

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 : LES PRINCIPAUX LITIGES

### Fiche pratique J 173 - 3ème partie

Date de publication : 21/09/2020 - Commerce/services



Vous avez identifié la garantie susceptible de s'appliquer (voir la fiche "[Garanties ? tout savoir avant d'acheter](#)") et respecté les conditions de sa mise en œuvre (voir la fiche "[Comment faire jouer les garanties](#)"), mais le vendeur refuse son application.

Retrouvez les conseils de l'INC, sous forme de **16 questions-réponses** représentatives des litiges fréquemment rencontrés.

1 - [Le vendeur a cessé son activité](#)

- 2 - Vous avez acheté votre appareil dans un pays de l'Union européenne
  - 3 - Le vendeur refuse le produit non retourné dans l'emballage d'origine
  - 4 - Le vendeur refuse de vous fournir un bien de remplacement
  - 5 - Le vendeur refuse de faire fonctionner la garantie contractuelle (utilisation anormale de l'appareil, réparations en dehors du réseau...)
  - 6 - Le vendeur refuse de prendre en charge votre appareil en vous renvoyant vers le fabricant
  - 7 - Le vendeur vous demande de payer les frais de recherche de panne
  - 8 - Le vendeur refuse d'appliquer une garantie au motif que le bien était "vendu en l'état"
  - 9 - Le vendeur refuse de garantir les accessoires
  - 10 - Le vendeur refuse de reprendre l'appareil défectueux acheté sur internet car vous ne l'avez pas retourné dans le délai de 14 jours
  - 11 - Le vendeur accepte de reprendre la marchandise mais déduit un abattement pour vétusté ou utilisation
  - 12 - Le vendeur refuse de vous rembourser et vous propose un avoir
  - 13 - La réparation est impossible car les pièces détachées ne sont plus disponibles
  - 14 - Le vendeur refuse d'appliquer la garantie sur l'appareil échangé ou remplacé dans le cadre d'une garantie
  - 15 - Le vendeur refuse d'appliquer la garantie parce que le bien a été vendu et a changé de propriétaire
  - 16 - Le service après-vente a perdu l'appareil
- Les recours

### 1 - Le vendeur a cessé son activité

Si le vendeur était un commerçant indépendant (franchisé, concessionnaire?) et qu'il vous avait accordé une garantie contractuelle ou une extension de garantie en son nom propre, vous ne pourrez malheureusement plus la faire jouer. Il en serait toutefois autrement dans l'hypothèse, théorique, où l'activité de l'entreprise aura été cédée à un tiers qui se sera engagé à reprendre les contrats de garantie.

Vérifiez si éventuellement, une garantie contractuelle est proposée par le fabricant.

La jurisprudence permet à l'acquéreur de se retourner directement contre le fabricant sur le fondement de la garantie des vices cachés, mais ne s'est pas encore prononcée pour la garantie légale de conformité.

Si vous avez souscrit une garantie auprès de votre banque ou de votre assureur, n'oubliez pas de la contacter.

### 2 - Vous avez acheté votre appareil dans un pays de l'Union européenne

Si une garantie commerciale est proposée ou a été souscrite, vérifiez qu'elle s'applique dans votre pays de résidence. A défaut, la mise en œuvre de la garantie risque d'être coûteuse (frais d'expédition à votre charge), longue, voire impossible (appareil encombrant, véhicule immobilisé?).

**Bon à savoir** La garantie légale de conformité résulte d'une directive (loi européenne) et s'applique pour tout achat en Europe. Elle est notamment **très intéressante pendant les six premiers mois de l'achat** (c'est un minimum fixé par la directive, les pays peuvent aller au-delà) car le professionnel est alors considéré comme responsable du défaut : le consommateur n'a pas de preuve à apporter. Elle doit s'appliquer sans frais pour le consommateur, ce qui signifie que les frais de retour doivent être pris en charge par le vendeur.

