

Droit de la consommation

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, Dracénié, golfe de Saint-Tropez) pour défendre les consommateurs. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents aujourd'hui, pannes et démarches

M. et Mme Z ont acquis un lave-linge qui après un mois d'utilisation « explose » dans leur cuisine provoquant d'importants dégâts (plan de travail fissuré, placard sous évier soulevé etc.).

Le service après vente du vendeur constate que la cuve, le tambour, le contrepoids et d'autres éléments du lave-linge sont cassés sans procéder pour autant à la réparation. L'assurance des époux accepte de prendre en charge les dégâts collatéraux mais pas le remplacement du lave-linge et la demande en ce sens adressée au vendeur reste sans réponse de son côté le fabricant propose une

reprise du lave-linge pour expertise mais refuse de lui remettre un récépissé de reprise.

L'action de l'association

L'association locale adresse un courrier recommandé au vendeur et au fabricant justifiant la demande des adhérents. Après leur avoir rappelé les trois garanties possibles il est observé que ces faits sont intervenus seulement un mois après l'acquisition de ce matériel et que la proposition aurait dû être non pas la reprise pour expertise mais la reprise pour échange!

Quelques jours plus tard nos adhérents ont été remboursés de leur achat.

Les garanties

La garantie commerciale s'applique : aux biens mobiliers, au vendeur professionnel ou au fabricant. Garantie facultative La garantie commerciale est facultative.

Lorsque vous achetez un bien, le professionnel (le fabricant ou le vendeur) peut vous la proposer en plus des garanties obligatoires (garanties de conformité et des vices cachés).

Contenu de la garantie La garantie commerciale est un engagement du

professionnel à votre égard, en plus des garanties obligatoires. Elle peut porter sur le remboursement du prix d'achat, le remplacement ou la réparation du bien que vous avez acheté, sa durée peut être de 6 mois à 1 ou 2 ans ou même plus.

La garantie légale de conformité du produit :

La loi du 17 mars 2014 relative à la consommation modifiée, à partir du 17 mars 2016, le délai de présomption d'existence du défaut de conformité lors de la livraison (il passera de 6 mois à 24 mois, sauf pour les biens vendus d'occasion).

Que couvre la garantie?

La garantie couvre les défauts de conformité : du bien, de l'emballage, des instructions de montage, de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

À savoir :

Depuis mars 2015, les conditions générales de vente (CGV) doivent inclure une information sur la garantie et sa mise en œuvre.

Qu'appelle-t-on défaut de conformité?

On parle de défaut de conformité dans les



situations suivantes :

Le bien est impropre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable (par exemple, un appareil habituellement prévu pour fonctionner sans fil sur batterie, doit être branché sur secteur).

Le bien ne correspond pas à la description donnée par le vendeur (par exemple, la couleur n'est pas la bonne).

Le bien ne possède pas les qualités annoncées par le vendeur ou convenues avec vous (par exemple, une hotte aspirante, présentée comme particulièrement silencieuse, s'avère bruyante).

UFC Que Choisir accueille les consommateurs, tous les jours du lundi au jeudi de 14h30 à 17h30 dans les locaux situés à la base nature - 1196 bd de la Mer à Fréjus, (09.63.04.60.44.) site Internet : <http://ufc-quechoisir-var-est.org>.