NOTRE CONSEIL JURIDIQUE

LA GARANTIE LÉGALE D'UN PRODUIT DÉFECTUEUX

En Belgique, la garantie légale est un droit fondamental pour les consommateurs. Elle assure que les produits achetés sont conformes au contrat de vente. Un produit à la vente doit être conforme et couvert par une garantie légale de deux ans. Les produits d'occasion doivent être couverts par une garantie de minimum un an.

Lorsqu'on parle d'un produit conforme, il s'agit d'un produit qui réunit trois conditions :

- il correspond à la description donnée par le vendeur;
- il est apte aux usages habituels et prévus pour les produits du même type;
- il présente les qualités annoncées et qui sont habituelles pour ce produit.

Pendant les six premiers mois, la garantie légale couvre tout défaut sauf si le vendeur peut prouver que le consommateur a lui-même provoqué le défaut. Après les six premiers mois, il peut être demandé au consommateur de prouver que le défaut existait déjà au moment de la livraison.

Si, endéans les deux ans après la livraison du produit, on se rend compte qu'il n'est pas conforme, le vendeur est tenu pour responsable devant le consommateur et il doit lui-même contacter le fabricant ou un centre de réparation. Ce n'est pas le consommateur qui doit s'en charger.

Pour faire intervenir la garantie, vous devez informer le vendeur du défaut dans un délai raisonnable après sa découverte et lui présenter une preuve d'achat comme un ticket ou une facture donnée par le magasin. Si l'achat est en ligne, le mail de confirmation du vendeur peut servir de preuve d'achat pour faire intervenir la garantie. Ensuite, le vendeur devra vérifier si le produit peut se réparer ou l'échanger.

Il y a également d'autres options comme une réduction du prix d'achat si on garde le produit défectueux ou une résolution de la vente : le produit est retourné au magasin et l'argent est rendu au client.

Les vendeurs sont tenus de respecter la garantie légale et de fournir les informations nécessaires aux consommateurs. Pour avoir de plus amples informations, vous pouvez consulter le site du Service Public Fédéral Economie dédié à la garantie légale ou consulter directement le Service d'aide juridique de Bravvo.

Service d'aide juridique de Bravvo
02 279 65 66 – 02 208 00 87
servicejuridiquebravvo@brucity.be
bravvo.be