|  |  |
| --- | --- |
| Mission 2 – Différentier les garanties | Une image contenant texte, cadre  Description générée automatiquement |
| Durée : 30’ | Homme avec un remplissage uniouHomme et femme avec un remplissage uni |  Source |

**Contexte professionnelle**

Un client refuse de payer une facture en prétextant des vices cachés sur un produit qu’il vient de recevoir. Il n’a pas émis de réserves lors de la réception des cadres et il a signé le bon de réception. Mais il reproche aux cadres de ne pas avoir les mêmes couleurs que sur les pages du site internet. Il demande à l’entreprise de reprendre les cadres et refuse de les payer.

**Travail à faire**

1. Expliquez dans une courte note à M. Solliet la différence entre la garantie légale de conformité et la garantie contre les vices cachés. Vous pouvez vous aider des **documents 1** et **2**.
2. La garantie pour vice caché peut-elle fonctionner dans cette situation ?
3. Quelle solution préconisez-vous à M. Solliet ?

### **Doc. 1** Garantie des vices cachés : à quoi ça sert, comment la faire jouer ?

Les vices cachés sont des défauts non visibles au moment de l’achat et qui rendent le produit impropre à l’usage auquel il est destiné ou le diminuent tellement que vous ne l’auriez pas acheté ou bien à un prix moindre.

### Qu'est-ce qu'un vice caché ?

Pour faire jouer la garantie des vices cachés, le défaut du bien doit :

* être caché, c'est-à-dire **non apparent lors de l'achat**,
* rendre le bien **impropre à l'usage** auquel on le destine ou **diminuer très fortement son usage**,
* **exister au moment de l'achat**.

### À quelles conditions s'applique la garantie ?

La garantie des vices cachés s'applique :

* **quel que soit le bien acheté** (neuf ou d'occasion, en promotion, etc.), mobilier ou immobilier ;
* **quel que soit le vendeur** (professionnel ou simple particulier), ainsi qu'aux biens achetés directement auprès du fabricant. Mais cette garantie ne s'applique pas aux ventes aux enchères.

### Quels sont les délais pour agir ?

**Vous avez deux ans à partir de la découverte du défaut caché** pour rapporter le bien au vendeur ou le prévenir par courrier, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception.

### Comment la mettre en œuvre ?

Au titre de cette garantie, le vendeur, qu’il soit professionnel ou particulier, est responsable des défauts cachés du bien qu’il vend. Vous pouvez :

### **restituer le produit** au vendeur et demander le remboursement du prix payé ainsi que des frais occasionnés par la vente,

### garder le produit et **demander une réduction du prix**.

### Apporter la preuve du vice caché

Contrairement à ce qui est prévu pour la garantie légale de conformité, **c’est à vous de prouver l’existence du vice caché**. Vous pouvez dans un premier temps vous appuyer sur tout élément susceptible de constituer une preuve (devis de réparation, existence de nombreuses plaintes concernant des cas de pannes similaires, expertise…).

### **Doc. 2** Tout savoir sur la garantie légale de conformité

*Source : https://www.economie.gouv.fr/particuliers/*

Vous venez d'acheter un produit et... vous vous apercevez qu'il ne fonctionne pas ou qu'il ne correspond pas à ce qu'on vous a décrit. Comment vous retourner vers le vendeur ? Pensez à faire appliquer la garantie légale de conformité pour vous faire rembourser ou remplacer le produit non-conforme ou défaillant !

### Qu'est-ce que la garantie légale de conformité ?

C'est la garantie que peut faire valoir un consommateur contre des éventuelles défaillances d'un produit (défaut de conformité) qu’il a acheté, sans avoir à prouver que la défaillance technique n’est pas liée à l’usage qu’il en a fait. Autrement dit, aussi longtemps que court cette garantie, ce n’est pas au consommateur de prouver la faute du vendeur, présumé responsable.

### À quelles conditions s'applique-t-elle ?

* la garantie s'applique à condition que le défaut existe **à la date d'acquisition** ;
* elle porte uniquement sur les **biens mobiliers** corporels neufs ou d'occasion (tels que les meubles, voitures, ordinateurs...), et la fourniture de biens à fabriquer ou à produire (tels la réalisation de meubles de cuisine ou de fenêtres sur mesure).
* la garantie de conformité ne s'applique **que si le vendeur est un professionnel**. Elle ne s'applique donc pas aux biens vendus entre particuliers, par autorité de justice ou dans les enchères publiques.

### Qu'est-ce qu'un défaut de conformité ?

* Le bien n’est **pas conforme** à la description donnée par le vendeur et ne possède pas les qualités que le vendeur vous a présenté sous forme d'échantillon ou de modèle ;
* le bien est **impropre aux usages** auxquels servent habituellement les biens du même type ;
* le bien présente un **défaut de fabrication**, une imperfection, un mauvais assemblage.
* Toutefois, le vendeur peut combattre cette présomption en démontrant par exemple que le défaut constaté ne vient pas du produit mais d’une mauvaise utilisation de celui-ci. Passé le délai couvert par la garantie, le consommateur devra alors apporter la preuve du défaut de conformité et une expertise pourra être nécessaire.

### Que couvre la garantie légale de conformité ?

Cette garantie couvre les défauts de conformité : du bien ; de l'emballage ; des instructions de montage ; de l'installation lorsque celle-ci a été faite par le vendeur ou réalisée sous sa responsabilité.

### Quelles solutions pour la mise en conformité ?

La garantie légale de conformité permet de demander au vendeur la réparation ou le remplacement du bien. Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, le consommateur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou bien le garder et se faire restituer une partie du prix.

Le vendeur professionnel est seul responsable de la garantie de conformité vis-à-vis de son client. Il ne peut le renvoyer vers le fabricant. Mais le vendeur peut éventuellement se retourner ensuite contre son fournisseur ou le fabricant du produit.

**Réponses**

1. **Expliquez dans une courte note à M. Solliet la différence entre la garantie légale de conformité et la garantie contre les vices cachés. Vous pouvez vous aider des document 1 et 2 remis ci-après).**
2. **La garantie pour vice caché peut-elle fonctionner dans cette situation ?**
3. **Quelle solution préconisez-vous à M. Solliet ?**