 ans). Il peut vous proposer de réparer le bien contre paiement, moyennant votre accord formel. Si vous refusez la réparation, vous devez pouvoir récupérer votre radio sans frais.

2.17. Mon GSM, toujours sous garantie légale, est irréparable et ne sera pas remplacé parce qu'il n'est plus fabriqué. Le vendeur veut me remettre un bon d'achat à titre d'indemnisation alors qu'il est toujours sous garantie. Dois-je accepter ?

Si la réparation et le remplacement de votre GSM sont impossibles (trop coûteux, arrêt de fabrication), un remboursement sous forme d'un bon d'achat est parfois proposé par le vendeur. Cependant, rien ne vous oblige à l'accepter, vous pouvez exiger du vendeur le remboursement (en espèce et non sous forme de bon d'achat) comme prévu légalement.

Attention : en ce qui concerne le remboursement, le vendeur peut tenir compte de l'usage conforme que vous avez eu du GSM depuis son achat.



© paulzhuk - Adobe Stock

**2.18. Le vendeur ne veut pas me rembourser l'intégralité d'un appareil défectueux que j'ai acheté il y a 1 an. Est-ce légal ?
Il est pourtant irréparable et irremplaçable !**

Si vous demandez le remboursement d'un appareil sous garantie qui est irréparable et irremplaçable, le vendeur peut, pour le remboursement, tenir compte de l'usage conforme que vous avez eu de cet appareil depuis son achat.

2.19. Le vendeur refuse d'exécuter la garantie parce qu'il s'est écoulé plus d'un an entre la panne et la date à laquelle j'ai signalé celle-ci au vendeur. En a-t-il le droit ?

L'ancien Code civil prévoit que vous devez informer le vendeur de l'existence d'un défaut de conformité (la panne de votre appareil) dans un délai de deux mois à compter du jour où vous avez constaté le défaut.

Si ce délai est dépassé, le vendeur peut refuser d'appliquer la garantie légale.

2.20. J'ai acheté un babyphone ; il ne fonctionne plus mais malheureusement je m'aperçois que la garantie commerciale d'un an est expirée. Devrai-je supporter les frais de réparation ?

Il faut faire une distinction entre la garantie commerciale et la garantie légale.

- La **garantie commerciale** est la garantie offerte par le vendeur ou le fabricant à leurs conditions et délais qui figurent dans la déclaration de garantie ou dans la publicité afférente. La garantie commerciale doit mentionner l'existence des droits légaux (garantie légale avec vos droits de recours sans frais) dont vous (consommateur) disposez et préciser que ces droits légaux ne sont pas affectés par la garantie commerciale.
- La **garantie légale** s'applique pendant un délai de 2 ans à tous les biens de consommation vendus par un vendeur professionnel à un consommateur (fins privées).

En ce qui concerne votre babyphone, si la garantie commerciale de 1 an est expirée, vous ne perdez pas pour autant vos droits à la garantie légale de 2 ans. Celle-ci est le cas échéant toujours d'application.

2.21. Le chiot que je viens d'acheter auprès d'un éleveur, est mort au bout de 6 semaines. Selon mon vétérinaire, il était atteint de la maladie du chenil. Ai-je un recours contre cet éleveur ?

Les animaux sont considérés comme des « biens meubles » par l'ancien Code civil. À défaut de législation de garantie spécifique, les [dispositions de la garantie légale](#) leur sont donc applicables, telles qu'elles existaient avant l'adoption de la loi du 20 mars 2022 (art. 23, Loi du 20 mars 2022).

Le vendeur est tenu de délivrer à l'acheteur un bien « conforme » au contrat, ce bien pouvant être un animal. La maladie du chenil qui est survenue à votre chiot dans les 6 premiers mois de sa délivrance, est censée exister au moment de la vente. C'est au vendeur de prouver que le chiot ne

présentait pas ce défaut (maladie du chenil) au moment de la délivrance. Passé le délai de 6 mois, c'est au consommateur de prouver que le chiot était déjà atteint de la maladie au moment où il est entré en possession de celui-ci.

