



La sélection d'une langue déclenchera automatiquement la traduction du contenu de la page.

Français ▼

Achat d'un produit : garantie légale des vices cachés

Vérfié le 03 octobre 2019 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre), Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)

Lorsque vous achetez un produit, le vendeur doit vous garantir contre ses défauts cachés. La garantie s'applique si plusieurs conditions sont réunies : le défaut était caché, il existait à la date d'achat et il rend le produit inutilisable ou diminue très fortement son usage. Vous devez agir dans un délai de 2 ans après la découverte du vice. La durée de cette garantie est limitée à 5 ans après l'achat. Vous devez prouver l'existence du défaut.

De quoi s'agit-il ?

La garantie légale des vices cachés vous permet d'obtenir un remboursement total ou partiel de votre achat ainsi qu'une indemnisation en cas de dommage.

Pour pouvoir mettre en œuvre la garantie, le défaut doit :

- être un défaut caché, c'est-à-dire non apparent lors de l'achat,
- rendre le bien inutilisable ou diminuer très fortement son usage,
- et exister au moment de l'achat.

➔ **A savoir :** les conditions générales de vente (CGV) doivent inclure une information sur la garantie, sa mise en œuvre et son contenu.

La garantie s'applique :

- quel que soit le bien que vous avez acheté (neuf ou d'occasion, en promotion...) *mobilier: [titleContent](#) ou immobilier: [titleContent](#),*
- et quel que soit le vendeur (professionnel ou particulier), ainsi qu'aux biens achetés directement auprès du fabricant.

⚠ **Attention :** cette garantie ne s'applique pas aux ventes aux enchères.

Comment la mettre en œuvre ?

Vous avez **2 ans à partir de la découverte du défaut** pour mettre en œuvre la garantie légale des vices cachés. La durée de cette garantie est limitée à 5 ans après l'achat.

L'action en garantie légale des vices cachés doit être exercée auprès du vendeur par lettre recommandée avec avis de réception. Votre courrier doit être accompagné de justificatifs : bon de livraison, ticket de caisse...

Demander l'application de la garantie légale des vices cachés pour un bien acheté neuf et défectueux

Institut national de la consommation (INC)

Accéder au
modèle de document ↗

(<https://www.inc-conso.fr/content/votre-lave-linge-achete-neuf-presente-un-defaut-vous-demandez-lapplication-de-la-garantie>)

Vous pouvez aussi directement rapporter le bien au vendeur contre remise d'un ticket de dépôt si vous souhaitez un remboursement total.

C'est à vous de prouver l'existence du vice caché. Pour cela, vous pouvez produire les différentes attestations ou devis de réparation.

Vous pouvez aussi faire procéder à une expertise amiable. Pour trouver un expert près de votre domicile, vous pouvez consulter la liste des experts agréés auprès des tribunaux.

Où s'adresser ?

- **Expert judiciaire** ↗ (http://www.courdecassation.fr/informations_services_6/listes_experts_judiciaires_8700.html#experts)

Remboursement et indemnisation

Remboursement total ou partiel

Vous avez le choix entre 2 solutions :

- garder le produit et demander une réduction du prix
- ou rendre le produit et demander le remboursement du prix payé ainsi que des frais occasionnés par la vente.

Indemnisation

Si vous estimez que le vendeur professionnel connaissait le défaut, vous pouvez aussi demander une indemnisation supplémentaire. Cette demande peut être faite en même temps que la demande de remboursement.

Demande d'indemnisation pour vice caché

Direction de l'information légale et administrative (Dila) - Premier ministre

Accéder au
modèle de document
(<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R45773>)

Cette indemnisation peut couvrir tous les préjudices causés (par exemple : blessure physique, vêtements abîmés par un lave-linge).

En cas de litige

Médiation ou conciliation

En cas de litige persistant avec le vendeur, vous pouvez demander à un tiers d'intervenir. Il peut s'agir :

- d'un médiateur (<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F33338>), qui peut être lié au vendeur
- ou d'un conciliateur de justice (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1736>), qui est indépendant.

Saisine de la justice

Si la médiation ou la conciliation a échoué, vous pouvez saisir la justice.

Vous pourrez alors demandeur des dommages-intérêts (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1422>).

Le tribunal compétent dépend du montant du litige.

La juridiction compétente dépend des sommes en jeu dans le litige.

- Pour un litige inférieur ou égal à 10 000 €, c'est le tribunal de proximité ou le tribunal judiciaire.
- Pour un litige supérieur à 10 000 €, c'est le tribunal judiciaire.

Où s'adresser ?

- Tribunal judiciaire ou de proximité ↗ (<https://www.justice.fr/recherche/annuaires>)

Textes de loi et références

- Code civil : articles 1641 à 1649 ↗ (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006165624&cidTexte=LEGITEXT000006070721&dateTexte=20180615>)
Garantie légale des vices cachés
- Code de la consommation : articles L111-1 à L111-8 ↗ (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032227354&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)
Obligation d'information
- Code de la consommation : article R111-1 ↗ (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032807114&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)
Obligation d'information
- Code de la consommation : articles L211-1 à L211-4 ↗ (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032227017/>)
Conditions générales de vente
- Arrêté du 18 décembre 2014 relatif au contenu des conditions générales de vente en matière de garantie légale ↗ (<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000029958952>)
- Réponse ministérielle du 19 mai 2020 relatif au délai de prescription des vices cachés ↗ (<http://questions.assemblee-nationale.fr/q15/15-24397QE.htm>)

Services en ligne et formulaires

- Demander l'application de la garantie légale des vices cachés pour un bien acheté neuf et défectueux (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R33564>)
Modèle de document

- Demande d'indemnisation pour vice caché (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R45773>)
Modèle de document

Pour en savoir plus

- Garanties légales, garantie commerciale et service après-vente [✉](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Garanties-commerciales-service-apres-vente) (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Garanties-commerciales-service-apres-vente>)
Ministère chargé de l'économie
- Fiches pratiques de la DGCCRF [✉](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques-de-la-concurrence-et-de-la-consom) (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques-de-la-concurrence-et-de-la-consom>)
Ministère chargé de l'économie
- Les associations de consommateurs [✉](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Les-associations-de-consommateurs#assoc) (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Les-associations-de-consommateurs#assoc>)
Ministère chargé des finances
- Site de l'Institut national de la consommation (INC) [✉](https://www.inc-conso.fr/) (<https://www.inc-conso.fr/>)
Institut national de la consommation (INC)
- Site de la Commission des clauses abusives [✉](http://www.clauses-abusives.fr) (<http://www.clauses-abusives.fr>)
Commission des clauses abusives

Nos engagements

- Engagements et qualité
- Mise à disposition des données
- Partenaires
- Co-marquage
- 3939 Allo Service Public

Nous connaître

- À propos
- Aide
- Contact

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Service Public vous informe et vous oriente vers les services qui permettent de connaître vos obligations, d'exercer vos droits et de faire vos démarches du quotidien.

Il est édité par la Direction de l'information légale et administrative et réalisé en partenariat avec les administrations nationales et locales.

- [legifrance.gouv.fr](https://www.legifrance.gouv.fr)
- [gouvernement.fr](https://www.gouvernement.fr)
- [data.gouv.fr](https://www.data.gouv.fr)

Nos partenaires

-