Si vous avez acheté votre appareil sur un site marchand étranger, vous êtes en principe soumis à la législation du pays du vendeur, sauf si ce dernier a expressément dirigé ses activités commerciales vers la France (ex : le site est rédigé en langue française). Dans ce cas le droit français s'applique.

> Pour en savoir plus, reportez-vous au site du [Centre européen des consommateurs France](#).

### 3 - Le vendeur refuse le produit non retourné dans l'emballage d'origine ou parce qu'il manque un accessoire

L'appareil que vous avez acheté sur internet ne fonctionne plus. Le vendeur demande que vous le lui retourniez dans son emballage d'origine. Mais vous l'avez jeté. Le vendeur ne peut pas vous refuser la garantie ? garantie commerciale ou garantie légale - sur ce seul motif.

En effet, s'il est effectivement conseillé d'utiliser cet emballage pour les produits fragiles, parce qu'adapté à leur protection, le refus d'un retour en vue de la garantie pour ce motif est contestable. En effet, la clause exigeant le retour du produit dans son emballage d'origine ne doit pas avoir pour objet ou pour effet de priver le consommateur de son droit de demander l'application de la garantie, sous peine d'être qualifiée d'abusives (Rép. Min. PME n° 60250).

D'une manière générale, est abusive la clause qui a pour objet ou pour effet de faire croire que l'exercice par le consommateur de son action en délivrance conforme est subordonné à d'autres conditions que celles prévues par la loi ou d'exonérer le vendeur de son obligation de délivrance conforme (Recommandation n°07-02 relative aux contrats de vente mobilière conclus par internet). Cela vise la clause qui *"subordonne la garantie légale de conformité du consommateur à des conditions de forme et de délai excessives, manifestement destinées à en paralyser l'exercice"*.

De même refuser l'application des garanties légales, au motif que l'appareil, non conforme ou défectueux, est retourné sans ses accessoires, est contraire aux textes et pourrait être qualifié d'abusif.

### 4 - Le vendeur refuse de vous fournir un bien de remplacement

#### Attention

L'obtention d'un bien de remplacement pendant la période d'immobilisation de l'appareil pour réparation n'est pas un droit accordé par la loi. C'est un service que le vendeur peut proposer dans le cadre de la garantie commerciale. Les conditions sont fixées par le contrat de garantie. Le vendeur doit alors respecter cet engagement au même titre que les conditions de garantie elles-mêmes (article 1103 du code civil).

S'il refuse de respecter son engagement, mettez-le en demeure de le faire (voir la fiche "Comment faire jouer les garanties - la garantie commerciale").

#### Bon à savoir

Le fait pour le vendeur de fournir un bien de remplacement pendant la durée de la réparation ne lui permet pas d'échapper au prolongement de la garantie contractuelle si l'immobilisation de votre bien dure sept jours ou plus.

## 5 - Le vendeur refuse de faire fonctionner la garantie contractuelle (utilisation anormale de l'appareil, réparations en dehors du réseau...)

- Si le vendeur refuse de faire fonctionner la garantie contractuelle, adressez-lui une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans laquelle vous le mettez en demeure d'exécuter son engagement. Rappelez-lui que, conformément aux articles 1103 et 1104 du code civil, "*Les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites? ils doivent être négociés formés et exécutés de bonne foi*". En outre, vous pouvez, le cas échéant, saisir l'administration (voir partie "Les recours - Alerte l'administration") pour pratique commerciale trompeuse. Selon l'article L. 121-2 du code de la consommation "*une pratique commerciale est trompeuse, ... lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant notamment sur la portée des engagements de l'annonceur, la nature, le procédé ou le motif de la vente ou de la prestation de services...*".
- Si le réparateur veut vous faire payer tout ou partie des réparations, refusez de payer et faites valoir vos droits de la même manière.
- Si le vendeur refuse d'appliquer la garantie en prétextant que vous avez fait un usage anormal du produit (par exemple, présence de grain de sable dans un caméscope, présence de liquide, etc.), c'est à lui de rapporter la preuve de cette mauvaise utilisation. Il ne peut pas se contenter d'indiquer qu'il y a eu utilisation anormale. Il doit s'appuyer sur des éléments techniques et fournir des éléments de preuve. En cas de discussion sur ce point, il convient alors de recourir à une expertise technique avant une éventuelle procédure, ou de saisir le juge et en demandant qu'une expertise soit ordonnée.

