

# Résumé de l'analyse sur la garantie légale de conformité et les garanties commerciales

Sources légales principales :

Directive 1999/44/CE sur la vente et les garanties des biens de consommation

Directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs

*Ce document est une traduction de la version anglaise qui seule fait foi.*

GARANTIE LEGALE	
<b>Définition de la non-conformité</b>	Un bien est non conforme s'il ne répond pas à la description donnée par le vendeur ou s'il ne peut être utilisé conformément à l'usage normal ou spécifique demandé par le consommateur. Un produit est également considéré comme défectueux s'il ne répond pas aux qualités et caractéristiques que le consommateur peut raisonnablement attendre d'un produit semblable.
<b>Responsable pour l'application de la garantie légale de conformité</b>	Toujours le <b>vendeur</b> .
<b>Durée de la garantie légale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2 ans</b> dans la majorité des pays européens (<b>Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, République Tchèque, Chypre, Estonie, Danemark, France, Grèce, Allemagne, Irlande, Hongrie, Islande, Italie, Lettonie, Luxembourg, Lituanie, Malte, Norvège, Pologne, Portugal, Slovaquie, Roumanie, Slovénie et Espagne</b>).</li> <li>• <b>3 ans en Suède</b></li> <li>• <b>5 ans en Norvège et Islande</b> pour les produits dont la durée de vie moyenne est plus élevée que 2 ans,</li> <li>• <b>5 ans en Ecosse, 6 ans en Irlande, Angleterre, Pays de Galles, Irlande du Nord</b></li> <li>• <b>Aux Pays-Bas et en Finlande</b>, la durée de la garantie est basée sur la durée de vie moyenne du produit.</li> </ul>
<b>Durée inférieure</b>	Dans tous les Etats, il existe une durée de garantie spécifique pour les denrées périssables comme les fleurs et la nourriture ou les produits avec une date limite de consommation tels que les produits alimentaires conditionnés ou en conserve et les médicaments. En <b>Roumanie</b> par exemple les produits dont la durée de vie moyenne est plus courte que 2 ans, ont une durée de garantie spécifique.
<b>Durée pour les produits d'occasion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2 ans</b> en <b>Bulgarie, Danemark, Estonie, Finlande, Grèce, France, Islande, Irlande, Lettonie, Lituanie, Malte, Norvège, Suède, Pays-Bas et Royaume-Uni</b>.</li> <li>• En <b>Autriche, Belgique, Croatie, Chypre, République Tchèque, Allemagne, Hongrie, Italie, Luxembourg, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie et Slovénie</b>, la durée peut être réduite mais pas inférieure à 1 an.</li> <li>• 12 mois en <b>Espagne</b>.</li> <li>• En <b>Autriche et au Portugal</b>, le consommateur doit donner son consentement exprès au cas par cas.</li> </ul>

