

Zoom sur les garanties légales dues par le vendeur



© 2025 Les Echos Publishing

La garantie de conformité

Lorsqu'un commerçant vend un bien, il doit garantir l'acheteur contre les défauts de conformité que ce bien pourrait présenter. C'est la garantie de conformité.

Le champ d'application de la garantie de conformité

Le champ d'application de la garantie de conformité est très large. En effet, elle concerne tout type de biens ou service numérique, achetés par un consommateur en magasin ou sur internet, neufs ou d'occasion, auprès d'un vendeur professionnel (mais pas à un particulier). Et elle a vocation à s'appliquer dans toutes les situations où le produit n'est pas conforme à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable, ne correspond pas à la description que le commerçant en a donnée à l'acheteur ou ne possède pas les qualités annoncées ou convenues avec ce dernier.

Elle peut donc couvrir non seulement la panne ou le dysfonctionnement du bien mais aussi le caractère décevant de ses caractéristiques ou de ses performances, ou non conforme

par rapport au bon de commande.

L'action en garantie de conformité

Pour que la garantie de conformité puisse jouer, le ou les défauts devaient exister au jour de l'achat du bien et le consommateur devait ignorer leur existence. Sachant que si le défaut apparaît dans les 2 ans (un an pour les biens d'occasion) suivant l'achat, cette condition est présumée remplie. L'acheteur n'est alors pas tenu de rapporter la preuve de son existence. C'est donc au professionnel de prouver que le défaut n'existait pas au moment de la délivrance du bien, en démontrant, par exemple, que ce dernier a été endommagé à la suite d'une chute qui s'est produite postérieurement à l'achat et en ayant recours, le cas échéant, à une expertise.

En cas de défaut de conformité, l'acheteur dispose d'un délai de 2 ans à compter de la prise de possession du bien pour, à son choix, demander au vendeur de procéder gratuitement à sa réparation ou à son remplacement. Ce dernier est alors tenu de s'exécuter. Sachant qu'il est en droit de refuser la solution choisie par le consommateur si son coût est disproportionné par rapport à l'autre solution.

Si aucune de ces solutions (réparation ou remplacement) n'est possible ou si l'acheteur ne peut pas obtenir satisfaction dans le délai d'un mois après la réclamation, il peut alors exiger un remboursement intégral et rendre le produit, ou, s'il décide de le garder, obtenir une réduction du prix de vente.

La garantie des vices cachés

Le vendeur doit également garantir l'acheteur contre les défauts cachés du bien vendu. C'est la fameuse garantie des

vices cachés.

Le champ d'application de la garantie des vices cachés

La garantie des vices cachés s'applique à tous les biens, mobiliers et immobiliers, neufs ou d'occasion, vendus par un professionnel ou par un particulier. Elle concerne, cette fois, tout défaut non visible mais existant au moment de l'achat et qui apparaît ensuite, rendant le bien impropre à l'usage auquel il est destiné ou qui diminue tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquis ou l'aurait acquis à un prix moins élevé.

À noter : la garantie des vices cachés ne peut pas être invoquée pour des défauts non visibles mais dont l'existence a été portée à la connaissance de l'acheteur au moment de l'achat.

L'action en garantie des vices cachés

Trois conditions sont nécessaires pour que l'acheteur puisse faire jouer la garantie des vices cachés. D'une part, le défaut doit être caché, c'est-à-dire non apparent lors de l'achat. D'autre part, il doit rendre le bien impropre à l'usage auquel on le destine, c'est-à-dire inutilisable, ou diminuer très fortement son usage. Enfin, il doit exister au moment de l'achat.

Contrairement à l'action en garantie de conformité, il appartient à l'acheteur de prouver que ces trois conditions sont réunies. L'action en garantie des vices cachés est donc plus difficile à mettre en œuvre que celle en garantie de conformité.

L'action en garantie des vices cachés doit être exercée à la fois dans un délai de 2 ans qui court à compter de la découverte du défaut et dans un délai de 20 ans à compter de la date de la vente. Autrement dit, l'acheteur doit, avant l'expiration de ces délais, signaler l'existence du vice au vendeur. Sachant qu'il a le choix entre deux solutions : garder le produit et demander un remboursement partiel du prix ou rendre le produit et obtenir un remboursement total. Il peut également, le cas échéant, demander des dommages-intérêts au vendeur.

L'information des consommateurs sur les garanties légales

Les commerçants doivent informer les consommateurs de l'existence des garanties légales.

Les vendeurs doivent obligatoirement mentionner l'existence et les conditions de mise en oeuvre des garanties légales de conformité et des vices cachés dans leurs conditions générales de vente.

Et l'existence et la durée (2 ans) de la garantie de conformité doivent également être mentionnées sur les documents de facturation (tickets de caisse, factures) remis aux consommateurs lors de la vente des biens suivants :

- les appareils électroménagers ;
- les équipements informatiques ;
- les produits électroniques grand public ;
- les appareils de téléphonie ;

- les appareils photographiques ;
- les appareils, dotés d'un moteur électrique ou thermique, destinés au bricolage ou au jardinage ;
- les jeux et jouets, y compris les consoles de jeux vidéo ;
- les articles de sport ;
- les montres et produits d'horlogerie ;
- les articles d'éclairage et luminaires ;
- les lunettes de protection solaire ;
- les éléments d'ameublement.

Et attention, l'absence de cette mention dans les documents contractuels remis aux consommateurs est passible d'une amende administrative dont le montant peut aller jusqu'à 3 000 € pour une personne physique et à 15 000 € pour une personne morale.

Précision : cette obligation de mentionner la garantie de conformité sur les documents de facturation remis aux consommateurs ne s'applique pas lorsque ces biens sont achetés dans le cadre d'un contrat conclu à distance ou hors établissement. Ce qui signifie qu'elle ne s'applique que pour les achats effectués en magasin. La vente à distance étant celle qui est conclue entre un professionnel et un consommateur sans leur présence physique simultanée, c'est-à-dire par le recours à une ou plusieurs techniques de communication à distance (internet, téléphone, courrier).

La garantie commerciale

Les commerçants proposent parfois à leurs clients de souscrire une garantie commerciale qui vient s'ajouter aux garanties imposées par la loi.

En complément des garanties légales, il n'est pas rare que les commerçants proposent à leurs clients une garantie commerciale, parfois appelée « extension de garantie », qui leur offre des services complémentaires.

Ainsi, en cas de défaut du bien vendu, le commerçant peut, par exemple, s'engager à automatiquement rembourser le prix, remplacer ou réparer le bien, et ce pendant une certaine durée fixée (supérieure à celle des garanties légales) dans le contrat, et dans des situations non couvertes par les garanties légales (perte ou casse du bien).

Une garantie commerciale doit obligatoirement faire l'objet d'un écrit qui doit être remis à l'acquéreur et mentionner le contenu de la garantie, le prix ou la gratuité de celle-ci, les modalités de sa mise en œuvre ainsi que la durée pendant laquelle elle a vocation à s'appliquer. Elle peut être gratuite ou payante, selon les cas.

© 2025 Les Echos Publishing