

QUALITÉ DES PRODUITS ET GARANTIES





Le produit que vous achetez devrait idéalement ne pas vous mettre en danger, être conforme à vos attentes raisonnables et durer assez longtemps. Ce n'est malheureusement pas toujours le cas. Si vous avez acheté un produit qui ne fonctionne pas comme il le devrait, vous pouvez faire appel à la garantie, et notamment à la garantie légale.

1. Sécurité

Que vous achetiez un pot de confiture ou un jouet, une machine à espresso ou un briquet, un tour de manège à la foire ou un vêtement, le produit ou le service doivent être sûrs sous tous rapports. Leur sécurité et la vôtre doivent être garanties.

La sécurité des produits et des services est étroitement réglementée, notamment par le Code de droit économique et par diverses réglementations spécifiques à certains groupes de produits (comme les appareils à gaz ou électriques, les aires de jeux, les ascenseurs, etc.).

Les produits peuvent être également soumis à des normes, déterminées sous l'égide d'un organisme reconnu.

De même, sur le plan de l'alimentation, tous les opérateurs actifs en Belgique dans la chaîne alimentaire doivent être connus de l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (l'AFSCA) et donc enregistrés. Pour l'exercice de certaines activités, une autorisation ou un agrément est exigé.

Et pour d'autres produits (produits pharmaceutiques, engrais, aliments pour animaux...), d'autres règles contraignantes sont en vigueur.

Ces règles légales imposent des obligations contraignantes, tant pour les producteurs que pour les distributeurs. Objectif : veiller à ce que vous ne puissiez consommer que des produits ou des services sûrs.

Ne prenez pas les jouets à la légère

A défaut d'avoir la garantie qu'un jouet plaira à votre enfant, vous pouvez néanmoins vous assurer au maximum de sa sécurité :

- Lisez les notices (les étiquettes ou les emballages) : elles doivent contenir des instructions ou avertissements par rapport à l'inflammabilité ou au bruit, ainsi que le label CE. Attention, s'il est obligatoire, celui-ci ne constitue pas une garantie de sécurité.
- Les notices doivent préciser si le jouet ne convient pas aux moins de 3 ans. Respectez l'âge. Ce sont les petites pièces qui posent le plus souvent problème.
- Prenez garde aux risques cachés des jouets : de brûlures (peluches pouvant s'enflammer), coupures (objets aux extrémités pointues), asphyxie (présence de petites pièces détachables), maladies (si le jouet n'est pas lavable), etc.
- Visez les magasins connus et/ou spécialisés : ils vous garantissent de meilleurs conseils et sont plus souples en cas de retour d'un jouet.
- Achetez en fonction des capacités de votre enfant : si celui-ci n'utilise pas le jouet correctement, il y a davantage de risques de blessures.
- Faites attention aux substances toxiques contenues dans certains produits (comme le formamide dans les tapis et jouets en mousse). Pour évacuer les émissions toxiques de formamide, déballez et aérez le nouveau produit en mousse dans une pièce à part, idéalement pendant un mois.

Est-ce toujours le cas ? Le SPF Economie doit en tout cas assurer la surveillance permanente du marché belge et veiller à ce que les produits et les services répondent aux exigences de sécurité. De son côté, l'AFSCA a pour mission de veiller à la sécurité de la chaîne alimentaire et à la qualité des aliments. Sa mission de surveillance s'étend de la ferme à l'assiette. In fine, si un produit est considéré comme dangereux, il est retiré du marché.

A priori, les produits arrivant sur notre marché devraient être sûrs, mais les enquêtes démontrent que ce n'est pas toujours le cas. Test Achats a par exemple déjà constaté des problèmes de sécurité sur des foreuses, des sièges pour enfants, des fours micro-ondes,... De leur côté, les associations de consommateurs d'Italie, d'Espagne et du Portugal ont trouvé des appareils dangereux parmi les chaudières et les radiateurs électriques. La plupart de ces produits portaient pourtant la marque CE. En réalité, ce marquage CE donne l'impression qu'un produit est sûr, de qualité, fabriqué dans l'UE ou approuvé par celle-ci. Dans les faits, il s'agit d'une simple assertion de conformité aux réglementations européennes apposée sur leurs produits par les fabricants sans qu'aucun organisme indépendant ne l'ait effectivement confirmé. Conclusion : de nombreux consommateurs le considèrent – à tort ! – comme une sorte de label de sécurité ou de qualité.

