PRODUITS RECONDITIONNÉS : GARANTIES ET DROITS DES CONSOMMATEURS

Category: Achat neuf (garantie)
Tag: Conseils

> *Avec les enjeux écologiques et économiques actuels, de plus en plus de consommateurs se tournent vers les produits reconditionnés dans l'espoir de mieux consommer et de moins dépenser. Cependant, quelles sont les garanties applicables en cas de défaut d'un produit reconditionné ?*

Tout d'abord, il faut préciser qu'un objet reconditionné est un produit de seconde-main ayant été contrôlé et réparé si nécessaire par le revendeur, avant d'être remis en vente (décret n° 2022-190 du 17 février 2022).

La garantie légale de conformité (articles L217-1 à L217-14 du Code de la Consommation)

La garantie légale de conformité s'applique de droit aux contrats conclus entre professionnels et consommateurs (et non pas entre deux consommateurs). Il n'y a rien à payer, pas de démarche à effectuer, c'est automatique.

Elle couvre les imperfections concernant le bien en lui-même mais aussi son emballage, les

instructions de montage et l'installation lorsqu'elle a été faite par le vendeur ou réalisée sous sa responsabilité.

Elle s'applique en cas de :

- Biens qui sont impropres à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable (aspirateur qui ne fonctionne pas ou mal) ;
- Biens qui ne correspondent pas à la description donnée par le vendeur, même s'ils fonctionnent parfaitement (exemple : téléphone d'une couleur différente que ce qui a été commandé) ;
- Biens qui ne possèdent pas les qualités annoncées par le vendeur ou convenues avec le consommateur (exemple : aspirateur sans bruit qui est finalement très bruyant) ;
- Biens qui présentent un défaut de fabrication, une imperfection ou un mauvais assemblage (exemple : téléphone avec une vitre cassée) ;
- Installations qui n'ont pas été faites correctement par le vendeur (installation d'un appareil électrique qui ne fonctionne pas après installation) ;
- Manuels d'installation incomplets ou incompréhensibles empêchant de monter l'appareil convenablement (exemple : manuel qui n'est pas en langue française).

Il est à noter que la mise en conformité du bien se fait entièrement aux frais du vendeur, et non du consommateur.

La garantie légale de conformité est valable pendant une durée de 2 ans à compter de la réception (« délivrance ») du produit. Cependant, au-delà de 12 mois après cette date, s'agissant d'un bien d'occasion, le consommateur devra apporter la preuve que le défaut était déjà présent lors de la vente.

Il est alors possible de demander soit la réparation du produit soit son remplacement. À défaut, un remboursement ou une diminution du prix sera accordé(e).

Le consommateur, en cas de réparation du bien, bénéficie alors d'une extension de garantie d'une durée de 6 mois.

Dernier point : si le vendeur refuse la réparation mais opte pour un remplacement, une nouvelle garantie de deux ans court.

La garantie des vices cachés (article L211-1 du Code de la consommation)

La deuxième garantie applicable est la garantie des vices cachés.

Elle s'applique aux défauts du bien **non apparents au moment de l'achat** et qui rendent le bien inutilisable pour l'usage prévu (exemple : achat d'un téléphone qui explose au moment de le recharger à cause d'un défaut dans la batterie).

Cette garantie est invocable pendant un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice (dans notre exemple, date à laquelle le téléphone explose). Cependant, ce délai est encadré par un délai butoir (= maximum) de 20 ans à compter de l'achat du bien (dans l'exemple, il sera peu probable que le téléphone ait une durée de vie supérieure à 20 ans. Si un défaut apparaissait après ce délai, seules des blessures liées au produit pourraient être indemnisées, sous condition, sur le fondement de la responsabilité des produits défectueux).

Il est possible de demander le remboursement du prix payé en échange de la restitution du bien ou une réduction du prix en conservant le bien en question. Le vendeur a alors 30 jours maximum pour réparer ou remplacer le bien à la suite de la demande du consommateur.

La preuve du vice caché repose cependant sur le consommateur. Ce dernier devra prouver l'existence du vice caché, que le vice est antérieur à l'achat et qu'il compromet l'utilisation du bien.

Il est conseillé de faire appel à un expert afin d'apporter ces preuves, indispensables pour faire appliquer ses droits.

Enfin, il est important de rappeler que le vendeur est responsable du vice, même s'il n'en avait pas connaissance au moment de la vente. Cette garantie s'applique également aux vendeurs particuliers.

La garantie commerciale (articles L217-21 à L217-24 du Code de la consommation)

Il est possible de prévoir une garantie conventionnelle supplémentaire qui est précisée dans le contrat. Elle peut être gratuite ou payante.

Elle peut permettre d'élargir le champ d'application des garanties légales ou de prolonger leur application dans le temps. Attention, en cas de prolongation, la garantie commerciale peut être plus restreinte que les garanties légales avec, par exemple, la prise en charge uniquement des pièces mais pas de la main d'œuvre.

A noter : il est interdit aux professionnels de réduire ou supprimer les garanties légale de conformité et des vices cachés, qui ont force obligatoire. La mise en œuvre de celles-ci peut toutefois s'avérer délicate lors d'achats sur des sites Internet étrangers, les produits étant à renvoyer à l'adresse postale mentionnée dans les conditions générales du site.

L.A.