

Droit du consommateur

Tous les samedis, Var-matin ouvre ses colonnes à UFC-Que Choisir. Une association particulièrement active dans le grand Est-Var (agglomération de Fréjus-Saint-Raphaël, Dracénie, golfe de Saint-Tropez) pour défendre les consommateurs. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents ou d'un sujet traitant de la vie commerciale. Aujourd'hui, la garantie légale de deux ans.

► Ce que dit la loi

La loi du 17 mars 2014, relative à la consommation, modifie, à partir du 17 mars 2016, le délai de présomption d'existence du défaut de conformité lors de la livraison (il passera de six mois à vingt-quatre mois, sauf pour les biens d'occasion). De plus, un arrêté du 26 décembre 2014 améliore, depuis le 1^{er} mars 2015, les conditions d'information des consommateurs sur les garanties dans les conditions générales de vente.

► Une mauvaise information

Les consommateurs européens ne sont pas au clair avec les garanties qui s'appliquent aux produits qu'ils achètent, et les vendeurs ne font pas grand-chose pour leur faciliter la tâche. C'est l'enseignement qui ressort d'une étude que vient de publier le Centre européen des consommateurs (CEC). Suite à une enquête incluant une centaine de sites Web et 127 magasins, assortis d'un sondage auprès des consommateurs belges, le CEC pointe le flou qui entoure la garantie légale de conformité. Automatique et effective jusqu'à deux ans après l'achat, parfois plus longtemps dans quelques pays d'Europe, elle est très mal connue. Et pour cause. Les vendeurs renseignent mal sur ce droit de base : les trois quarts des sites Internet et les deux tiers des magasins visités donnent des informations incomplètes sur la garantie légale. Soit il n'est pas mentionné vers qui se retourner en cas de problème pendant cette période de deux ans, soit la procédure de retour au vendeur n'est pas précisé, soit l'information

sur la durée même de la garantie n'est pas signalée. Résultat, nombre de consommateurs ignorent leurs droits, voire confondent la garantie légale avec les garanties commerciales, qui sont optionnelles. Ce qui arrange les vendeurs, car les extensions de garantie sont payantes, et elles permettent de renvoyer l'acheteur vers le fabricant. Même quand les consommateurs font valoir la garantie légale, certains vendeurs ont tendance à le nier et à se défausser sur le fabricant.

► Bon à savoir

Lorsque vous achetez un produit, le vendeur doit vous garantir contre ses défauts de conformité. La garantie s'applique à condition que le défaut existe à la date d'acquisition (appareil neuf défectueux, hotte aspirante présentée comme très silencieuse qui s'avère bruyante, bien ne correspondant pas à la description donnée par le vendeur, erreur sur la couleur, achat d'un Iphone présentant un défaut qui l'empêche de faire des photos malgré les indications du vendeur,



de la publicité ou de la notice descriptive de l'appareil). Le CEC rappelle qu'en cas de défaut d'un produit (smartphone, tablette, lave-linge, aspirateur...), il faut d'abord envisager de faire jouer la garantie légale de conformité. En France, elle est valable pendant deux ans et, si le problème se manifeste dans les six mois de l'achat, il est présumé exister au jour de l'acquisition. C'est au vendeur d'apporter la preuve contraire. Si le défaut apparaît plus de six mois après l'achat, vous ne pouvez bénéficier de la garantie de conformité que si vous pouvez apporter la preuve que le défaut existait au jour de l'achat (vous pouvez présenter tout document susceptible d'attester la non-conformité du produit : attestations de réparations, rapports d'expertise, etc. Une fois les deux ans écoulés,

la garantie légale expire. C'est alors qu'une garantie commerciale peut être mise en œuvre, à condition de l'avoir contractée à l'achat. Le CEC estime qu'une garantie commerciale est intéressante si l'acheteur n'a pas à prouver l'existence d'un défaut, si un appareil de remplacement est prévu pendant la réparation, si le retour du produit vers le fabricant est organisé par le vendeur, et si tous les frais et les éventuels dommages occasionnés par la panne sont couverts. Autant de questions à poser et à examiner avant de signer un contrat d'extension de garantie.

Contacts

UFC-Que choisir accueille les consommateurs, tous les jours du lundi au vendredi de 15 h à 18 h dans les locaux situés à la Base nature, 1196 bd de la Mer à Fréjus. Tél. : 09.63.04.60.44. L'antenne de Draguignan, au 15 rue de l'Observance est ouverte tous les jeudis de 15 h à 18 h, tél. 04.94.70.44.95.