<p><b>Délai du consommateur pour informer le professionnel du défaut de conformité</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans les 2 mois à compter de la découverte du défaut de conformité en <b>Bulgarie, Croatie, Chypre, Estonie, Italie, Lettonie, Malte, Pologne</b> (pour les biens achetés jusqu'au 25 décembre 2014), <b>Portugal, Roumanie, Slovénie et Espagne</b>.</li> <li>• Dans un <b>délai raisonnable</b> après avoir constaté le défaut de conformité en <b>Autriche, Belgique</b> (le vendeur peut toutefois imposer un délai de 2 mois), <b>République Tchèque, Danemark, Finlande, Grèce, Irlande, Islande, Pays-Bas, Norvège, Luxembourg, Lituanie, Slovaquie, Suède et Royaume-Uni.</b></li> <li>• En <b>Finlande, Islande, Norvège</b>, le délai raisonnable ne peut jamais être inférieur à 2 mois</li> <li>• En <b>Suède, aux Pays-Bas et au Danemark</b>, une réclamation dans un délai de 2 mois est toujours considérée comme ayant été adressée dans un délai raisonnable.</li> <li>• En <b>Hongrie</b>, la réclamation doit être adressée <b>sans délai</b>, les 2 mois étant toujours considérés comme dans les délais.</li> <li>• En <b>France et en Allemagne</b>, il n'existe <b>pas d'autre délai</b> que le délai légal de prescription de 2 ans.</li> </ul>
<p><b>Renversement de la charge de la preuve : le vendeur est présumé responsable du défaut de conformité</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tous les Etats membres</b> ont introduit dans leurs lois nationales le renversement de la charge de la preuve en faveur du consommateur. Le délai de présomption est de 6 mois à partir de la réception du produit dans la plupart des Etats. <b>5 Etats</b> l'ont étendu : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 an en <b>Slovaquie et Pologne</b>. Pendant cette période d'un an d'inversion de la preuve en faveur du consommateur en Slovaquie, seul un expert à la charge du vendeur peut prouver que le produit n'est pas défectueux.</li> <li>• 2 ans au <b>Portugal</b>,</li> <li>• 2 ans en <b>France</b> à compter de 2016.</li> </ul> </li> <li>• En <b>Suède</b>, pour les éléments de construction destinés à constituer une partie importante/majeure d'un logement uni- ou bifamilial, le délai de présomption est de 2 ans à compter de la réception.</li> <li>• En <b>Espagne</b>, le renversement de la charge de la preuve s'applique également en cas de réparation ou de remplacement du produit dans le cadre de l'application de la garantie légale, dans les 6 premiers mois à compter du moment où le produit réparé ou remplacé a été livré au consommateur.</li> </ul>
<p><b>Présence d'un tiers pour assister le consommateur dans la preuve du défaut de conformité ?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dans la plupart des Etats</b>, les consommateurs peuvent faire appel à un bureau d'expertise ou un réparateur afin d'obtenir une expertise/attestation. Celle-ci peut toutefois ne pas être reconnue par le vendeur. En cas de procédure judiciaire, le juge peut prendre en compte une telle expertise ou exiger une expertise indépendante.</li> <li>• La plupart des organes de médiation/organismes de résolution des litiges au <b>Danemark</b> ont leurs propres experts qu'ils peuvent solliciter si nécessaire.</li> <li>• En <b>Pologne</b>, les consommateurs peuvent obtenir l'assistance des inspections régionales du commerce qui disposent de listes d'experts. Ces listes sont également disponibles auprès des tribunaux.</li> <li>• A <b>Malte</b>, l'expert peut être nommé par le tribunal chargé des réclamations en matière de consommation (« Consumer Claims Tribunal »).</li> </ul>

<p><b>Présence d'un tiers pour assister le consommateur dans la preuve du défaut de conformité ?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En République Tchèque, Hongrie et Slovénie</b>, le Ministère ou Département de la justice dispose d'une liste officielle d'experts indépendants que les consommateurs et les vendeurs peuvent solliciter.</li> <li>• En <b>Bulgarie</b>, en cas de procédure judiciaire, l'expert est nommé par le juge à partir d'une liste d'experts.</li> <li>• En <b>Lettonie</b>, conformément à la législation actuelle, si le vendeur a refusé de donner suite à la réclamation du consommateur, ce dernier a le droit de demander une expertise indépendante. La procédure est régie par le règlement du Cabinet, et le consommateur est en droit de sélectionner un des experts mentionnés dans la base de données du Centre de protection des droits des consommateurs.</li> <li>• En <b>Lituanie</b>, les institutions nationales peuvent assister les consommateurs (inspection nationale pour les produits non alimentaires).</li> <li>• Au <b>Royaume-Uni</b>, il existe peu d'organes de médiation spécialisés dans certains secteurs qui pourraient produire de tels rapports d'expertise. (Ex. : « The Furniture Ombudsman »). Le coût peut être élevé mais les frais avancés par les consommateurs pourront être remboursés par la partie perdante dans la plupart des cas. Dans la pratique, il semble difficile pour des consommateurs de trouver des experts pour les biens électroniques.</li> </ul>
<p><b>Hierarchie des solutions</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dans la plupart des Etats, réparation ou remplacement</b>, ou si impossible ou ne peut être mise en œuvre dans un certain délai ou sans inconvénient majeur pour le consommateur, <b>réduction du prix ou remboursement total</b>.</li> <li>• Pas de hiérarchie en <b>Grèce, au Portugal et en Slovénie</b>.</li> <li>• <b>En Irlande</b>, une <b>double politique</b> existe : en application de la loi nationale, le consommateur est en droit d'exiger le remboursement ou une réparation ou un remplacement ; en application de la réglementation européenne transposée en droit irlandais, la priorité est donnée à l'échange ou à la réparation, et dans un second temps une réduction de prix ou un remboursement est possible.</li> <li>• <b>Au Royaume-Uni</b>, les consommateurs peuvent refuser le produit. Les vendeurs doivent d'abord avoir la possibilité de corriger le défaut en le réparant ou en remplaçant le bien. Si cela ne résout pas le problème dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur, ce dernier peut insister pour être remboursé totalement ou partiellement (usage du bien pris en compte). Les vendeurs peuvent également offrir un remboursement pur et simple si la réparation ou le remplacement sont impossibles ou disproportionnés.</li> <li>• <b>Au Danemark</b>, le consommateur peut exiger le <b>remboursement tout de suite</b> si le défaut de conformité est important, sauf si le vendeur propose la réparation ou le remplacement du produit.</li> <li>• <b>En Lettonie, jusqu'à l'été 2015</b>, durant les 6 premiers mois à compter de la réception du produit, le consommateur peut choisir entre <b>toutes les solutions existantes</b>, à savoir, la réparation, le remplacement, la réduction du prix ou le remboursement. Après l'été 2015, le consommateur ne peut en premier lieu exiger que la réparation ou le remplacement du bien. Il ne pourra obtenir de réduction de prix ou de remboursement que dans le cas où la réparation et le remplacement sont impossibles ou ne peuvent être mis en œuvre dans un délai raisonnable.</li> </ul>

