

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

## GARANTIES DU VENDEUR : TOUT SAVOIR AVANT D'ACHETER

### Fiche pratique J 173 - 1ère partie

Date de publication : **22/09/2020** - Commerce/services



Garantie légale, garantie de conformité, garantie des vices cachés, garantie commerciale?. Pas facile pour le consommateur de se retrouver parmi ces différentes appellations et de faire la distinction entre celles qui sont obligatoires et celles qui sont facultatives.

Pour que le consommateur soit informé avant tout achat, le législateur a prévu diverses mesures d'informations avant et au moment de la souscription des contrats. Par ailleurs, la loi vous protège en cas de souscription de garanties inutiles ou qui font double emploi.

Pour savoir comment mettre en œuvre chacune de ces garanties, reportez-vous à la fiche "[Comment faire jouer les garanties](#)".

Si vous rencontrez des difficultés pour que ces garanties s'appliquent, la fiche "[Garanties : les principaux litiges](#)" recense les situations fréquemment rencontrées et vous conseille dans vos démarches.

Attention, cette fiche ne concerne que les biens achetés avant le 1er janvier 2002.

- 1 - [La garantie des vices cachés et la garantie de conformité sont les deux garanties légales, obligatoires](#)
- 2 - [La garantie commerciale est facultative](#)
- 3 - [La loi vous protège contre la multiplication des contrats optionnels](#)

## **1 - La garantie des vices cachés et la garantie de conformité sont les deux garanties légales, obligatoires.**

**La loi impose au vendeur professionnel deux obligations de garantie :**

### **1 - La garantie légale de conformité**

*"Le vendeur (professionnel) est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.*

*Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité". ( articles L. 217-1 et suivants du code de la consommation).*

### **2 - La garantie légale des vices cachés**

*"Le vendeur (particulier ou professionnel) est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus" (articles 1641 et suivants du code civil).*

#### **Attention**

Le vendeur professionnel est obligé de respecter ces deux garanties, elles sont obligatoires, il ne peut s'y soustraire.

Le vendeur particulier n'est tenu qu'à la garantie légale des vices cachés.

#### **Attention**

Les garanties pesant sur le vendeur professionnel sont beaucoup plus importantes que celles pesant sur le vendeur particulier.

Un vendeur se présentant comme un particulier peut être parfois requalifié en vendeur professionnel, en fonction de son activité, sa régularité et son caractère lucratif (Cass. civ I, 30 septembre 2008, n° 07-16876).

Les personnes qui exercent une activité professionnelle en ayant opté pour le statut de micro-entrepreneur sont considérées comme des professionnels.

Parallèlement à ces deux garanties légales, il existe une **garantie facultative** que le vendeur, voire le fabricant, est libre de proposer ou non. Cette garantie prend alors diverses appellations selon les cas : **garantie commerciale**, garantie contractuelle, garantie conventionnelle lorsqu'elle est proposée par le vendeur ; garantie du constructeur ou du fabricant lorsqu'elle est proposée par le fabricant du produit. A la différence des deux premières, cette garantie n'est pas obligatoire. Selon les cas, elle peut être gratuite, elle est alors offerte par le vendeur et c'est un argument de vente, ou elle peut être payante (voir la fiche "[Comment faire jouer les garanties - la garantie commerciale](#)").

**Le consommateur doit être informé de l'existence des garanties légales :**

- Avant d'être lié par un contrat de vente ou de fourniture de services, le consommateur doit être informé de manière lisible et compréhensible, s'il y a lieu, de l'existence et des modalités d'exercice des garanties légales. (article L. 111-1 du code de la consommation et article R. 111-1 du code de la consommation).
- Les conditions générales de vente doivent mentionner l'existence des conditions de mise en œuvre et le contenu des garanties légales (article L. 211-2 du code de la consommation et arrêté du 18 décembre 2014).
- pour certaines catégories de biens (qui seront fixées par décret), la facture devra mentionner l'existence et la durée de la garantie légale de conformité (article L. 211-2- II du code de la consommation).
- Si un contrat de garantie commerciale a été souscrit, ce contrat doit également rappeler que les garanties légales s'appliquent indépendamment de la garantie commerciale. Les articles L. 217-4, L. 217-5 et L. 217-12 et L.217-16 du code de la consommation sont intégralement reproduits ainsi que l'article 1641 et le 1er alinéa de l'article 1648 du code civil (article L. 217-15 du code de la consommation).
- En cas de non-respect de ces dispositions, la garantie commerciale demeure valable et le professionnel encourt une amende dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale (article L. 241-6 du code de la consommation).
- En cas d'absence dans les documents contractuels remis aux consommateurs, des mentions obligatoires sur l'existence des garanties légales et le cas échéant d'une garantie commerciale et d'un service après-vente, le professionnel encourt d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale (article L. 241-2-1 du code de la consommation)

### **Les clauses limitant les droits du consommateur avant toute réclamation sont interdites**

Les clauses du contrat qui écartent ou limitent directement ou indirectement vos droits résultant de la garantie commerciale ou de la garantie de conformité, conclues avant que vous ayez formulé une réclamation, sont réputées non écrites (article L. 241-5 du code de la consommation). Vous pouvez donc faire comme si elles n'existaient pas. En revanche, les conventions qui interviendraient après cette réclamation sont valables - par exemple, il peut s'agir d'une transaction par laquelle le vendeur et l'acheteur s'accordent sur un mode de dédommagement non prévu par les textes.