Attention : ce défaut sera censé ne pas exister si vous en avez eu connaissance ou ne pouviez l'ignorer au moment de la conclusion du contrat (toux, etc.).

2.22. Le garagiste auprès duquel j'ai signé un bon de commande pour une voiture d'occasion m'offre une réduction de 500 euros si je signe un document par lequel j'abandonne mon droit à la garantie. En a-t-il le droit ?

Le vendeur est responsable de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance de votre voiture et qui apparaît dans un délai de 2 ans à compter de celle-ci. Pour les biens d'occasion, le vendeur peut convenir contractuellement avec vous d'un autre délai de garantie, qui ne peut cependant être inférieur à 1 an.

L'ancien Code civil vous accorde, en matière de garantie légale, des droits qui ne peuvent être ni payants, ni diminués, ni supprimés par le vendeur.

Le fait que le vendeur vous accorde une réduction de 500 euros pour abandonner votre droit à la garantie légale est contraire à l'ancien Code civil et toute clause contractuelle relative à l'annulation de la garantie légale constitue une clause abusive, interdite et nulle selon l'article 1649octies de l'ancien Code civil et selon le livre VI « Pratiques du marché et protection du consommateur » du Code de droit économique (art. VI.83, 14° CDE).



2.23. Le concessionnaire auprès duquel j'ai acheté ma voiture peut-il refuser d'exécuter la garantie parce que je n'ai pas effectué les entretiens de la voiture chez lui ?

Le vendeur (concessionnaire) est responsable de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance de votre voiture et qui apparaît dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Si vous faites entretenir votre voiture auprès d'un autre garagiste, le vendeur ne peut refuser par la suite de régler un problème couvert par la garantie.

Le règlement européen (CE) 1400/2002 (distribution et service après-vente des véhicules automobiles dans l'Union européenne) vous donne le droit de faire entretenir votre véhicule par n'importe quel réparateur, agréé ou non par le constructeur.

Cependant, si l'entretien effectué par le garagiste non agréé a été mal réalisé et est à l'origine du problème couvert par la garantie légale ou même par la garantie commerciale, il ne s'agira pas d'un défaut de conformité auquel le vendeur doit répondre. Vous devrez vous adresser au garagiste non agréé dont les responsabilités de prestataire de services s'appliquent.

2.23.1. Quelles sont les obligations de garantie des prestataires de services ?

Une prestation de service doit être exécutée dans les règles de l'art et selon les accords contractuels conclus sur ce point. Le droit général des obligations du Code civil s'applique dans ce cas. Certains prestataires de services, notamment les garagistes, sont tenus par une obligation de résultat, c'est-à-dire qu'ils garantissent la bonne exécution du contrat (réparation, entretien, etc.). Si un garagiste n'atteint pas le résultat auquel il s'est engagé, il commet une faute professionnelle qui engage sa responsabilité.

2.24. J'ai acheté un ordinateur qui disposait d'un système d'exploitation. Le vendeur peut-il refuser d'assurer la réparation en garantie parce que j'ai fait enlever le système d'exploitation d'origine et fait installer un autre de mon choix ?

La garantie légale porte sur l'ordinateur tel qu'il vous est vendu et tel qu'il existe au moment de la délivrance (c'est-à-dire avec son système d'exploitation).

Pour être conforme au contrat, votre ordinateur doit correspondre au modèle présenté par le vendeur et en posséder les qualités.

Si vous faites enlever par un tiers le système d'exploitation d'origine pour le remplacer par un autre de votre choix, votre ordinateur ne répondra plus à la définition du bien conforme au contrat de vente conclu. En d'autres mots, il ne s'agira plus du même appareil.

Cependant, si le problème constaté n'a rien à voir avec le système d'exploitation, le vendeur sera tenu d'appliquer la garantie légale et d'en assurer gratuitement la réparation.

