

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 ;
- etc.

Quels sont vos droits de consommateur et à qui devez-vous vous adresser ?

Ces matières sont réglées par la loi du 1^{er} septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation. Cette loi a été publiée au Moniteur belge du 21 septembre 2004 et est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2005

Quels contrats et quels biens sont visés ?

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

Biens de consommation : tous les objets mobiliers corporels tels que voitures, frigos, meubles, etc., à l'exception de :

- l'eau, le gaz et l'électricité ;
- les biens vendus sur saisie ou par autorité de justice ;
- les biens immobiliers.

Consommateur : la personne physique qui achète un bien pour un usage privé et non à des fins professionnelles.

Vendeur : 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 désormais également soumise à certaines règles.

La garantie légale

A partir de quand ?

Pour tous les contrats conclus à partir du 1^{er} janvier 2005

Pour qui ?

Pour le consommateur vis-à-vis du vendeur.

Pour quoi ?

Pour non-conformité du produit. C'est-à-dire que le bien livré ne correspond pas à celui demandé ou commandé.

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

1. conforme à la description donnée par le vendeur

Ex.: si vous avez commandé une armoire de 3m de long, ce meuble doit avoir les dimensions demandées et ne peut donc être ni plus grand, ni plus petit ;

2. propre à l'usage recherché par le consommateur

Ex.: si vous achetez un GSM pour bénéficier d'une fonction spécifique, l'appareil doit être équipé de cette fonction ;

3. propre aux usages auxquels servent habituellement les biens du même type

Ex.: un robot de cuisine doit pouvoir mixer et hacher ;

4. offrir les prestations et les qualités auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre eu égard à la nature du bien et compte tenu des déclarations du vendeur.

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. Si la constatation est faite plus de six mois après la livraison, le consommateur est tenu de prouver l'existence de la non-conformité au moment de la livraison.

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 les meilleurs délais.

1. La loi ne précise aucun délai pour signaler un défaut mais le contrat peut limiter le délai qui ne peut cependant être inférieur à 2 mois.
2. En principe, l'action du consommateur se prescrit dans un délai d'un 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 sans frais du bien (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 disproportionné ou impossible ou ne peut être effectué dans un délai raisonnable, le consommateur a le droit d'exiger une réduction de prix ou la résolution du contrat de vente.

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. A 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, l'ancien régime des vices cachés s'applique à nouveau (art. 1641 et suivants du 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, la loi réglemente 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 qu'outre la garantie commerciale, il existe également une garantie légale ;
- 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>

En outre, notre brochure « Les garanties en cas de vente de biens de consommation » répond à vos questions.

<https://economie.fgov.be/fr/publicaties/les-garanties-en-cas-de-vente>