

Comment faire jouer les garanties dues par les fournisseurs/intermédiaires/vendeurs/fabricants ?

1/ LA GARANTIE COMMERCIALE

Les fabricants et/ou les intermédiaires indiquent souvent dans leurs documents commerciaux et les conditions générales de vente (CGV) des délais de GARANTIE SANS RAPPORT avec les délais légaux.

Exemple : produit garanti 3 ans, 8 ans ou plus.

Attention ! Ce sont des garanties purement contractuelles, à ne pas confondre avec les **garanties légales**.

- ✓ Il s'agit d'une GARANTIE COMMERCIALE qui permet de faire remplacer ou réparer gratuitement le produit acheté, qui ne fonctionne pas ou mal ;
- ✓ Elle est FACULTATIVE et donc le fabricant et/ou l'intermédiaire est libre de choisir la DUREE, les conditions d'APPLICATION et la MISE EN JEU de cette garantie.

Exemple : elle peut couvrir le remplacement des pièces mais pas la main d'œuvre ; ou exclure certaines pièces ; ou certaines pannes (mauvaise utilisation ; défaut d'entretien...)

- ✓ Toutes ces conditions doivent figurer dans un contrat de garantie remis par le fabricant et/ou l'intermédiaire, précisant les informations suivantes : éléments garantis ; conditions de sa mise en œuvre ; durée ; étendue géographique ; coordonnées du fabricant et/ou de l'intermédiaire ; coût éventuel ; rappel des garanties légales dues par le fabricant et/ou l'intermédiaire ;

Elle peut être gratuite ou payante (appelée alors extension de garantie)

- ✓ COMMENT EN BENEFICIER ?

Une simple réclamation peut suffire ; sinon, preuve de la panne ; justificatif d'achat.

- ✓ QUE FAIRE EN CAS DE LITIGE ?

- Rappeler au professionnel ne respectant pas la garantie commerciale qu'il s'expose à une amende administrative (3000 € pour les personnes physiques ; 15000 € pour les personnes morale) ;
- Lui adresser une mise en demeure par lettre recommandée avec AR ;

- ✓ QUI PEUT L'INVOQUER ?

Le consommateur comme l'installateur (= artisan)

IMPORTANT : ATTENTION aux devis

Les artisans ne doivent pas reprendre à leur compte ces garanties, NI LES INSCRIRE dans leurs devis.

Exemple : ne pas écrire en bas du devis « produit garanti 8 ans » ou autre ! Cette garantie contractuelle est l'AFFAIRE du FABRICANT et/ou de l'INTERMEDIAIRE et non celle de l'installateur (c'est-à-dire de l'artisan).

2/ LES GARANTIES LEGALES

En effet, les garanties purement contractuelles ne suppriment pas les GARANTIES LEGALES.

Exemple : Les fabricants/intermédiaires/vendeurs opposent souvent aux artisans ces garanties contractuelles pour refuser de remplacer le produit défectueux, en invoquant l'expiration du délai de garantie inscrit dans leurs conditions générales de ventes. Il faut immédiatement riposter en s'appuyant sur les GARANTIES LEGALES (garantie légale de conformité et garantie des vices cachés) qui NE DISPARAISSENT PAS même si les garanties contractuelles courent encore ou ont cessé.

A) La garantie légale de conformité (droit de la consommation)

1) Définition

C'est la garantie que peut invoquer un consommateur constatant que le produit qu'il a acheté, présente un **DEFAULT DE CONFORMITE**.

Il s'agit d'une **GARANTIE LEGALE** (et donc non contractuelle) ;

2) Qu'est-ce qu'un défaut de conformité ?

- Le produit n'est pas propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable,
- Le produit ne correspond pas à la description donnée par le vendeur en termes de qualité ou de performance,
- Le produit ne présente pas la qualité et la performance normale d'un produit de même type, qu'un consommateur peut raisonnablement attendre compte tenu de la nature du produit.

3) Conditions d'application

- La garantie s'applique à condition que le **défaut existe à la date d'acquisition du bien** mais ne soit pas apparent (défaut de fabrication). Les défauts connus de l'acheteur, ou portés à sa connaissance ou encore qu'il ne pouvait ignorer, ne sont pas couverts par la garantie de conformité.

IMPORTANT : il en est de même lorsque l'acheteur a fourni lui-même les matériaux et que le défaut de conformité a pour origine lesdits matériaux.