Les clauses relatives à la garantie peuvent aussi être qualifiées d'abusives si elles ont « pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat » (article L. 212-1 du code de la consommation). De telles clauses sont alors réputées non écrites. Par exemple, a été jugée abusive la clause prévoyant seulement l'échange ou le remplacement des pièces défectueuses car l'acheteur a toujours le choix, en matière de garantie des vices cachés, entre l'action rédhibitoire et l'action estimatoire (TGI Rennes, 05 février 1996, rôle n° 95001637).

#### **Notre conseil**

Si votre contrat de garantie contient une clause qui vous paraît abusive, ignorez-la. En effet, elle vise à vous faire penser que vos droits légaux à garantie sont réduits, ce qui ne peut pas être le cas. Faites-le savoir au vendeur, et en cas de difficulté, faites-vous aider pour faire valoir vos droits.

## **2 - La garantie commerciale est facultative**

### **Qu'est-ce que la garantie commerciale ?**

La garantie commerciale "s'entend de tout engagement contractuel d'un professionnel à l'égard du consommateur en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien, en sus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien" (article L. 217-15 du code de la consommation).

Selon les contrats, elle prend diverses appellations : garantie conventionnelle, garantie contractuelle, garantie constructeur, garantie fabricant, extension de garantie, échange à neuf...

## La garantie commerciale est facultative

A la différence des garanties légales, la garantie commerciale est **facultative**.

Le professionnel (vendeur ou fabricant) est libre de proposer ou non une garantie commerciale. Il en définit librement la durée (de six mois à deux ans en général) et le contenu. En vertu de la garantie commerciale, le professionnel s'engage à réparer l'appareil en cas de panne pendant la période couverte par la garantie.

La garantie peut ne couvrir que les pièces et non la main d'œuvre. Elle peut couvrir uniquement certaines parties de l'appareil, laisser à votre charge les frais de déplacement et de transport.

### Attention

Cette garantie ne fonctionne pas en cas de mauvais montage, d'utilisation d'un voltage autre que celui prévu ou d'accessoires inadaptés, d'usage anormal, d'usure normale, de choc, de modification apportée sur l'appareil ou si vous tentez de réparer vous-même préalablement l'appareil en panne.

### Notre conseil

Avant l'achat, consultez si possible les conditions de la garantie commerciale. Il est utile de se poser notamment les questions suivantes : le déplacement du réparateur pour certains appareils est-il gratuit ? Quels sont les accessoires exclus ? Le transport des pièces et de l'appareil est-il couvert par la garantie ? Qui propose la garantie : le vendeur et/ou le fabricant ? Le contrat s'applique-t-il dans tous les pays ? un appareil de remplacement est-il proposé pendant la panne ?

L'étendue de la garantie, son caractère payant ou non peuvent constituer des critères de choix.

En cas de désaccord sur l'étendue de la garantie, reportez-vous au contrat, le professionnel est obligé de respecter les engagements pris ([article 1103 du code civil](#)).

### Bon à savoir

La garantie commerciale peut parfois prévoir le remplacement de l'appareil dès qu'une panne survient ou la mise à disposition d'un bien de remplacement pendant la période d'immobilisation (par exemple, un "véhicule de courtoisie"), **mais ce n'est pas une obligation. Vous ne pouvez donc pas exiger un bien de remplacement lorsque votre appareil tombe en panne pendant la période de garantie.** En revanche, si cela est prévu par le contrat de garantie, c'est un argument de vente qui doit être respecté, vous pouvez mettre en demeure le professionnel de respecter ses engagements ([article 1103 du code civil](#)).

## La garantie commerciale peut être gratuite ou payante

La garantie commerciale peut être gratuite et offerte avec l'appareil. Le professionnel en fait alors un argument de vente. Elle peut également être payante, et avoir diverses appellations "garantie échange à neuf", "garantie 100 % immédiat", "extension de garantie"?

## La garantie commerciale doit faire l'objet d'un contrat écrit remis à l'acheteur

Lorsque le professionnel propose une garantie commerciale, qu'elle soit gratuite ou payante, il doit respecter certaines obligations ([article L. 217-15 du code de la consommation](#)) :

- La garantie commerciale doit faire l'objet d'un contrat écrit, dont un exemplaire est remis à l'acheteur,
- Le contrat doit préciser le contenu de la garantie, les modalités de sa mise en œuvre, son prix, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et l'adresse du garant,
- Le contrat doit reproduire l'article [L. 217-16 du code de la consommation](#) concernant la prolongation de la garantie en cas d'immobilisation de plus de 7 jours, (voir la fiche INC "Comment faire jouer les garanties - la garantie commerciale").
- Le contrat doit mentionner de façon claire et précise qu'indépendamment de la garantie commerciale, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-13 du code de la consommation et de celle relative à la garantie aux défauts de la chose vendue des articles 1641 à 1648 du code civil et reproduire intégralement ces articles.