### Délai de mise en œuvre de la solution

- Dans la plupart des Etats, la première solution à mettre en œuvre est la réparation ou l'échange. Cette solution doit être mise en œuvre sans frais et dans un délai raisonnable en **Autriche, Belgique, Croatie, Chypre, Danemark, Estonie, Finlande, Allemagne, Islande, Italie, Lituanie, Norvège, Malte, Pologne, Roumanie, Espagne, Suède , aux Pays-Bas et Royaume-Uni.**
- En **Bulgarie, France et Luxembourg**, le délai est d'**un mois**.
- En **Hongrie**, le vendeur doit s'efforcer de réparer ou de remplacer dans un délai de **15 jours**.
- En **Roumanie**, le vendeur ou le réparateur doit rétablir la conformité dans un délai qui ne peut être supérieur à **15 jours** à partir du moment où le consommateur a notifié le défaut de conformité. A défaut, le consommateur a le droit de demander l'annulation du contrat et le remboursement.
- Un professionnel en **Estonie** est obligé d'accepter les réclamations écrites et d'y répondre dans un délai de **15 jours**.
- Si la réparation ou l'échange dans le délai imparti est impossible, le vendeur doit procéder à un remboursement partiel ou total. Il doit y procéder dans un délai d'**un mois** en **Bulgarie**, dans un **délai raisonnable** en **Allemagne, Islande, Lituanie, Malte, Norvège et Suède**. Aucun délai n'a été fixé en **Autriche, Belgique, Croatie, Chypre, Estonie, Finlande, France, Hongrie, Irlande, Italie, Pologne, Espagne , Royaume-Uni et aux Pays-Bas**.
- En **Slovénie**, un délai spécifique de **8 jours** est fixé par la loi, dans lequel le vendeur doit résoudre la réclamation du consommateur.
- En **République Tchèque, Lettonie, Portugal et Slovaquie**, un délai de **30 jours** est prévu pour trouver une solution. En Slovaquie, passé ce délai, le produit est considéré comme irréparable et le consommateur est en droit de demander le remplacement ou le remboursement du bien.
- En **Grèce**, le vendeur ou réparateur doit mettre le produit en conformité dans un **délai justifiable** et sans inconvénient majeur pour le consommateur.
- En **Lituanie**, le vendeur doit remédier aux défauts dans un **délai raisonnable**, mais la loi ne prévoit pas de délai spécifique. Le délai dépend de la nature du bien, de la complexité du défaut en question et d'autres facteurs. Si un délai est établi par le document de garantie ou par le service de réparation contacté, le vendeur ou son représentant doit s'y conformer. Si le remboursement est demandé, il doit être effectué dans les meilleurs délais et au plus tard dans les **15 jours** à compter du retour du produit, sauf si le consommateur et le vendeur en ont convenu autrement. La notion de « délai raisonnable » varie en fonction des dossiers. Il est donc important que le consommateur fixe un délai pour obtenir une solution.