- Les contrats concernés sont les contrats de vente de biens meubles (ex. : appareils électroménagers) ; et les contrats de fourniture de biens meubles à fabriquer ou produire (ex. : réalisation de meubles de cuisine ou fabrication de fenêtres sur mesure).

4) Qui peut l'invoquer ?

Cette garantie s'applique uniquement dans les **relations entre l'acheteur/consommateur et le vendeur professionnel**. Donc un professionnel ne peut exiger son application à son bénéfice MAIS, en revanche, il la doit au consommateur (personne physique ayant acheté un produit pour un usage domestique).

5) Dans quel délai ?

- Le consommateur dispose d'un délai de **2 ANS à compter de la DELIVRANCE (livraison) DU BIEN**, pour agir.
- Donc, pendant les **deux ans suivant la DELIVRANCE DU BIEN (livraison)**, le consommateur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité.

6) Modes de réparation ?

Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve de l'appréciation du coût de l'opération, le choix revenant alors au vendeur.

7) Que faire en cas de litige ?

Envoyer une mise en demeure par lettre recommandée avec AR.

B) La garantie des VICES (DEFAULTS) CACHES (code civil)

1) Définition

Il s'agit d'une autre garantie LEGALE (donc non contractuelle).

2) Qu'est-ce qu'un VICE (DEFAULT) CACHE ?

Le vice caché est un défaut qui rend la chose impropre à l'usage auquel on la destine ou qui diminue tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise ou alors à un moindre prix, s'il l'avait connu.

3) Conditions d'application

- Le défaut doit être caché et antérieur à la vente. L'acquéreur ne pourra pas se retourner contre le vendeur pour les défauts apparents qu'il aura constatés au moment de la vente.
- Les juges considèrent qu'un défaut est caché dès lors qu'un examen normal ne permet pas de le révéler. En effet, si la découverte des vices nécessite un démontage, le défaut sera considéré comme caché.
- Le défaut caché doit rendre la chose impropre à l'usage auquel on la destine ou diminuer très fortement son usage.
- Tout défaut, même important et non apparent, ne constitue pas un vice : il faut que la chose soit rendue impropre à son usage normal ou qu'elle diminue fortement l'usage.
- L'acheteur doit apporter la preuve du vice

Attention : la preuve du vice caché sera difficile à apporter si vous avez démonté le produit ou tenté de le réparer vous-même.

4) Champ d'application ?

- La garantie des vices cachés est applicable aux biens neufs, comme aux biens d'occasion ;
- Elle peut donc être exercée contre un vendeur professionnel bien sûr, mais aussi contre un non-professionnel. Ceci, même s'ils ne connaissent pas ces vices au moment de la vente.
- IMPORTANT : l'action en garantie des vices cachés peut aussi être exercée contre le FABRICANT. Tout acheteur peut donc agir directement contre le fabricant.

5) Dans quel délai ?

- La garantie des vices cachés doit être invoquée dans un délai de **2 ANS à compter de la DECOUVERTE DU VICE**.
- L'action en garantie des vices cachés doit être intentée par l'acquéreur dans ce délai à compter de la découverte du vice.

6) Modes de réparation ?

L'acheteur a le choix entre :

- Rendre la chose et se faire restituer le prix ;
ou
- Garder la chose et obtenir une réduction du prix

7) Que faire en cas de litige ?

Envoyer une mise en demeure par lettre recommandée avec AR.

TROIS REMARQUES

- 1) Les ARTISANS du BATIMENT sont des **installateurs**, considérés au regard de la loi comme des **constructeurs**
 - Les garanties et responsabilités auxquelles ils sont tenus figurent dans le document joint (*garanties et responsabilités assurances dues par les artisans du bâtiment*)
 - Ils sont soumis à une assurance obligatoire (la DECENNALE)
- 2) Les fournisseurs, vendeurs, intermédiaires et fabricants sont, quant à eux, tenus des garanties susmentionnées – entre autres –

MAIS

ne sont pas, en revanche et comme le sont les artisans, soumis à une assurance obligatoire.

- 3) L'artisan qui a installé chez un client (consommateur ou professionnel) un matériel/matériau/produit/bien, présentant un défaut/vice est en première ligne face à ce client et donc dans un premier temps, répond du défaut du produit.

PUIS

il doit exercer un recours contre le responsable (fournisseur/vendeur/tout intermédiaire/fabricant), car il dispose d'une action contractuelle directe, comme indirecte, contre lui.

Ce recours peut être exercé directement par lui-même ou par l'intermédiaire de son assureur.