### Bon à savoir

Le vendeur n'a pas le droit de vous refuser l'application de la **garantie automobile** au motif que vous avez fait effectuer des prestations de réparations ou d'entretien, non couvertes par la garantie, en dehors du réseau, par un réparateur indépendant. Vous êtes libre de vous adresser au réparateur de votre choix pour les prestations qui ne sont pas couvertes par la garantie commerciale automobile (arrêté du 28 juin 2000, article 5-1).

## 6 - Le vendeur refuse de prendre en charge votre appareil en vous renvoyant vers le fabricant

Si une garantie commerciale est proposée ainsi qu'une garantie fabricant, à vous de choisir celle que vous voulez faire jouer. Le vendeur ne peut alors vous renvoyer vers le fabricant si les conditions de mise en œuvre de sa garantie commerciale sont réunies. Il en est de même pour les garanties légales. Si vous souhaitez mettre en œuvre une garantie légale, c'est au vendeur de l'assumer. Il ne peut pas s'y opposer, dès lors que les conditions d'application sont réunies.

## 7 - Le vendeur vous demande de payer les frais de recherche de panne

Si vous demandez la réparation de votre appareil dans le cadre de l'application d'une **garantie commerciale**, le vendeur ne peut vous demander de payer les frais de recherche de panne qu'à la seule condition que cela soit prévu par le contrat.

S'agissant d'une prestation de services payante, vous devez avoir été informés au préalable de son coût et des modalités de mise en œuvre.

Pour invoquer les **garanties légales**, le consommateur doit démontrer que le bien ne fonctionne pas correctement ou n'est pas conforme. Mais ce n'est pas au consommateur de rechercher l'origine de la panne.

Rappelons, par ailleurs, que la mise en œuvre de la garantie légale de conformité ne doit entraîner aucun frais pour l'acheteur (article L. 217-11 du code de la consommation). En tout état de cause, le vendeur devra vous rembourser les frais engagés.

## 8 - Le vendeur refuse d'appliquer une garantie au motif que le bien était "vendu en l'état"

En achetant un bien vendu en l'état, vous bénéficiez souvent d'une réduction sur le prix d'achat, et le vendeur est libre de proposer ou non une garantie commerciale. En revanche, en ce qui concerne les garanties légales, le vendeur professionnel ne peut se dégager de sa responsabilité pour les défauts cachés, ou non apparents au moment de la vente. Ainsi, par exemple, si vous avez acheté un canapé "en l'état" parce que la structure en bois était endommagée, vous ne pourrez pas vous retourner contre le vendeur pour le défaut du bois mais vous pourrez le faire pour le tissu qui se déchire prématurément ou si le fonctionnement du canapé-lit est défectueux.

## 9 - Le vendeur refuse de garantir les accessoires

Les accessoires peuvent être exclus par les garanties commerciales mais bénéficient des garanties légales au même titre que l'appareil principal. Ainsi la garantie légale de conformité s'applique aux accessoires qu'ils soient d'origine, livrés avec le produit lui-même, ou achetés séparément (Assemblée nationale Question écrite n° 59842).

**Notre conseil** Ne cédez pas aux pressions du vendeur qui vous propose une extension de garantie payante pour les accessoires.

**Bon à savoir** Lorsque le prix annoncé ne comprend pas un élément indispensable à l'utilisation du bien ou du service proposé, cela doit être indiqué explicitement (article 3, arrêté 3 décembre 1987).