Le défaut est présumé exister au moment de la délivrance. En cas de contestation, c'est le vendeur qui doit prouver que le défaut constaté ne constitue pas un défaut de conformité.

2.25. Le vendeur refuse d'exécuter la garantie d'un percolateur du fait qu'il est griffé. Or la défectuosité constatée n'a aucun rapport avec les griffes. En a-t-il le droit ?

Le vendeur est responsable de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance de votre percolateur et qui apparaît dans un délai de 2 ans à compter de celle-ci. Si le défaut n'a aucun rapport avec les griffes, le vendeur est tenu d'appliquer la garantie légale et de réparer gratuitement le percolateur.

Les droits en matière de garantie légale ne peuvent être ni diminués, ni supprimés par le vendeur.

Le fait d'annuler la garantie légale en cas de griffes sur le percolateur est contraire à la loi et toute clause contractuelle relative à l'annulation de la garantie légale constitue une clause abusive, interdite et nulle selon l'article 1649octies de l'ancien Code civil et l'article VI.83, 14° du livre VI « Pratiques du marché et protection du consommateur » du Code de droit économique (art. VI.83, 14° CDE).

2.26. Le lave-vaisselle que j'ai acheté dans une grande surface il y a quelques mois est tombé en panne. Le vendeur refuse d'exécuter la garantie faute d'un document mentionnant la date d'achat (ticket de caisse, facture).

Si vous ne disposez plus du document établissant la preuve d'achat de votre lave-vaisselle, il vous sera difficile de faire valoir la garantie légale ou même la garantie commerciale auprès du vendeur.



2.27. J'ai acheté un GSM dont la batterie est tombée en panne 5 mois après l'achat. Le vendeur me dit que la garantie pour les accessoires est de 3 mois. Est-ce exact ?

La garantie légale s'applique à votre GSM pendant un délai de 2 ans à compter de sa délivrance.

Les accessoires n'étant pas exclus du bénéfice de la garantie légale, le vendeur est tenu d'appliquer la garantie légale et de réparer ou de remplacer gratuitement l'accessoire défectueux de votre GSM, sauf s'il prouve que le défaut provient d'une utilisation fautive de votre part.

Même si la garantie commerciale fournie par le fabricant prévoit que les accessoires ne sont garantis que pendant une période de 3 mois, vous ne perdez pas vos droits au bénéfice de la garantie légale de 2 ans à charge du vendeur.

2.28. Je ne possède plus l'emballage d'origine de mon four à micro-ondes acheté il y a 8 mois et le vendeur refuse d'exécuter la réparation sous garantie pour cette raison. En a-t-il le droit ?

Le vendeur est responsable de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance de votre four à micro-ondes et qui apparaît dans un délai de 2 ans à compter de celui-ci.

Les droits en matière de garantie légale ne peuvent être ni diminués, ni supprimés par le vendeur.

Le fait d'annuler la garantie légale si vous ne disposez plus de l'emballage d'origine de votre four est contraire à la loi. Toute clause contractuelle relative à l'annulation de la garantie légale constitue une clause abusive, interdite et nulle selon l'article 1649octies de l'ancien Code civil et l'article VI.83, 14° du livre VI « Pratiques du marché et protection du consommateur » du Code de droit économique (art. VI.83, 14° CDE).

2.29. Les conditions générales du vendeur ne font pas référence à la garantie légale de 2 ans. La machine à laver que je viens d'acheter est-elle quand même couverte par la garantie de 2 ans ?

La garantie légale de 2 ans protège le bien (machine à laver) que vous venez d'acquérir contre tout défaut de conformité pendant une période de 2 ans. Il s'agit d'un droit légal même si les conditions générales n'y font pas référence.

Néanmoins, si une garantie commerciale est accordée, la mention que vous (consommateur) avez des droits légaux en matière de garantie (garantie légale de 2 ans) doit figurer dans la déclaration de garantie commerciale. Et même si le vendeur ne respecte pas cette exigence, il sera tenu d'assumer le traitement de votre plainte en garantie légale en cas de défaut de conformité avéré.

