

L'UFC-QUE CHOISIR du Morbihan vous informe

Les garanties



- **Légaux et obligatoires**
 - Conformité
 - Vices cachés
- **Facultatives**
 - Commerciale
 - Assurance affinitaire



Morbihan

Votre association de
consommateurs

02 97 84 74 24

contact@morbihan.ufcquechoisir.fr

Les garanties légales et obligatoires

Garantie légale de conformité

Produits concernés

Tous les produits neufs, d'occasion ou reconditionnés (y compris numériques) vendus par un professionnel à un consommateur sont obligatoirement couverts par la garantie légale de conformité. La garantie s'applique également en cas de défaut provenant de l'emballage du produit, de ses instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été laissée à la charge du vendeur ou réalisée sous sa responsabilité.

Défaut de conformités concernés

- Le produit ne fonctionne pas ou fonctionne mal
- Le produit ne correspond pas à la description donnée par le vendeur ou à celle légitimement attendue par le consommateur au regard de l'étiquette ou des publicités
- Le produit ne possède pas les qualités convenues avec l'acheteur avant la vente pour les biens sur mesure
- Le produit présente un défaut de fabrication, une imperfection, un mauvais assemblage, avec un manuel d'installation incomplet et incompréhensible, empêchant de monter l'appareil convenablement.



Délai et obligation du vendeur

- Pour les **produits neufs**, la garantie légale de conformité auprès du vendeur doit se faire **dans un délai de deux ans après l'achat**.
- Pour les **produits achetés d'occasion**, la garantie légale de conformité est d'**un an** sur les deux ans que compte la période de garantie.



Le vendeur doit prouver que le défaut n'existait pas au moment de la délivrance du bien et ne peut vous renvoyer vers le fabricant. La garantie légale de conformité est **applicable auprès de vendeurs basés sur tout le territoire de l'Union européenne**.

Retour du produit au vendeur

- Avec le justificatif d'achat (ticket de caisse, bon de livraison, facture) directement au magasin ou par courrier recommandé avec accusé de réception
- Réparation possible ou remplacement du produit
- Réparation ou remplacement impossible dans un délai d'un mois après la date de retour, annulation de la vente et remboursement de l'intégralité du produit.

Les garanties légales et obligatoires

Garantie légale des vices cachés

Produits concernés

Tout produit qui présente un dysfonctionnement existant au moment de l'achat mais indécélable. Tous les produits neufs, d'occasion mobiliers ou immobiliers, corporels ou incorporels, vendus par un professionnel ou par un particulier.

Vices cachés concernés



- **Défaut existant** au moment de l'achat, mais qui n'était pas visible ou qui était **inconnu du consommateur**, et qui rend le **produit impropre à l'usage** auquel il est destiné ou en diminue très fortement son utilisation que l'acheteur ne l'aurait pas acquis – ou l'aurait fait à un prix moindre – s'il en avait eu connaissance.
- Si le vendeur informe d'un défaut du produit et si la vente est acceptée malgré l'existence de ce défaut, il est impossible par la suite faire valoir la garantie des vices cachés.

Délai et obligation du vendeur

- Le consommateur a **deux ans**, à compter du jour de la découverte du vice, pour agir, **dans la limite de cinq ans après la délivrance du produit**. La garantie des vices cachés est due par le vendeur ou par le fabricant du produit.
- Pour les produits ayant fait l'objet de ventes successives, l'acheteur peut agir, en plus du vendeur final et du fabricant, contre les vendeurs successifs.



Retour du produit au vendeur

- Annulation rétroactive de la vente et le remboursement du prix payé (à condition que l'acheteur puisse rendre le produit au vendeur),
- Restitution d'une partie de la somme versée tout en conservant l'objet acheté

Preuve du vice caché antérieur à la vente

- A la charge de l'acheteur avec avance des frais (expertise, devis de réparation)
- En cas de mauvaise foi démontrée du vendeur, des dommages et intérêts peuvent être demandés.

Les garanties facultatives

Garantie commerciale

Lors de l'achat, le fabricant ou le vendeur peut proposer des garanties complémentaires, dites "commerciales" ou "contractuelles". Ces garanties s'ajoutent aux garanties légales.

Ces garanties doivent faire l'objet d'un contrat écrit. Elles sont appelées "**extension de garantie**" lorsque la garantie commerciale prolonge la durée d'application des garanties légales. Ces extensions de garantie sont **toujours payantes**.

Définition du contrat et conditions de mise en œuvre

- Pièces couvertes ou non par la garantie
- Prise en charge de la main d'œuvre
- Prise en charge des frais de renvoi du produit
- Responsable de l'application de la garantie (vendeur, fabricant)
- Fourniture d'un produit de remplacement
- Coût de la garantie



Conseils

- Les garanties commerciales sont coûteuses, font fréquemment **double emploi avec les garanties légales et moins favorables au consommateur**.
- Les deux premières années suivant l'achat ou la livraison, le consommateur doit demander l'application de la garantie légale de conformité.

Assurance affinitaire

Les assurances affinitaires sont des **assurances complémentaires souscrites lors de l'achat d'un produit** (téléphone portable, ordinateur portable, etc.) **ou d'un service** (voyage, fuite d'eau, etc.).

Sur les assurances affinitaires, les assureurs (depuis le 1er janvier 2024) ont l'**obligation**, vis à vis du consommateur, du **recueil du consentement** et de l'**information annuelle**.

- **Assurance téléphonie mobile** répartie entre le distributeur (qui vend le produit), le courtier grossiste (qui conçoit l'assurance et gère la relation client) et l'assureur (qui porte le risque). Elles **résiliable à tout moment** par lettre de résiliation et un mois après réception de la lettre, le contrat est caduc.
- **Assurance moyen de paiement** contre le vol, la perte, l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement. **En cas d'utilisation frauduleuse, le consommateur n'a pas à assumer les conséquences financières des paiements à distance réalisés sans utilisation physique de cette carte**. Les débits et les frais doivent être remboursés. Carte bancaire ou carnet de chèques, il faut en informer la banque sans tarder pour faire opposition.



Pour toute question, contactez-nous
Du lundi au samedi, de 9h à 11h30



Consultez notre site internet
<https://morbihan.ufcquechoisir.fr>



Édition Février 2024