Pour plus d'informations ou pour une plainte :

- Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (l'AFSCA) : www.afsca.be ;
- SPF Economie : www.economie.fgov.be ou pointdecontact.belgique.be

2. Conformité

Le commerçant est tenu de vous livrer un bien conforme à votre achat, c'est-à-dire au contrat. Pour déterminer la conformité d'un produit en regard dudit contrat, quatre critères ont été établis :

1. Avant tout, le bien doit être conforme à la description donnée par le vendeur. Par exemple, si vous avez acheté un salon en cuir, celui-ci ne peut être en simili cuir.
2. Le bien doit être propre à l'usage recherché (que vous avez clairement exprimé !). Par exemple, si vous avez acheté une hotte silencieuse, celle-ci ne peut pas être bruyante.
3. Le bien doit correspondre aux usages des appareils semblables. Par exemple, un aspirateur doit... aspirer.
4. Enfin, le bien doit assurer les prestations et présenter les qualités auxquelles vous pouvez raisonnablement vous attendre, compte tenu des caractéristiques mentionnées sur l'étiquetage et des déclarations (ou publicités) du vendeur.

Bon à savoir : un mauvais montage (par exemple d'une armoire achetée en kit) ou une mauvaise installation (par exemple d'une cuisine) peuvent être assimilés à autant de défauts de conformité, pour autant que le montage ou l'installation faisaient intégralement partie du contrat de vente. Même plus : un défaut de conformité peut également être invoqué lorsque vous vous chargez personnellement du montage ou de l'installation, du moins si les défauts sont la résultante d'instructions de montage erronées. Si vous vous apercevez que le bien n'est pas conforme, faites intervenir la garantie !

3. Obsolescence programmée

Le terme d'obsolescence programmée désigne la limitation de la durée de vie des appareils (smartphones, électroménager, ordinateurs...) vendus actuellement. Et ce dans le but de vous pousser à les remplacer plus rapidement. Pour ce faire, les fabricants recourent à diverses stratégies :

- certains éléments de l'appareil sont de moindre qualité, trop fragiles ou comportent un vice de fabrication;
- ou certaines parties sont intégrées (par exemple, la batterie) de telle façon que les réparer est impossible sans ouvrir l'ensemble;
- autre technique, le logiciel nécessaire est programmé pour que l'appareil ne fonctionne plus après une période ou un nombre de cycles déterminés;
- ou l'appareil n'est plus mis à jour de sorte qu'il devient incompatible avec les logiciels les plus récents;
- plus insidieux, réparer coûte parfois trop cher par rapport au prix d'achat d'un nouvel appareil, ou les pièces de rechange ou les accessoires ne sont plus disponibles;
- et enfin, les appareils plus récents sont dotés des nouveautés qui séduisent les consommateurs, les poussant à déprécier leur appareil pourtant toujours en état de marche.

Au bout du compte, l'objectif est le même : vous pousser à consommer. Vous êtes face à de l'obsolescence programmée ? Signalez votre appareil ! Via son point de contact en ligne "Trop vite usé" (www.testachats.be/tropviteuse), Test Achats souhaite identifier les appareils se détériorant plus vite que prévu et quelles pannes se produisent le plus souvent. De la sorte, un inventaire du phénomène pourra être établi, le guide des appareils les plus solides pourra être peaufiné et des actions de sensibilisation des fabricants à mettre sur le marché des produits durables pourront encore mieux être ciblées.

4. Garantie légale

En quoi la garantie légale consiste-t-elle ? Elle s'applique à tous les biens de consommation vendus par un professionnel à un consommateur agissant à des fins privées (elle ne s'applique donc pas aux ventes entre particuliers ni aux biens achetés dans le cadre d'une activité professionnelle !) : électroménager, voitures, meubles, vêtements, animaux... Elle ne s'étend cependant pas aux biens immobiliers, aux fournitures d'eau, de gaz et d'électricité (sauf exceptions), ou encore aux biens vendus sur saisie ou par les autorités de justice.