2.30. J'ai acheté une maison et quatre mois après y avoir emménagé, je m'aperçois qu'elle est atteinte par la mэрule. Puis-je exiger la résolution du contrat, en faisant valoir les dispositions sur la garantie légale ?

La garantie légale de 2 ans ne s'applique pas aux biens immobiliers.

Le cas échéant, vous pouvez invoquer la garantie pour vices cachés prévue par les articles 1641 à 1649 de l'ancien Code civil avec l'aide d'un avocat, d'un notaire ou d'un expert immobilier.

2.31. J'ai acheté un véhicule neuf en novembre 2019. Le moteur a rendu l'âme aujourd'hui et doit être remplacé. Étant donné que la garantie légale de deux ans est dépassée, ai-je un autre recours ?

Si votre véhicule est encore couvert par la garantie commerciale du constructeur, au-delà des 2 années de garantie légale, demandez au garagiste ou au concessionnaire d'assumer le traitement de votre plainte en garantie commerciale.

Faute d'une garantie commerciale ou si celle-ci ne couvre pas le défaut constaté, la garantie pour vices cachés telle qu'elle est prévue par l'ancien Code civil (art. 1641 à 1649), s'applique sans limite de temps. Vous devez cependant prouver dans ce cas que le problème constaté résulte d'un défaut caché, important et antérieur à la vente du véhicule. L'existence du défaut nécessitera probablement une expertise pour en déterminer la cause et l'origine.

Sur la base de la garantie pour vices cachés, vous pouvez soit restituer la voiture et vous faire rembourser le prix d'achat, soit garder la voiture et vous faire rembourser une partie du prix (art. 1644 de l'ancien Code civil).

Cependant, rien ne vous empêche de négocier, à l'amiable, une solution qui conviendrait aux deux parties.

En cas de refus du garagiste, il appartiendra aux cours et tribunaux de trancher.



2.32. Le vendeur me propose une garantie complémentaire payante de cinq ans. En a-t-il le droit puisque j'ai déjà une garantie légale de deux ans ?

Une garantie complémentaire (gratuite ou payante) relève de la liberté contractuelle. Cependant, elle ne peut qu'allonger ou augmenter vos droits légaux à la garantie légale de 2 ans, sinon il s'agit d'une pratique illégale. Elle doit comporter un minimum d'indications :

- le contenu de la garantie ;
- les éléments nécessaires à la mise en œuvre de la garantie :
 1. sa durée ;
 2. son étendue territoriale ;
 3. le nom et l'adresse du garant.

2.33. J'ai fait réparer mon aspirateur qui n'était plus sous garantie. La garantie légale s'applique-t-elle sur cette réparation ?

La garantie légale de 2 ans ne s'applique pas aux réparations mais uniquement aux ventes de biens de consommation par un vendeur professionnel à un consommateur.

Vous devez vous adresser au réparateur dont les responsabilités de prestataire de services s'appliquent.

2.33.1. Quelles sont les obligations des prestataires de services ?

Une prestation de service doit être exécutée dans les règles de l'art et selon les accords contractuels conclus sur ce point. Le droit général des obligations du Code civil s'applique dans ce cas.



Certains prestataires de services, notamment les réparateurs, sont tenus par une obligation de résultat c'est-à-dire qu'ils garantissent la bonne exécution du travail.

En ce qui concerne un aspirateur qui n'est plus sous garantie, le réparateur sera responsable d'une réparation défectueuse si le problème se produit à plusieurs reprises. Dans ce cas, vous pouvez faire valoir vos revendications (remédier gratuitement à la malfaçon, etc.) auprès du réparateur.

Certains réparateurs accordent une garantie contractuelle sur les pièces de rechange installées et sur le travail effectué.

2.34. Les pièces de rechange sont-elles aussi garanties deux ans ?

Il y a trois possibilités.

