

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

GARANTIE COMMERCIALE ET GARANTIE DE CONFORMITÉ, QUELLES DIFFÉRENCES ? AVEC LE RÉSEAU DES CTCR

Date de publication : **20/06/2022 - Commerce/services**

Nous avons tous été confrontés à l'achat d'un produit qui ne rend pas les services annoncés par le vendeur.

La garantie commerciale est une garantie contractuelle et facultative entre le vendeur et l'acheteur. Mais sachez qu'il existe aussi une garantie légale, inscrite dans le code de la consommation, qui assure la protection des consommateurs à l'égard du professionnel qui vend le produit ou le service. Il s'agit de la garantie de conformité.

Mme Pigenet : Au moment de l'achat, le vendeur se doit de délivrer au consommateur un bien qui soit conforme au contrat de vente. Si ce n'est pas le cas, la garantie de conformité prévoit la réparation ou l'échange, et à défaut, le remboursement de l'objet. On considère qu'il y a non-conformité, lorsque celle-ci existe avant la vente. Il est donc important que l'acheteur obtienne à la conclusion du contrat un bon de commande ainsi qu'une facture précisant la nature de l'objet et ses caractéristiques.

David : La non-conformité peut correspondre à :

- un objet différent de celui commandé,
- un emballage défectueux,
- une notice de montage incomplète.

Sachez que le délai de garantie est de **deux ans pour un objet neuf** et **d'un an pour un objet d'occasion**, à partir de la livraison du produit.

Notez également que depuis le 1er janvier 2022, un régime propre aux achats de fourniture de contenus numériques a été instauré.

Mme Pigenet : Cela peut concerner :

- l'accès à un réseau social,
- un service d'abonnement vidéo à la demande,
- l'achat d'un jeu vidéo.

Dans ces cas-là, la durée de la garantie légale de conformité est de deux ans si la fourniture du contenu numérique est ponctuelle, ou pendant toute la durée de l'abonnement si elle est fournie de manière continue.

David : Attention, il est cependant de votre responsabilité de vous assurer que vos équipements numériques sont aptes à l'installation ou à la réception des contenus numériques que vous souhaitez obtenir.

Retenez aussi qu'en cas de non-conformité d'un bien ou d'un service, qu'il soit numérique ou non, c'est vers le vendeur ou le fournisseur et non vers le constructeur qu'il faut se tourner.

En résumé :

- Garantie commerciale = contractuelle et facultative.
- Non-conformité si elle existe AVANT la vente.
- C'est vers le vendeur ou le fournisseur qu'il faut se tourner.
- La garantie est élargie aux achats de fourniture numérique.

Avec la participation de l'association ADC PNE / [CLCV](#).