## 10 - Le vendeur refuse de reprendre l'appareil défectueux acheté sur Internet car vous ne l'avez pas retourné dans le délai de 14 jours

Le vendeur ne peut pas invoquer que le délai de rétractation de 14 jours, lié à la vente hors établissement (démarchage), vente à distance ou vente en ligne (article L. 221-18 du code de la consommation), est dépassé pour refuser de faire jouer une garantie (contractuelle ou légale). En effet, l'exercice des garanties est indépendant de l'éventuel droit de rétractation.

Contestez ce refus, et rappelez au vendeur qu'il est tenu de respecter son obligation de garantie contractuelle (article 1103 du code civil) ou de l'une des garanties légales.

Certains magasins pratiquent, en dehors de toute obligation légale, la politique du "satisfait ou remboursé". Celle-ci vous permet de rapporter un appareil pour en demander l'échange ou le remboursement, sans avoir à justifier de motifs.

**Attention** Les garanties légales ont vocation à s'appliquer au-delà de la période permettant l'exercice d'un droit de rétractation.

## 11 - Le vendeur accepte de reprendre la marchandise mais impose un abatement pour vétusté ou utilisation

Lorsque le contrat est résolu à la suite de l'application d'une garantie légale (pour vice cachés ou pour non-conformité) le vendeur est tenu de restituer le prix qu'il avait reçu sans diminution liée à l'utilisation de la chose vendue ou de l'usure (Cass. Civ. I, 19 février 2014, pourvoi n° 12-15520).

**Attention** Les contrats de garanties commerciales, dont le contenu est librement décidé par le vendeur, peuvent prévoir des abattements pour vétusté.

## 12 - Le vendeur peut-il imposer un avoir et refuser le remboursement ?

Si vous faites jouer la garantie commerciale, un avoir ne peut vous être imposé que si le contrat de garantie prévoit cette modalité en cas de reprise de l'appareil. A défaut, vous pourriez contester une condition non prévue par le contrat.

En revanche, si vous faites jouer l'une des deux garanties légales pour obtenir la résolution de la vente et le remboursement du prix, le vendeur ne peut pas vous imposer un avoir. Vous êtes tout à fait en droit de le refuser.

La clause qui a "pour objet ou pour effet d'interdire au non-professionnel ou au consommateur le droit de demander la résolution ou la résiliation du contrat en cas d'inexécution par le professionnel de ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou de son obligation de fourniture d'un service" est irréfragablement considérée comme abusive ( article R. 212-7 du code de la consommation) et donc considérée comme non écrite.

#### Attention

Si vous invoquez un défaut apparent, les garanties légales ne s'appliquent pas. Le vendeur peut alors, à titre commercial, vous proposer un avoir.

### 13 - La réparation est impossible car les pièces détachées ne sont plus disponibles

Contrairement à une idée reçue, les fabricants n'ont pas l'obligation de garantir la disponibilité des pièces détachées pendant un certain délai.

Le fabricant est libre de communiquer ou non sur ce point, et lorsqu'il le fait, c'est incontestablement un argument commercial qui nécessite le respect d'un formalisme.

Lorsque les pièces détachées ne sont pas disponibles, si le bien est couvert par une garantie, il sera alors échangé, faute de pouvoir être réparé.

Si la réparation a lieu en dehors d'une période de garantie, l'appareil ne pourra malheureusement pas être réparé.

Si le fabricant a communiqué sur la période de disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation du bien, le vendeur doit obligatoirement délivrer cette information au consommateur de manière lisible avant la vente et la confirmer par écrit au moment de l'achat.

Le fabricant est alors obligé de fournir dans un délai de deux mois, aux vendeurs professionnels ou aux réparateurs agréés ou non, qui le demandent, les pièces détachées (article L. 111-4 du code de la consommation).

Tout manquement à ces dispositions est passible, d'une amende de 3 000 € maximum pour une personne physique et 15 000 € maximum pour une personne morale (article L. 131-1 du code de la consommation).