<p><b>Obligation d’informer le consommateur concernant la disponibilité des pièces de rechange</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En <b>France</b>, le fabricant doit informer le vendeur de la période durant laquelle les pièces détachées nécessaires à l’utilisation du produit sont disponibles sur le marché. Le vendeur doit communiquer cette information au consommateur avant la conclusion du contrat.</li> <li>• En <b>Slovénie</b>, le vendeur doit fournir au moment de la conclusion du contrat une garantie spécifique pour certains biens techniques dont est responsable le fabricant. Cette garantie contient une information sur la période suivant l’expiration de la garantie et durant laquelle un service de maintenance, les accessoires et pièces d’assemblage sont disponibles.</li> <li>• En <b>Italie</b>, il n’y a aucune obligation d’information mais le vendeur doit indiquer au consommateur si les produits ne sont plus fabriqués, en vertu des principes d’équité et de transparence dans les relations contractuelles, reconnus en tant que droits fondamentaux des consommateurs.</li> </ul>
<p><b>Obligation de fournir des pièces de rechange au vendeur ou au réparateur</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir de 2016, en <b>France</b>, le fabricant dispose d’un délai de deux mois pour fournir des pièces.</li> <li>• A <b>Malte</b>, si les produits achetés par le consommateur sont de nature à nécessiter une maintenance ou un remplacement de pièces, ce remplacement de pièces et le service de réparation approprié doivent être disponibles pendant un délai raisonnable à partir de la date de livraison. Le vendeur ou le fabricant peut se libérer de cette obligation en avertissant le consommateur par écrit et avant la conclusion du contrat qu’il ne fournit pas de pièces de remplacement ou de service de réparation.</li> <li>• En <b>Grèce</b> et en <b>Roumanie</b>, les dispositions nationales prévoient que le vendeur (Grèce) ou le fabricant (Roumanie) doit assurer la fourniture de pièces de rechange pendant la durée de vie estimée du produit.</li> <li>• Au <b>Portugal</b>, le consommateur a le droit à une assistance/un service après-vente, notamment la fourniture de pièces détachées pendant la durée de vie moyenne estimée des produits.</li> <li>• En <b>Slovénie</b>, au titre de la garantie obligatoire pour les biens dits techniques, la période pendant laquelle la maintenance et les pièces détachées doivent être disponibles est d’au moins 3 ans après l’expiration de la garantie.</li> </ul>
<p><b>Solutions à fournir sans frais dans le cadre de la garantie légale</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sont inclus les <b>coûts de communication, d’envoi, frais administratifs, de réparation ou de remplacement.</b></li> </ul>

<p><b>Numéros surtaxés pour la gestion des plaintes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les numéros permettant aux consommateurs de demander l'application de la garantie légale ne peuvent être surtaxés et doivent être accessibles au tarif de base en <b>Autriche, Belgique, Chypre, République Tchèque, Danemark, Portugal, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Luxembourg, Pays-Bas, Roumanie, Suède, Slovénie, Slovaquie, Espagne et Royaume-Uni.</b></li> <li>• Aux <b>Pays-Bas</b>, le tarif de base applicable est indiqué dans un règlement ministériel.</li> <li>• En <b>Bulgarie, Lituanie</b> et <b>Pologne</b>, les consommateurs peuvent être surtaxés pour la communication téléphonique mais le prix doit être indiqué.</li> </ul>
<p><b>Suspension de la garantie légale durant la réparation/l'échange</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En <b>Belgique, Bulgarie, Chypre, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Roumanie et Pays-Bas</b>, durant la réparation ou le remplacement du produit, la durée de 2 ans de la garantie légale est suspendue et se poursuit dès que le consommateur reçoit le produit réparé ou échangé.</li> <li>• En <b>Autriche, Croatie, Estonie, Grèce et Islande</b>, une nouvelle période de 2 ans recommence à la réception du produit réparé ou remplacé par le consommateur.</li> <li>• Au <b>Danemark</b>, une fois le produit de remplacement livré au consommateur, débute une nouvelle durée de garantie de 2 ans. En cas de réparation, le consommateur peut prétendre à une garantie de 3 ans si le même défaut se reproduit.</li> <li>• Au <b>Portugal, en Pologne et en Slovaquie</b>, une nouvelle période débute en cas d'échange. C'est également le cas en <b>Slovénie</b> pour le produit remplacé ou ses principaux composants, à moins qu'il en ait été convenu autrement dans le contrat.</li> <li>• En <b>Espagne</b>, la loi distingue la réparation et le remplacement. En cas de réparation, la garantie légale est suspendue. Dans les 6 premiers mois à compter de la réception par le consommateur du produit réparé, le renversement de la charge de la preuve est applicable. Il y a donc une présomption automatique en faveur du consommateur que tout nouveau défaut relève de la responsabilité du vendeur. En cas d'échange, la période de garantie recommence pour une durée de 2 ans après la livraison. Durant les six premiers mois à partir de la livraison du produit de remplacement, la charge de la preuve est également renversée en faveur du consommateur.</li> <li>• La situation est similaire en <b>Hongrie</b> où le code civil dispose que la période de garantie légale est suspendue pendant la période de réparation au cours de laquelle le consommateur ne peut pas utiliser le produit. Si les produits ou leurs principaux composants sont remplacés ou réparés, la période de garantie est renouvelée pour les produits ou ses principaux composants remplacés ou réparés ainsi que pour tout défaut résultant de la réparation.</li> <li>• En <b>Allemagne et en Suède</b>, la loi ne précise rien à cet égard. Les tribunaux allemands pourraient considérer que la durée de la garantie légale pour les pièces échangées se renouvelle. Pour l'éviter, souvent les vendeurs ne reconnaissent pas le défaut comme relevant de la garantie légale mais réparent le produit en invoquant qu'ils le font à titre commercial et sans être tenus à quelque obligation légale.</li> </ul>

