



CONSOMMATION – ACHATS EN MAGASIN – LES GARANTIES

Lorsque le produit que vous avez acheté en magasin dysfonctionne ou ne correspond pas à la description qui vous en a été donnée, vous avez la possibilité de faire jouer différentes garanties.

La garantie que vous allez choisir de mettre en œuvre va dépendre du temps qui s'est écoulé depuis votre commande.

BON À SAVOIR

LA GARANTIE COMMERCIALE

La garantie commerciale correspond à l'**engagement du professionnel**, auprès duquel vous avez effectué un achat, de procéder au **remplacement**, à la **réparation** ou encore au **remboursement** du bien en cas de non-conformité de votre commande. Sachez que c'est un engagement **facultatif** pour le vendeur, qui en détermine librement la durée (6 mois, 1 an ou plus) et le contenu (ex. : couverture de certaines pièces d'un appareil seulement, de l'appareil tout entier, etc.).

LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

Si le produit que vous avez acheté **ne correspond pas à la description** qui vous en a été donnée, qu'il présente un **défaut** dont vous n'aviez pas connaissance, ou qu'il **dysfonctionne**, vous avez la possibilité de vous prévaloir de cette garantie dans certaines conditions. Il s'agit d'une garantie prévue par la loi et applicable même si le vendeur (professionnel uniquement) ne vous a proposé aucune garantie commerciale, ou qu'il vous a refusé sa mise en œuvre.

• **Si le produit que vous avez acheté est neuf**, vous serez dispensé d'apporter la preuve de la non-conformité au moment de la livraison dans les **2 ans** qui suivent la réception de votre commande. Ainsi, si vous décidez de mettre en œuvre cette garantie, il appartiendra au professionnel de prouver qu'aucun défaut n'existait au moment de la délivrance de son produit.

• **Si le produit acheté est d'occasion**, vous serez dispensé d'apporter la preuve du défaut de conformité pendant les **12 mois** qui suivent la réception de votre commande. Pour tous ceux qui apparaîtraient ultérieurement, vous aurez toujours la possibilité d'invoquer cette garantie à condition cette fois d'apporter la preuve de la non-conformité au moment de la livraison.

Vous pouvez prouver la non-conformité par tous moyens (ex. : photos, expertise, réparations, etc.).

Quelles démarches effectuer ?

Lorsque vous demandez la mise en œuvre de cette garantie, vous devez dans un premier temps envoyer un **courrier recommandé avec avis de réception** au vendeur, en joignant tous les **justificatifs** utiles au soutien de votre prétention (ex. : photos, réparation, etc.) et le mettre en demeure de procéder à la réparation ou, en cas d'impossibilité, au remplacement du bien.

En cas de refus ou de non-réponse de sa part, vous serez alors en droit de réclamer l'**annulation** du contrat et le **remboursement** du prix.

BON À SAVOIR

Au 1^{er} janvier 2022, cette garantie s'applique aussi aux contrats de fourniture de contenus numériques ou de services numériques (abonnements en streaming, téléchargement légal de fichiers numériques, etc.).



AFOC

Association représentative
des consommateurs
et des locataires, créée en 1974,
et agréée par l'État
www.afoc.net



LA GARANTIE LÉGALE DES VICES CACHÉS

Comme son nom l'indique, cette garantie est susceptible d'être invoquée en cas d'existence d'un **vice caché**. Plus précisément, le vice caché correspond à un **défaut non apparent lors de la vente d'un bien (neuf ou d'occasion)**, le rendant ainsi inutilisable ou diminuant très fortement la possibilité d'en user.

Vous devez apporter la preuve de l'existence d'un vice caché (expertises, etc.).



Pour pouvoir la mettre en œuvre, sachez qu'il vous appartient d'apporter la **preuve de l'existence d'un vice** lors de la délivrance du bien. Cette preuve peut être apportée par tout moyen (expertises, réparations, etc.).

Vous ne pouvez mettre en œuvre cette garantie que dans un **délai de 2 ans** à compter de la découverte du vice, étant précisé que cette action ne peut être engagée que dans les **20 ans suivant la vente**.

Si vous aviez connaissance du vice lors de l'achat, vous ne pourrez pas vous prévaloir de cette garantie.



Si le vice est avéré, vous pourrez soit obtenir la **réduction du prix** du bien, soit demander le **remboursement** du prix.