



Achat d'un produit : comment s'applique la garantie légale de conformité ?

Publié le 17 janvier 2022 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Illustration 1

Crédits : © starush - stock.adobe.com

Vous venez d'acheter un produit qui ne fonctionne pas au moment de son utilisation ? La description de l'article ne correspond pas à la description du vendeur ? Ou encore le produit n'est pas conforme à l'usage que vous en attendiez ? *Service-Public.fr* vous explique ce qu'est la garantie légale de conformité et comment la mettre en œuvre.

Qu'est-ce que la garantie légale de conformité ?

Obligatoire, méconnue des consommateurs et pas toujours respectée par les enseignes, la garantie légale de conformité protège le consommateur contre tous les défauts de fabrication lors de l'achat ou de la livraison d'un produit. Tout vendeur doit fournir une garantie légale de conformité sur chaque produit.

Quels sont les produits ?

La garantie légale de conformité s'applique aux produits neufs et d'occasion :

- les biens mobiliers (voitures, meubles, produit électronique ou électroménager, etc.) ;
- les biens à produire ou à fabriquer (meubles sur mesures, etc.) ;
- le gaz et l'eau vendus dans une quantité déterminée (bouteille, citerne, etc.).

Quelles sont les obligations d'information du vendeur ?

Le vendeur est tenu :

- d'informer son client sur ses produits (fonctions essentielles, caractéristiques techniques...);
- de conseiller, de se renseigner sur les besoins du client et de l'informer correctement selon l'utilisation prévue.

Les conditions générales de vente (CGV) du produit doivent inclure une information sur la garantie, sa mise en œuvre et son contenu.

▲ Attention : La garantie légale est différente de la **garantie commerciale** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11093>). Lorsque vous lisez sur un produit « *garanti 2 ans* », il s'agit de la garantie commerciale. Elle est proposée librement par le vendeur et peut être gratuite ou payante. Il existe une autre garantie à ne pas confondre avec la garantie légale de conformité : il s'agit de la **garantie légale des vices cachés** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11007>). Elle protège des éventuels défauts cachés qui existeraient avant l'achat.

Que permet cette garantie ?

Cette garantie vous permet de vous faire rembourser intégralement (en rendant le produit) ou partiellement (en gardant le produit) si la réparation et le remplacement du bien non conforme :

- sont impossibles (par exemple si la fabrication a été arrêtée) ;
- ou ne peuvent pas être mises en œuvre dans le mois suivant votre réclamation ;
- ou vous créent un inconvénient majeur.

Les défauts peuvent provenir :

- du bien en lui-même ;
- de l'emballage ;
- des instructions de montage ;
- de l'installation lorsque celle-ci a été faite par le vendeur ou réalisée sous sa responsabilité.

Quels sont les délais de recours ?

Vous avez 2 ans après la date d'achat en magasin ou de la livraison du bien pour utiliser la garantie légale de conformité lorsqu'il est neuf ou d'occasion. La procédure est gratuite.

Les défauts de conformité sont présumés exister au moment de la délivrance du bien s'ils apparaissent :

- dans un délai de 24 mois pour les biens neufs
- dans un délai de 12 mois après la livraison pour les biens d'occasion.

Vous pouvez rapporter le produit au vendeur contre remise d'un ticket de dépôt ou le prévenir par courrier, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception.

Votre courrier doit être accompagné de justificatif d'achat : bon de livraison, facture, ticket de caisse.

Vous pouvez demander la réparation ou le remplacement du bien non conforme.

Vous avez la possibilité d'obtenir :

- un remboursement total en rendant l'objet ;
- un remboursement partiel en conservant l'objet.

Depuis le 1^{er} janvier 2022, si vous avez recours à la garantie légale de conformité pour obtenir la réparation de votre produit, vous bénéficiez d'une extension de 6 mois de cette garantie. Ainsi, sur un bien réparé, la garantie légale de conformité passe de 24 à 30 mois.

Vous pouvez aussi demander des dommages-intérêts en justice si le défaut de conformité vous a causé un préjudice que vous êtes en mesure de prouver. Par exemple, vous n'avez pas pu utiliser votre lave-linge.

➔ **À savoir :** si vous mettez en œuvre la garantie pendant le délai de rétractation (14 jours à partir de la réception du bien en cas de démarchage à domicile ou de vente à distance), celui-ci sera interrompu. Le décompte du délai de rétraction démarrera dès la livraison d'un nouveau produit conforme, qu'il soit réparé ou remplacé.

🔗 **À noter :** Si vous achetez un produit neuf, vous bénéficiez durant 2 ans de la garantie légale de conformité sans avoir à prouver que le défaut était présent au jour de la vente. C'est ce qu'on appelle la présomption d'antériorité des défauts dont bénéficie le consommateur dans le cadre de la garantie légale.

En revanche, si vous achetez un bien d'occasion, la durée de la présomption d'antériorité des défauts est de 12 mois. Autrement dit, si vous souhaitez faire jouer la garantie légale de conformité pour un bien d'occasion acheté depuis plus de 12 mois, vous devrez fournir la preuve de l'existence du défaut de conformité au jour de la vente.

Et aussi

- Achat d'un produit : garantie légale de conformité (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11094>)
- Quelles garanties en cas d'achat d'un produit ? (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F18954>)

Pour en savoir plus

- Tout savoir sur la garantie légale de conformité 📄 (<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/garantie-legale-conformite>)
Ministère chargé de l'économie
- Les garanties légales ... 📄 (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Les-garanties-legales>)
Ministère chargé de l'économie
- Fiches pratiques - Les garanties légales (PDF - 532.4 KB) 📄 (https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/fiches_pratiques/fiches/les-garanties-legales.pdf)
Ministère chargé de l'économie
- Information sur les garanties des produits électroniques et électroménagers : une enquête de la DGCCRF entraîne la sanction de plusieurs grandes enseignes 📄 (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/information-sur-les-garanties-des-produits-electroniques-et-electromenagers-une-enquete-de>)
Ministère chargé de l'économie