1. **La réparation est effectuée dans le cadre de la garantie légale de deux ans.** Pendant la réparation, la garantie légale est suspendue. Après la réparation, la garantie légale recommence à courir jusqu'à son terme. Les pièces de rechange ont la même période de garantie que le bien réparé. S'il reste 15 mois de garantie légale sur le bien, les pièces de rechange sont garanties pendant ces 15 mois.
2. **En tant que consommateur, vous achetez des pièces de rechange pour effectuer une réparation.** Dans ce cas, les pièces de rechange sont garanties pendant deux ans, il s'agit d'un contrat de vente de biens de consommation par un vendeur à un consommateur. Cela reste vrai même si après, vous faites appel à un professionnel pour les installer.
3. **En dehors de la garantie légale de deux ans, une réparation est effectuée par un professionnel avec des pièces de rechange.** Dans ce cas, les circonstances influencent encore la réponse :
 - Si l'installation/réparation est accessoire à l'achat, c'est le bien qui est l'élément le plus important du contrat. Il s'agit alors d'un contrat de vente. Le bien sera donc couvert par la garantie légale de deux ans.
 - Si l'installation/réparation prévaut, le bien est un accessoire. Il s'agit alors d'un contrat d'entreprise. Le bien n'est pas couvert par la garantie légale de deux ans. Dans le cas où le professionnel est tenu d'une obligation de résultat, la responsabilité du réparateur s'étend aux défauts des pièces détachées incorporées.

Le réparateur peut offrir une garantie commerciale dans ses conditions sur ses prestations et les pièces qui sont fournies. Cette garantie commerciale n'est pas limitée de manière spécifique. Le réparateur peut donc fixer les conditions qu'il veut (par exemple, le délai de garantie pourrait être plus court ou plus long que deux ans).

2.35. J'ai acheté une télévision par internet à un vendeur français.

Celle-ci est tombée en panne. Ai-je les mêmes droits à la garantie légale que si j'avais acheté dans un magasin en Belgique ?

De nombreuses législations européennes ont été adoptées pour protéger le consommateur où qu'il soit au sein de l'Union européenne. La directive européenne 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation et la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE ont été transposées dans la législation des États membres de l'Union européenne.

Si le droit français est applicable, ce sont les règles des directives européennes, telles qu'elles ont été transposées en France, qui s'appliqueront en matière de garantie.

Le [Centre Européen des Consommateurs](#)¹ offre conseils et assistance aux consommateurs en cas d'achat ou de litige avec un vendeur établi dans un autre État membre de l'Union européenne.

2.36. J'ai acheté un vêtement en solde qui a laissé apparaître de grandes parties décolorées lors du premier lavage. Le fabricant reconnaît le problème, mais le ticket de caisse mentionne que les articles soldés ne sont ni remboursés, ni échangés. Le vendeur est-il tenu d'échanger ou de rembourser mon achat sur la base de la garantie légale ?

La protection accordée par la garantie légale couvre les défauts de conformité des biens de consommation vendus par un professionnel à un consommateur. Peu importe que les biens (neufs ou d'occasion) soient vendus pendant les soldes ou non.

Lorsque vous constatez que le vêtement acheté pendant les soldes (ou non) présente un défaut de conformité, vous pouvez demander au vendeur d'assumer le traitement de votre plainte en garantie. Le défaut (grande partie décolorée après lavage) qui a été constaté pendant la période de garantie est censé exister au moment de la délivrance sauf preuve contraire du vendeur final (utilisation d'un produit lessiviel inadéquat, etc.).

Dans un premier temps, vous pouvez demander la réparation ou l'échange du produit défectueux. En ce qui concerne l'échange, vous devez tenir compte du fait que les vêtements en soldes sont constitués des invendus durant la saison et que l'échange (même taille, couleur, modèle) peut s'avérer aléatoire.

