

E-COMMERCE (INFO). Informations sur les garanties dans la vente de biens de consommation

Biens couverts par la loi

La loi sur les garanties s'applique aux biens meubles destinés à la consommation privée, c'est-à-dire aux biens de consommation : des appareils ménagers aux véhicules, en passant par les meubles, les objets de toute nature, y compris les œuvres d'art. De par sa conception même, les services et les biens immobiliers sont exclus.

La loi exclut les ventes et les achats entre particuliers.

La garantie est de deux ans pour les biens de consommation neufs et d'un an pour les produits d'occasion. Pendant les six premiers mois de la période de garantie d'un produit neuf, on suppose que le dommage provient de l'usine et le vendeur doit assumer tous les coûts de la réparation, y compris les pièces, le transport et les heures de travail. La période de garantie est suspendue tant que le produit ou l'objet est en réparation.

Produit en bon état

La loi considère qu'un consommateur doit être satisfait du produit acheté s'il répond aux exigences suivantes : le produit doit être conforme à la description donnée par le vendeur et avoir les qualités montrées dans une démonstration ou un modèle. Il doit également servir à l'usage indiqué dans le livret d'instructions, ainsi que dans les indications verbales données par le vendeur ou dans une vidéo de démonstration. La publicité, les indications figurant sur une étiquette ou l'usage qui découle des caractéristiques du produit lui-même font également partie de l'usage normal. Même si le consommateur a demandé une utilisation spéciale et que le vendeur lui a assuré que le bien acheté lui serait offert, cela doit être le cas. En outre, le produit acheté doit être d'une qualité et d'une performance appropriées. Ainsi, un autocuiseur doit cuire plus rapidement qu'une bouilloire traditionnelle.

Application de la loi

La loi s'applique aux vendeurs de biens de consommation, d'une part, et aux consommateurs en tant que destinataires finaux, d'autre part. En d'autres termes, les contrats entre particuliers sont exclus, puisque la loi ne prévoit que la vente et l'achat entre un vendeur professionnel et un consommateur.

Il s'applique à chaque fois qu'un bien de consommation est acheté, c'est-à-dire tout objet ou produit destiné à la consommation privée. Les biens achetés lors d'une vente judiciaire (vente aux enchères de biens confisqués) sont exclus. La distribution d'eau ou de gaz non conditionné pour la vente n'est pas non plus soumise à cette loi.

Réclamations en cas de défaillance du produit

Le vendeur est le premier responsable du produit. Toutefois, le consommateur peut s'adresser directement au fabricant ou à l'importateur, si le fait de s'adresser au vendeur constitue une contrainte. Par exemple, si le consommateur a acheté un appareil photo numérique qui ne correspond pas à ce qui était proposé dans le magasin, il est plus facile pour lui de s'adresser au fabricant ou à l'importateur qu'au magasin où il a acheté l'appareil.

Si le produit ne correspond pas aux caractéristiques annoncées, le consommateur a le choix entre la réparation et le remplacement, sauf si cela est impossible ou disproportionné. Si la réparation ou le remplacement est impossible ou disproportionné, le consommateur peut opter pour une réduction appropriée du prix ou la résiliation du contrat, c'est-à-dire le remboursement du prix.

Le consommateur ne peut pas exiger le remplacement d'un bien d'occasion ou d'un bien impossible à remplacer. Par exemple, le remplacement ne peut être exigé si le bien n'est plus fabriqué ou en rupture de stock, si une voiture d'occasion est achetée, ni, en raison de l'impossibilité, une œuvre d'art, une antiquité ou un modèle de vêtement exclusif.

Le remplacement est disproportionné s'il s'agit d'un petit défaut facile ou simple à réparer. La réparation est disproportionnée si elle n'est pas rentable, c'est-à-dire si son coût est supérieur à la valeur du bien.

Délais de réclamation

Le consommateur doit signaler le défaut dans les deux mois suivant sa détection. En ce sens, si le problème est apparu dans les six mois suivant l'achat du produit, le vendeur doit appliquer la garantie, puisque dans cette période, il est supposé que le problème provient de l'usine. Toutefois, si ces six mois se sont écoulés, c'est au consommateur de prouver que le problème est apparu et qu'il n'a pas été causé par une mauvaise utilisation du produit.

La loi établit que pendant les six mois suivant la livraison du bien réparé, le vendeur sera responsable des défauts qui ont motivé la réparation, étant présumé être le même défaut lorsque des défauts de la même origine que ceux initialement réparés sont reproduits. Pour pouvoir faire jouer cette garantie de réparation, le consommateur doit conserver la preuve de la réparation et du service technique qui a réparé le produit.

Défaut après réparation ou remplacement

La loi prévoit les possibilités suivantes : si le consommateur choisit de remplacer un produit défectueux par un produit identique, il peut demander au vendeur de le réparer, pour autant que cela ne soit pas disproportionné, de réduire le prix ou de rembourser l'argent. En revanche, si un produit défectueux est réparé, le consommateur peut demander un échange, une réduction de prix ou un remboursement intégral.

Mais la loi ne précise ni le montant ni le type de réduction de prix que le vendeur doit accorder au consommateur si c'est l'option choisie. Les deux parties impliquées dans la vente sont donc obligées de trouver un accord qui les satisfasse toutes les deux.

Refus de réparer, de réduire le prix ou de rembourser.

Si nous sommes dans les six premiers mois, nous devons exiger la réparation et demander un formulaire de réclamation et insister jusqu'à ce que nous allions au tribunal. Il est présumé que la faute existait. Mais si les six premiers mois sont déjà écoulés, c'est l'inverse. C'est au consommateur de prouver que le produit a été acheté avec le défaut.

Dans tous les cas, le consommateur devra négocier et s'il n'est pas d'accord avec la réduction de prix proposée par le vendeur, il peut s'adresser à un évaluateur pour déterminer le prix du produit après la réparation et demander une réduction de prix en ce sens.

Livret d'instructions et installation incorrecte

Si un consommateur utilise mal un produit parce que le mode d'emploi est incorrect, il est protégé par la loi sur la garantie et peut exiger une réparation ou un remplacement. De même, si la panne est due à une mauvaise installation causée à la fois par les mauvaises instructions du manuel et par les techniciens envoyés par le vendeur, ce dernier est également responsable.

Que doit payer le consommateur en cas de réparation ou de transfert à un service technique ?

Rien. Pendant la période d'application de la garantie, le vendeur ou le producteur doit prendre en charge les frais de déplacement, les pièces et le temps de réparation. En outre, tant que le produit reste dans le centre de service, la période de garantie est suspendue. En d'autres termes, l'horloge ne tourne pas. Por otro lado, al margen de exigir la aplicación de la garantía (la reparación, cambio, rebaja de precio o devolución de dinero), el consumidor puede exigir una

Par exemple, si un utilisateur achète un réfrigérateur et que celui-ci tombe en panne une semaine après l'achat, il peut non seulement demander l'application de la garantie, mais aussi une indemnisation pour les aliments gâchés en raison du mauvais fonctionnement de l'appareil.

Garantie commerciale

La garantie commerciale est celle donnée par le fabricant, le distributeur ou le vendeur, qui doit toujours être supérieure à celle offerte par la loi, celle-ci étant considérée comme un minimum requis par le consommateur. Il s'agit également d'un outil de marketing pour les entreprises. Toutefois, cette garantie doit répondre à certaines exigences, telles que l'indication claire de son champ d'application, de l'objet ou du produit couvert par la garantie et du nom et de l'adresse de la personne qui l'offre.