<p><b>Suspension de la garantie légale durant la réparation/l'échange</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En <b>Bulgarie</b>, aucune disposition spécifique n'existe concernant ce point. Les autorités de contrôle considèrent que la garantie légale dure 2 ans à compter de l'achat initial. Un remplacement n'est pas considéré comme un nouvel achat et les conditions initiales s'appliquent concernant la garantie.</li> <li>• En <b>France</b>, la loi ne mentionne pas expressément ce cas. Ce point n'est clarifié que pour la garantie commerciale : toute immobilisation du produit d'au moins 7 jours vient s'ajouter à la durée de garantie restante.</li> </ul>
<p><b>Délai de prescription pour les actions judiciaires des consommateurs fondées sur la garantie légale de conformité</b></p>	<p>Le délai de prescription ne peut jamais être inférieur au délai de la garantie légale.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La Belgique et la Pologne</b> sont les deux seuls pays dans lesquels le délai de prescription est d'1 an à partir de la découverte du défaut. Mais ce délai ne peut expirer avant la fin de la durée de la garantie légale de 2 ans.</li> <li>• <b>En Autriche, Bulgarie, Croatie, Chypre, France, Allemagne, Grèce, Lettonie, Lituanie, Luxembourg et Malte</b>, le délai de prescription en cas de non-conformité des produits est basé sur la période de garantie légale et correspond par conséquent à une durée de 2 ans à compter de la réception du bien par le consommateur.</li> <li>• Au <b>Portugal, en Slovénie et aux Pays-Bas</b>, le délai de prescription est également de 2 ans mais à compter de la notification par le consommateur du défaut au professionnel.</li> <li>• En <b>Hongrie</b>, le délai de prescription est de 2 ans à compter de la livraison du produit, mais si le consommateur n'est pas en mesure de faire valoir sa réclamation pour une raison légitime, le délai de prescription est suspendu. Dans un tel cas, la réclamation reste possible pendant une année à compter du moment où l'empêchement a cessé, même si le délai de prescription de deux ans a expiré ou expire dans moins d'une année.</li> <li>• <b>En Italie</b>, le délai de prescription en cas de défaut de conformité expire après 26 mois à compter de la livraison du produit.</li> <li>• <b>En Estonie et en Espagne</b>, le délai de prescription est limité à 3 ans à partir de la livraison du produit.</li> <li>• <b>Au Danemark, en Finlande et en Roumanie</b>, ce délai est également limité à 3 ans mais à partir du moment où le consommateur a constaté le défaut ou aurait dû le constater.</li> <li>• En <b>Slovaquie</b>, le délai de prescription est également limité à 3 ans mais à compter de la date de notification par le consommateur du défaut au professionnel.</li> <li>• <b>En République Tchèque</b>, le délai de prescription général est de 3 ans à compter du moment où le consommateur a fait valoir ses droits.</li> <li>• <b>En Irlande</b>, le délai de prescription général de 6 ans s'applique à partir de la livraison du produit. Cette même règle s'applique au <b>Royaume-Uni sauf en Ecosse</b> où le délai de prescription est de 5 ans. La <b>Suède</b> prévoit un délai de prescription général de 10 ans. Le consommateur peut intenter une action judiciaire dans les 10 ans à compter de la livraison des biens, s'il a effectué une réclamation auprès du vendeur dans le délai légal de garantie de 3 ans.</li> <li>• En <b>Norvège</b>, le délai de prescription est de 3 ans à compter de la livraison ou de 5 ans en cas de durée de garantie supérieure pour les produits à longue durée de vie. Sur les 3 ans, 1 an peut être ajouté pour chaque année pendant laquelle le consommateur n'avait pas connaissance du défaut, dans un maximum de 10 ans (soit 13 au total).</li> </ul>