#### Bon à savoir

Lorsqu'un bien est mis sur le marché, le fabricant n'est pas obligé de fournir des pièces détachées.

### 14 - Le vendeur refuse d'appliquer la garantie sur l'appareil échangé ou remplacé dans le cadre d'une garantie

Si l'appareil échangé dans le cadre d'une garantie commerciale présente, de nouveau, un défaut, le consommateur peut bénéficier de la garantie commerciale pour le temps qui reste à courir, sauf disposition contraire. Si aucune garantie commerciale ne peut s'appliquer, les garanties légales peuvent alors être invoquées.

Si l'appareil a été échangé ou remplacé dans le cadre de la garantie de conformité, le point de départ de celle-ci reste la date de livraison du premier appareil. En cas de défaut affectant l'appareil, le consommateur pourra alors invoquer la garantie des vices cachés.

### 15 - Le vendeur refuse d'appliquer la garantie parce que le bien a été vendu et a changé de propriétaire

- garantie commerciale

La garantie commerciale porte sur le bien. Le sous-acquéreur du bien peut en bénéficier en respectant les conditions contractuelles (durée de la garantie, clauses d'exclusion...). Relisez attentivement le contrat. En cas de changement de propriétaire, il est parfois nécessaire de faire enregistrer le changement de bénéficiaire pour faciliter les démarches. C'est souvent le cas pour les garanties commerciales dans le domaine automobile.

#### - garantie légale des vices cachés

Le bénéfice de la garantie se transmet avec le bien, dans les limites des conditions de mise en jeu de la garantie légale des vices cachés : délai pour agir, prescription... Ainsi, les juges rappellent que le sous acquéreur jouit de tous les droits et actions attachés à la chose (Cass. Civ. I, 6 février 2013, pourvoi n°11-25864).

#### - garantie légale de conformité

Pour la garantie légale de conformité, le vendeur ne peut transmettre que les actions dont il dispose, lui même, à l'égard de son propre vendeur. Or, la garantie légale de conformité ne peut être invoquée que par un consommateur à l'égard d'un vendeur professionnel. Dans les chaînes de contrats, le statut juridique du vendeur ou de l'acheteur est amené à changer de qualification selon la relation contractuelle retenue.

Ainsi un consommateur, acheteur d'un véhicule automobile Hyundai peut invoquer la garantie légale de conformité auprès de son vendeur, concessionnaire de la marque. En revanche, ce consommateur ne peut invoquer la garantie légale de conformité directement à l'égard de l'importateur Hyundai en France. En effet, le vendeur, concessionnaire Hyundai, n'étant pas un consommateur, il ne bénéficie pas de la garantie légale de conformité à l'égard de son vendeur (importateur) et ne peut en transmettre le droit. Le consommateur ne bénéficie d'aucune action directe contre le vendeur initial à ce titre (Cass. Civ. I, 6 juin 2018, pourvoi n° 17-10553).

## 16 - Le service après-vente a perdu votre appareil

Le réparateur est qualifié de dépositaire de votre appareil. En conséquence, il doit vous le restituer après intervention ( article 1915 et suivants du code civil). S'il ne peut pas vous le restituer parce qu'il l'a perdu, sa responsabilité est engagée et il doit vous indemniser. Afin d'obtenir réparation, demandez-lui de mettre en ?uvre son assurance de responsabilité civile professionnelle obtenir une indemnisation. Et produisez un justificatif d'achat pour prouver le montant du préjudice, une décote peut être appliquée pour vétusté de l'appareil.

## LES RECOURS

### 1 - Lettre recommandée avec AR

Si malgré nos conseils, il vous semble qu'aucune solution n'est envisageable avec le vendeur, mettez-le en demeure, par lettre recommandée avec avis de réception, d'exécuter ses obligations contractuelles ou légales dans un certain délai (quinze jours, par exemple) à compter de la réception de ce courrier.