Si la réparation ou l'échange sont impossibles ou imposent des coûts disproportionnés, vous pouvez demander une réduction du prix (en rapport avec le défaut constaté) ou si le défaut est important, l'annulation de la vente et le remboursement du prix payé. Ce remboursement peut cependant être réduit en fonction de l'usage conforme que vous avez eu du vêtement.

1 Centre Européen des Consommateurs
Rue de Hollande 13
1060 Bruxelles
Tél. : 02 542 33 46
E-mail : info@cecbelgique.be
Site web : <https://www.cecbelgique.be/>

de préférence par recommandé, dans laquelle vous expliquez les défauts constatés, invoquez la garantie légale ou éventuellement la garantie commerciale et demandez au vendeur de réagir dans un certain délai. Le vendeur devrait répondre à ce document écrit.

En cas de réparation du produit couvert par la garantie, n'oubliez pas de conserver le bon de réparation pour pouvoir bénéficier, sans contestation possible, de l'allongement de la durée de la garantie légale de deux ans. En effet, celle-ci est suspendue durant le temps nécessaire à la réparation.

Si vous n'arrivez pas à un accord amiable avec le vendeur, vous devrez envisager d'autres solutions.

Le Service de Médiation pour le Consommateur constitue une alternative à la voie judiciaire. Il a pour mission de régler les litiges entre les consommateurs et les entreprises, soit en traitant lui-même la plainte soit, en la transmettant à un des services de médiation reconnus. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la FAQ « [En tant que consommateur, le règlement alternatif des litiges est-il une solution à mon problème de garantie ?](#) ». Vous pouvez également retrouver la liste des organes extrajudiciaires reconnus sur la page [Liste complète des partenaires Belmed \(Médiation\)](#) sur notre site web.

Pour recourir gratuitement au Service de Médiation pour le Consommateur, vous devez avoir tenté au préalable un arrangement amiable avec le vendeur et ne pas avoir déjà introduit une demande auprès d'un tribunal. Votre plainte devra être aussi complète que possible (description du problème, documents utiles, etc.).

Si vous citez le vendeur devant le juge, vous devez le faire dans l'année suivant la constatation du défaut.

Par ailleurs, la Direction générale de l'Inspection économique du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie peut vérifier la légalité des pratiques du vendeur. En cas d'infraction, elle prend les mesures les plus appropriées et dresse éventuellement un procès-verbal à destination des autorités judiciaires. Le cas échéant, elle vous informe sur votre droit à vous constituer partie civile. À défaut d'infraction et si la plainte est purement civile, cette administration vous donnera les informations utiles sur vos droits et vous orientera au mieux.

Vous pouvez obtenir des informations générales sur la protection des consommateurs auprès du :

- Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Contact Center
Tél. : 0800 12 033 (appel gratuit)
E-mail : info.eco@economie.fgov.be
Site web : <https://economie.fgov.be/fr>
- Vous pouvez vous adresser au Service de Médiation pour le Consommateur :
Service de Médiation pour le Consommateur
NG II - Boulevard du Roi Albert II 8 - 1000 Bruxelles
Tél. : 02 702 52 20
Fax : 02 808 71 29
E-mail : contact@mediationconsommateur.be
Site web : <https://mediationconsommateur.be/fr>
Le formulaire pour les consommateurs est accessible à l'adresse suivante :
<https://mediationconsommateur.be/fr/formulaire-de-plainte>
- Vous pouvez **signaler une pratique commerciale illégale ou déloyale** à la Direction générale de l'Inspection économique en vous adressant au **Point de contact**.
Il a pour but de réceptionner les signaux venant des particuliers ou des entreprises ou autres demandes d'information, en vue de lutter contre l'escroquerie, les arnaques, la fraude et les pratiques commerciales illégales.
pointdecontact.belgique.be

3.3. Comment puis-je prouver un défaut de conformité ?

Apporter la preuve de quelque chose, c'est établir la réalité d'une affirmation.