**Le consommateur peut-il se retourner contre l'importateur ou tout autre intermédiaire dans la chaîne de vente ?**

- **La plupart des Etats** ne prévoient pas cette possibilité : le consommateur ne peut se retourner que contre le fabricant ou l'importateur par exemple s'ils offrent leur propre garantie commerciale.
- En **Finlande**, le consommateur a le droit, sous certaines conditions, d'adresser une réclamation concernant un défaut à une entreprise qui a fourni le produit antérieurement dans la chaîne d'approvisionnement. C'est également le cas en **Suède** en cas de cessation des activités ou liquidation du vendeur ou encore lorsqu'il ne peut être localisé.
- En **Norvège et aux Pays-Bas**, le consommateur peut adresser sa réclamation à l'importateur, à un producteur national ou à un revendeur intervenu antérieurement dans la chaîne d'approvisionnement.
- En **Islande**, si le vendeur effectue une réclamation à l'encontre d'un autre intermédiaire de la chaîne d'approvisionnement, le consommateur peut également adresser sa réclamation à ce dernier.
- En **France**, au titre de la garantie légale contre les vices cachés, le consommateur peut adresser sa réclamation à tout autre intermédiaire de la chaîne d'approvisionnement que le vendeur.
- C'est également le cas en **Espagne**, où le consommateur peut adresser sa réclamation directement au producteur pour obtenir le remplacement ou la réparation, s'il est impossible de contacter le vendeur ou que cela cause un inconvénient majeur au consommateur. A cette fin, sont considérés comme producteurs, les fabricants, les importateurs et autres intermédiaires.
- Au titre des règles nationales de garantie en **Hongrie**, qui ne couvrent que les biens meubles, le consommateur peut adresser sa réclamation au producteur. A cette fin, le fabricant, l'importateur et le distributeur sont considérés comme des producteurs. Un producteur peut être tenu responsable pendant un délai de deux ans à compter de la date à laquelle il a distribué le produit. En cas de défaut, le consommateur doit informer le producteur sans délai. Toute notification dans un délai de 2 mois est considéré comme « sans délai ». Le consommateur est responsable de tout dommage résultant d'une information tardive. Il peut demander au producteur de réparer le produit ou, si cela ne peut être effectué dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur, de procéder à son remplacement.



**Le consommateur peut-il se retourner contre l'importateur ou tout autre intermédiaire dans la chaîne de vente ?**

Le producteur est exempt de responsabilité s'il peut prouver :

- que le défaut n'aurait pas pu être détecté plus tôt compte tenu de connaissances techniques et scientifiques existantes,
- qu'il n'a pas fabriqué ou distribué le produit,
- que le défaut a été causé par l'application de dispositions impératives ou légales.