En cas de non-respect de ces dispositions, la garantie demeure valable. L'acheteur est en droit de s'en prévaloir. Si le vendeur ne respecte pas ces dispositions, il encourt une amende de 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale (article L. 241-6 du code de la consommation).

### **Garantie commerciale automobile**

#### **Le carnet d'entretien doit rappeler la liberté de choix du réparateur pour les prestations non couvertes par la garantie (réparation et entretien).**

En ce qui concerne les réparations ou les prestations d'entretien non couvertes par la garantie commerciale, le consommateur est libre de s'adresser au réparateur de son choix. Il n'est pas obligé de s'adresser exclusivement à un réparateur agréé. Le vendeur ne peut opposer la perte du bénéfice de la garantie au motif que des prestations ont été réalisées en dehors du réseau agréé.

Le carnet d'entretien du véhicule, quelque soit son support, doit rappeler de façon claire et lisible, que la garantie commerciale n'est pas subordonnée à la réalisation des prestations de réparation et d'entretien non couvertes par la garantie, par un réparateur du réseau agréé par le constructeur (arrêté du 28 juin 2000, article 5-1).

#### **Attention**

Pour toutes les opérations couvertes par la garantie, le consommateur doit confier son véhicule aux réparateurs agréés du réseau, condition nécessaire pour que l'opération soit prise en charge et ne rien avoir à déboursier.

### **3 - La loi vous protège contre la multiplication des contrats optionnels**

- Vous devez donner votre accord pour tout paiement supplémentaire. Le vendeur ne peut obtenir votre consentement par défaut. Cela signifie que le vendeur ne peut considérer que vous acceptez les options, parce que vous ne vous y êtes pas opposé expressément. Cela est notamment le cas avec les cases pré-cochées à l'avance. Si vous vous rendez compte que le contrat comporte des options que vous n'avez pas souscrites, vous pouvez demander au vendeur leur remboursement (article L. 121-17 du code de la consommation). Par ailleurs, le vendeur encourt une amende administrative de 3 000 € maximum pour une personne physique et 15 000 € maximum pour une personne morale (article L. 132-22 du code de la consommation).
- Lorsqu'un vendeur vous a fait souscrire une assurance (assurance casse, vol, ?) en complément du bien ou du service que vous venez d'acquérir, vous avez la possibilité d'y renoncer dans un délai de 14 jours après sa souscription (article L. 112-10 du code des assurances). Ce délai de 14 jours calendaires (samedi, dimanche et jours fériés compris) permet au consommateur qui se laisse tenter au moment de l'achat du bien, sans savoir s'il est déjà assuré par ailleurs, de résilier rapidement le contrat après sa souscription.

Avant la conclusion du contrat, l'assureur doit vous remettre un document vous invitant à vérifier si vous n'est pas déjà assuré par ailleurs pour le même risque et si tel est le cas, vous informant des modalités de la faculté de renonciation (arrêté du 29 décembre 2014 relatif aux modalités d'information du consommateur pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du code des assurances).

Cette faculté est offerte pour les contrats non professionnels, couvrant, notamment, le risque de mauvais fonctionnement, perte, vol ou endommagement des biens fournis et bénéficiant déjà d'un contrat similaire.

Si le consommateur souhaite renoncer au contrat, il doit en informer l'assureur par lettre simple ou tout support durable accompagné du justificatif de la garantie précédemment souscrite pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur doit alors rembourser la prime payée dans un délai de 30 jours à compter de la renonciation.

Pour bénéficier de cette mesure, le contrat ne doit bien évidemment pas avoir été mis en œuvre.

**Bon à savoir**

Selon l'article L. 221-1, 3° du code de la consommation, un support durable désigne tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker les informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter et de les reproduire (c'est le cas du papier, des courriels, dvd?).

- Les contrats d'assurance affinitaires (constituant le complément d'un bien ou d'un service comme par exemple l'assurance vol d'un smartphone) peuvent être résiliés à tout moment, par lettre simple ou tout support durable, après le premier anniversaire de leur date de souscription. La résiliation prend alors effet un mois après la réception de la demande par l'assureur et l'assureur doit vous rembourser la prime au prorata de la période non couverte (article L. 113-15-2 du code des assurances).

Françoise HEBERT-WIMART,  
juriste à l'Institut national de la consommation

---

**URL source:** <https://www.inc-conso.fr/content/garanties-du-vendeur-tout-savoir-avant-dacheter>