Dans le cadre de la garantie légale, 8 conditions (voir point 1.2.), énumérées dans l'ancien Code civil, permettent d'apprécier si un bien est conforme au contrat :

1. il correspond à la description donnée par le vendeur ;
2. il permet l'usage recherché et déclaré par le consommateur ;
3. il est livré avec tous les accessoires et les instructions comme spécifié dans le contrat ;
4. il reçoit des mises à jour comme stipulé dans le contrat d'achat ;
5. il est propre à l'usage auquel servent habituellement les biens de même type ;
6. il a, le cas échéant, la qualité et correspond à la description d'un échantillon ou d'un modèle mis à la disposition du consommateur par le vendeur avant la conclusion du contrat ;
7. il est, le cas échéant, livré avec les accessoires, y compris l'emballage, les instructions d'installation ou toute autre instruction que le consommateur peut raisonnablement attendre ;
8. il a la bonne quantité et possède 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.

Si le consommateur peut prouver que le bien ne remplit pas une de ces 8 conditions, celui-ci sera censé ne pas être conforme au contrat et la garantie légale devra être appliquée.

Cette preuve peut être apportée par tous moyens (publicité, étiquetage, bon de commande stipulant l'usage spécifique recherché par le consommateur, etc.).

Le défaut de conformité est censé exister au moment de la vente. Si le vendeur n'est pas d'accord, il lui appartiendra de prouver le contraire.

Concrètement, cela signifie que le vendeur devra démontrer que le défaut est dû par exemple à de l'usure ou à des conditions d'utilisation anormales (chaleur, humidité...) ou encore à une mauvaise utilisation du bien par le consommateur ou à un accident postérieur à la livraison, etc.

Une simple affirmation ne sera pas suffisante !

Exemple : si le vendeur affirme que le défaut constaté est dû à une exposition à l'humidité du GSM, le vendeur devra démontrer au consommateur que l'oxydation des pièces du GSM qui en résulte provient d'une utilisation dans des conditions inadéquates.

3.4. Que puis-je faire contre un vendeur qui refuse d'assumer le traitement de ma réclamation en garantie. Où dois-je m'adresser ?

- Le vendeur final est tenu d'assumer le traitement de votre réclamation en fonction de ses obligations légales en matière de garantie.
- Le respect de la garantie légale est contrôlé par la Direction générale de l'Inspection économique. Vous pouvez signaler votre problème au :
pointdecontact.belgique.be
Le Point de contact a pour but de réceptionner les signaux venant des particuliers ou des entreprises ou autres demandes d'information, en vue de lutter contre l'escroquerie, les arnaques, la fraude et les pratiques commerciales illégales.
- Si le vendeur final ne veut pas agir sur la base de l'obligation légale de garantie ou conteste la réalité d'un défaut de conformité, vous pouvez recourir au Service de Médiation pour le Consommateur. Il constitue une alternative au règlement judiciaire des litiges.
Service de Médiation pour le Consommateur
Boulevard du Roi Albert II 8
1000 Bruxelles
Tél. : 02 702 52 20
Fax : 02 808 71 29
E-mail : contact@mediationconsommateur.be
Site web : <https://mediationconsommateur.be/fr>
- Si au terme de la procédure un règlement amiable ne peut être obtenu ou si la recommandation individuelle adressée à l'entreprise par le Service de Médiation pour le Consommateur reste sans effet, seuls les cours et tribunaux peuvent trancher le litige.



3.5. Que puis-je faire vis-à-vis d'un vendeur étranger ?

Adressez-vous au Centre Européen des Consommateurs qui dispose d'un service de conseils et d'assistance aux consommateurs en cas d'achat ou de litige avec un vendeur établi dans un autre État membre de l'Union européenne :

Centre Européen des Consommateurs
Rue de Hollande 13
1060 Bruxelles
Tél. : 02 542 33 46
E-mail : info@cecbelgique.be
Site web : <https://www.cecbelgique.be/>



SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
N° d'entreprise : 0314.595.348
economie.fgov.be