- En **Slovénie**, en application de la garantie obligatoire d'un an sur les produits techniques spécifiques, le consommateur peut adresser sa réclamation à n'importe quel intermédiaire de la chaîne d'approvisionnement.
- En **Irlande**, bien que cela concerne davantage la garantie commerciale que la garantie légale, la section 19(1) du Sale of Goods and Supply of Services Act de 1980 prévoit un droit d'action contre tous les intermédiaires de la chaîne d'approvisionnement : « L'acheteur peut instituer une action contre le producteur ou un autre prestataire de la chaîne d'approvisionnement qui ne respecterait pas les conditions de la garantie comme s'il avait vendu le produit à l'acheteur et avait commis une violation de garantie, et les tribunaux peuvent ordonner au producteur ou au prestataire à prendre telles mesures qui seront nécessaires pour respecter les termes de la garantie, ou payer des dommages-intérêts à l'acheteur. Dans cette sous-section, l'acheteur inclut toutes les personnes devenues propriétaires du produit au cours de la durée de garantie, et en cas d'importation le terme « producteur » inclut l'importateur. »
- Au **Royaume-Uni**, il est en principe uniquement possible de faire une réclamation en cas de dommage (dommage corporel y compris) causé par un produit défectueux ou dangereux, mais pas pour obtenir l'application de la garantie légale. Dans certains cas spécifiques, il peut être possible de se retourner contre un tiers mais les contrats entre les intermédiaires de la chaîne d'approvisionnement contiennent souvent des clauses empêchant ce recours.
- La loi **portugaise** permet également au consommateur de réclamer la réparation ou le remplacement auprès du producteur ou son représentant dans sa zone de résidence.
- En **Lettonie**, en cas de non-conformité du produit, le consommateur est en droit de soumettre une réclamation au professionnel. Le professionnel est entendu comme toute personne physique ou morale (incluant l'importateur) qui, dans le cadre de son activité professionnelle, offre les produits ou les propose à la vente aux consommateurs. Il peut également s'agir de toute personne agissant au nom de ce professionnel. Des recours contre le producteur sont également possibles lorsque le produit défectueux cause un préjudice économique ou corporel, au titre de la responsabilité sur les produits défectueux.

## GARANTIE COMMERCIALE

Dans tous les Etats membres, en Islande et en Norvège, les garanties commerciales sont réglementées par la loi.

Responsable pour l'application de la garantie commerciale	Le garant / émetteur de la garantie
<b>Coûts</b>	Les garanties commerciales doivent être sans frais en <b>Finlande, Lettonie et en Slovaquie</b> .
<b>Moment de l'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avant la conclusion du contrat en <b>Autriche, Belgique, Danemark, Italie, Lituanie, Lettonie, Roumanie, Espagne, Finlande, Hongrie, Slovaquie et en Suède</b>.</li> <li>• Avant la conclusion du contrat et au plus tard à la livraison du produit, en l'absence de phase précontractuelle : <b>Croatie, République Tchèque, France, Portugal, Slovaquie, Allemagne, Italie et Pays-Bas</b>.</li> <li>• Au <b>Luxembourg</b>, l'information doit être communiquée au plus tard au moment de la conclusion du contrat.</li> <li>• En <b>France</b>, la garantie commerciale peut également être proposée lors de la réparation d'un produit. L'information doit donc être communiquée avant la conclusion du contrat de réparation.</li> <li>• Pas de règle précise à ce sujet en <b>Bulgarie, Irlande, Islande et Hongrie</b> (pour les ventes en magasins) mais les obligations d'information précontractuelles s'appliquent.</li> <li>• Au <b>Royaume-Uni</b>, les consommateurs doivent être informés que la garantie commerciale payante est optionnelle, qu'elle est fournie par un tiers, des droits de consommateurs, etc. Cette information précontractuelle doit être donnée conformément aux règles en vigueur.</li> <li>• En <b>Pologne</b>, le vendeur n'est pas obligé d'informer spécifiquement le consommateur sur l'existence d'une garantie commerciale, mais il doit lui remettre tous les documents concernant l'article acheté, y compris des informations sur une garantie commerciale, si elle existe.</li> </ul>
<b>Forme de l'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, République Tchèque, Estonie, France, Grèce, Islande, Irlande, Italie, Luxembourg, Lettonie, Lituanie, Malte, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovaquie, Espagne, Suède et Pays-Bas</b>, la garantie doit être écrite pour les contrats conclus sur place et hors établissement.</li> <li>• Pour les contrats conclus hors établissement, le support durable est accepté en lieu et place d'un document écrit si le consommateur l'exige en <b>Autriche, Belgique, Bulgarie, Estonie, Finlande, Allemagne, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Luxembourg, Portugal, Slovaquie, Slovaquie, Espagne, République Tchèque, Hongrie, Islande, Pays-Bas Suède et Royaume-Uni</b>. S'agissant des contrats conclus sur place et à distance un format durable et lisible est accepté.</li> <li>• <b>En Allemagne et en Hongrie</b>, l'obligation de fournir un écrit ne vaut que pour les contrats conclus hors établissement et à distance.</li> <li>• Dans 5 Etats, un document écrit ne doit être fourni que sur la demande du consommateur: <b>République Tchèque, Estonie, Finlande, Islande et Lituanie</b>.</li> <li>• <b>A Chypre, en Norvège et en Pologne</b>, la loi n'oblige pas le vendeur à confirmer la garantie commerciale par écrit.</li> </ul>