**En cas d'échec**, vous pouvez solliciter l'aide d'une association de consommateurs agréée ou d'un organisme professionnel auquel serait affilié votre vendeur (par exemple, la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad ? 60, rue de la Boétie ? 75008 Paris ; Tél. : 01 42 56 38 86, site : [www.fevad.com](http://www.fevad.com)).

**En cas de litige** avec un commerçant d'un autre pays de l'Union européenne, de l'Islande et de la Norvège, vous pouvez solliciter l'intervention du Centre européen des consommateurs France (c/o Centre Européen de la Consommation, Bahnhofspatz 3, 77694 Kehl ? Allemagne ? Tél. : 0 820 200 999 (0,09 cts/min) courriel : [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)).

### 2 - Alerte l'administration

**Si vous estimez être victime d'un manquement à la réglementation des prix, d'une pratique commerciale déloyale d'une tromperie, ou d'une escroquerie**, vous pouvez alerter les agents de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), soit, selon votre département, les agents de la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) ou de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP) dont l'adresse vous sera notamment communiquée par votre préfecture.

Vous pouvez aussi vous rendre sur la plateforme SignalConso pour signaler à la DGCCRF un manquement à la réglementation.

### 3 - La voie judiciaire

En cas de refus par le professionnel d'exécuter ses obligations (exécution forcée de la garantie commerciale, garantie de conformité ou garantie des vices cachés) si vos démarches amiables n'ont pas abouti, vous pouvez agir devant les tribunaux judiciaires. Toutefois, vous devez d'abord avoir **tenté de régler le conflit par un mode alternatif de règlement des litiges**. Vous pouvez choisir de recourir notamment à la conciliation, la médiation?

Vous pouvez par exemple saisir le **médiateur de la consommation** qui a été désigné par le professionnel pour la recherche d'une solution amiable. Le professionnel doit communiquer "les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié [tel un affichage, par exemple]. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs" (article R. 616-1 du code de la consommation).

Il doit également vous fournir cette même information, dès lors que votre litige n'a pas pu être réglé dans le cadre de la réclamation préalable faite par écrit auprès de ses services (article L. 616-1 du code de la consommation).

Vous pouvez aussi saisir le **conciliateur de justice**. Cette démarche est gratuite. Pour en savoir plus, consultez la fiche "Conciliateur de justice" sur le site [service-public.fr](http://service-public.fr).

Depuis le 1er janvier 2020, les tribunaux d'instance et de grande instance ont fusionné et sont devenus des tribunaux judiciaires. Le tribunal judiciaire statue en première instance en matière civile et pénale. Des chambres de proximité ont parfois été mises en place en dehors du siège des tribunaux judiciaires. Le tribunal de proximité est compétent pour les litiges civils dont le montant n'excède pas 10 000 €. Avant de le saisir, le demandeur doit avoir recherché un accord amiable (conciliation, médiation...).

Le tribunal judiciaire compétent est celui du lieu du siège social de l'entreprise ou du lieu de la livraison ou l'exécution de la prestation de service. Mais vous pouvez aussi plus généralement opter pour la juridiction du lieu où vous demeuriez au moment de la conclusion du contrat ? contrat de vente, etc. (article R. 631-3 du code de la consommation).

> Pour en savoir plus, voir le site Service public : "Saisir le tribunal judiciaire".

Si la demande est d'un montant supérieur, vous devez convoquer votre adversaire (le "défendeur") par une assignation établie et délivrée par un huissier de justice.

#### Les juridictions pénales

Si vous êtes victime d'une infraction (par exemple, d'une pratique commerciale déloyale), vous pouvez porter plainte auprès du procureur de la République près du tribunal judiciaire de votre domicile, par simple lettre exposant les faits.

Fiche réalisée par Patricia FOUCHER et Françoise HEBERT-WIMART  
Mise à jour : Françoise HEBERT-WIMART, juriste à l'INC