Le vendeur doit donner une garantie pour tout défaut de conformité du bien apparaissant dans les 2 ans de l'achat. C'est donc bien la responsabilité du vendeur, et non celle du fabricant, qui est engagée.

La période légale de garantie dure 2 ans à dater de la livraison. Si un défaut apparaît au cours de cette période, il vous suffit de le montrer. Vous ne devez pas prouver que le défaut existait lors de la livraison; il est présumé avoir été déjà présent et il appartient au vendeur de prouver le contraire.

Le délai de garantie de 2 ans ne court pas pendant la période de réparation ou le temps nécessaire au remplacement du produit; autrement dit, le délai est suspendu pendant que vous n'avez plus l'usage du produit.

Au cours des 2 années suivant l'achat, vous pouvez toujours exiger la réparation ou le remplacement sans frais du bien. Vous pouvez opter pour l'une des deux options dans la mesure du possible et du raisonnable. Vous ne pouvez, évidemment, pas exiger le remplacement de votre lave-linge pour un simple caoutchouc détaché.

Les frais engendrés par la réparation ou le remplacement sont à charge du commerçant. Ainsi, un lave-vaisselle défectueux doit être enlevé et rapporté sur place après réparation. Le déplacement, les frais d'expédition, l'enlèvement et la réinstallation sont aux frais du vendeur.

Une réduction de prix ou une résiliation du contrat de vente n'est possible que si :

- le vendeur ne répare ou ne remplace pas;
- la réparation échoue;
- le défaut est tellement grave qu'une résiliation immédiate de la vente se justifie;
- la réparation ou le remplacement ne peut être exécuté(e) dans un délai raisonnable ou est vraiment disproportionnée.

Si la réparation du produit s'avère impossible, le magasin doit rembourser le prix d'achat sachant qu'il peut tenir compte de l'usage du bien, raison pour laquelle le magasin applique souvent un pourcentage

d'amortissement mensuel ou annuel (par exemple 1 % du prix par mois). Les dommages subis suite à l'absence ou au défaut du bien doivent aussi être indemnisés (par exemple, si des aliments sont devenus impropres à la consommation suite à un réfrigérateur ou surgélateur défectueux).

La loi ne vous oblige pas à retourner le produit défectueux dans son emballage d'origine. Et le commerçant ne peut pas vous refuser le bénéfice de la garantie pour un tel motif.

Vous souhaitez invoquer la garantie légale ? Adressez-vous au vendeur. Signalez-lui tout défaut (non-conformité, panne, etc.). Votre ticket d'achat, votre facture ou votre bon de garantie vous sont indispensables. Conservez donc précieusement ces documents. Si les conditions générales de vente d'un bien ou produit stipulent que vous n'avez aucune garantie, elles sont illégales. Vous bénéficiez toujours de la garantie légale de 2 ans !

Deux pour le prix d'un

Qu'advient-il si le "cadeau" offert lors de l'achat d'un autre produit déclare forfait ? Les commerçants déclinent souvent toute responsabilité par une clause en toutes petites lettres. Pourtant, s'il s'agit d'une vente conjointe, c'est-à-dire un cadeau avec obligation d'achat, ce "bonus" est lui aussi couvert par la garantie légale. Donc, si vous constatez un défaut dans les 2 ans, vous pouvez exiger du vendeur soit la réparation, soit le remplacement du produit. Mais comme vous n'avez pas réellement payé de prix pour ce produit, vous ne pouvez pas exiger une réduction de prix ou la résiliation du contrat, comme ce serait le cas normalement.

Limitation de garantie

Un commerçant peut exceptionnellement déroger à la garantie légale de 2 ans. Mais vous devez en être explicitement informé. Et vous devez tout aussi clairement l'accepter. En pratique, le commerçant peut vous proposer une réduction de prix parce que le produit présente tel ou tel défaut. Si vous acceptez, vous ne pouvez plus faire valoir ensuite la garantie contre ce même défaut et exiger réparation ou remboursement. Vous avez en effet acquis le produit en connaissance de cause, en sachant pertinemment ce que vous pouviez en attendre.