<p><b>Exigences linguistiques</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La garantie commerciale doit être stipulée dans des termes simples, accessibles, clairs et compréhensibles en <b>Autriche, Belgique, Chypre, République Tchèque, Allemagne, Estonie, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Roumanie, Slovénie, Suède, Finlande, Malte et Royaume-Uni.</b></li> <li>L'usage de la langue nationale est obligatoire en <b>France, Grèce, Lituanie, Luxembourg</b> (où le consommateur peut choisir entre le français et l'allemand), <b>Malte</b> (où la garantie commerciale doit être écrite dans au moins une des langues officielles, anglais ou maltais), au <b>Portugal, en Slovénie et au Royaume-Uni.</b> En <b>Belgique</b>, la garantie commerciale doit être écrite en au moins une des langues officielles de la région où le produit est vendu.</li> </ul>
<p><b>Rappel de la garantie légale</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En <b>Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovénie, Espagne, Suède</b> et <b>Royaume-Uni</b>, l'existence de la garantie légale doit être rappelée ainsi que le fait qu'elle reste applicable indépendamment de la garantie commerciale</li> <li>En <b>France</b>, le consommateur doit être informé de l'existence de la garantie légale de conformité et de la garantie légale contre les vices cachés.</li> </ul>
<p><b>Information sur le garant, la couverture de la garantie, la couverture géographique et le prix</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, Finlande, France, Germany, Grèce, Estonie, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Pays-Bas, Roumanie, Slovénie, Malte, Espagne et Royaume-Uni.</b></li> <li>Au <b>Portugal</b>, la couverture géographique n'est pas expressément mentionnée.</li> <li>En <b>Suède</b>, les informations sur le contenu de la garantie doivent être communiquées, mais rien ne précise quelles informations sont obligatoires</li> </ul>
<p><b>Information concernant les modalités d'exercice de la garantie (procédure de réclamation et service après-vente</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, France, Estonie, Irlande, Italie, Lettonie, Luxembourg, Pays-Bas, Malte, Finlande, Roumanie, Slovénie et Royaume-Uni.</b></li> <li>En <b>Suède</b>, toutes les informations nécessaires au consommateur pour qu'il puisse faire usage de la garantie doivent être communiquées, mais la loi ne précise pas les informations à fournir.</li> </ul>

Le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net), créé en 2005 par la Commission européenne, joue un rôle important dans le domaine de la protection des consommateurs dans le marché unique. Il coopère autant avec la Commission européenne et les autorités nationales qu'avec les professionnels et leurs organisations. Le réseau ECC-Net propose aux citoyens européens une aide personnelle et concrète dans tous les domaines de la consommation transfrontalière.

Le réseau ECC-Net comprend actuellement 30 Centres Européens des Consommateurs, soit un par Etat membre ainsi qu'en Norvège et en Islande.

Fort de ses 30 centres, le réseau a également pour missions d'informer les citoyens européens sur les législations nationales et européennes, de représenter les intérêts des consommateurs lors des débats législatifs nationaux et européens, et de coopérer avec les autres réseaux européens ainsi qu'avec les organisations de professionnels de l'UE pour une meilleure protection des consommateurs en Europe.

**Ce projet a été mené par le Centre Européen des Consommateurs France**, en étroite coopération avec les CEC Belgique, Danemark et Allemagne, membre du groupe de travail de ce projet. Les 30 CEC ont participé à la rédaction de ce projet.

This publication is part of the action 670505 — ECC-Net FR FPA which has received funding under a grant for an ECC action from the European Union's Consumer Programme (2014-2020). The content of this publication represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.