Usure normale

Le produit acheté commence à s'user et vous aimeriez le remplacer sans frais en invoquant la garantie légale ? Ne vous leurrez pas : la garantie ne couvre pas les dommages consécutifs à une usure normale du bien suite à son usage. Il convient donc toujours de dissocier les défauts et la durée de vie normale d'un bien.

De même, la garantie légale ne s'applique pas au défaut dont vous aviez connaissance au moment de l'achat ou dont vous êtes responsable (à cause d'une mauvaise manipulation par exemple).

En soldes

La garantie légale est également d'application en période de soldes. En effet, la loi ne fait aucune différence selon que les produits ont été vendus à leur prix normal ou à un prix soldé. Un pantalon acheté 25 euros au lieu de 100 euros doit être aussi impeccable. S'il affiche après usage un défaut (décoloration à la première lessive, par exemple), le vendeur ne peut refuser d'appliquer la garantie sous prétexte d'acquisition à un prix sacrifié.

En seconde main

Les marchandises de seconde main bénéficient d'une garantie contre les défauts. Si les conditions générales du vendeur sont muettes à ce propos, vous bénéficiez de la garantie légale de 2 ans. Toutefois, en l'occurrence pour les produits de seconde main, la loi permet de réduire la durée de la garantie, avec un minimum d'un an.

Attention : un bien vendu en période de soldes n'est pas une marchandise de seconde main. Les soldes portent en effet généralement sur des produits quasi épuisés ou démodés, mais vendus à l'état neuf (et bénéficiant à ce titre de la garantie légale de 2 ans).

Garantie de pouvoir se plaindre !

Vous pouvez signaler toute pratique commerciale illégale ou déloyale à la Direction générale de l'Inspection économique : <https://pointdecontact.belgique.be>.

En vue d'un arrangement à l'amiable, vous pouvez également trouver de l'aide auprès du Service de Médiation pour le Consommateur : www.mediationconsommateur.be.

S'agissant de litiges transfrontaliers, vous pouvez encore prendre contact avec le Centre Européen des Consommateurs : www.cecbelgique.be.

Vous pouvez également prendre contact avec Testachats : www.testachats.be/plainte.

Délai à respecter

Dès que vous constatez un défaut, avertissez le vendeur sans tarder. Le délai pour ce faire est en principe de deux mois, sauf si vous avez convenu d'un autre délai avec le vendeur.

Si vous signalez le défaut plus d'un an après l'avoir constaté et que l'affaire atterrit devant le tribunal, le vendeur pourrait demander au juge de déclarer qu'il y a prescription.

Au terme de la garantie légale

Que faire si garantie n'a plus cours, mais que le produit présente subitement des défauts anormaux ? Vous retombez sous le coup du Code civil. Celui-ci précise que votre vendeur doit intervenir en cas de vices cachés : ce sont les défauts invisibles au moment de la livraison qui rendent les biens impropres à l'usage, ainsi que les défauts qui vous auraient amené à ne pas procéder à l'achat ou à un prix réduit si vous en aviez eu connaissance. Vous pouvez alors résilier l'achat et demander le remboursement (d'une partie) du prix, ou encore, conserver le bien tout en vous faisant rembourser une partie du prix d'achat. Bien entendu, vous devez être en mesure de prouver que le défaut existait au moment de l'achat. Ce qui est loin d'être évident.

5. Garantie commerciale

Si vous achetez un bien meuble (appareil électroménager, salon, voiture, etc.), la garantie de 2 ans est toujours d'application. Parfois, vous bénéficiez aussi, gratuitement, de la garantie commerciale (appelée aussi garantie d'usine). Cette dernière ne peut en aucun cas réduire votre garantie légale. Au contraire, elle doit être plus avantageuse que celle-ci. Cette garantie peut aussi bien être délivrée par le vendeur que par le fabricant. Dans tous les cas, elle est un complément à la garantie légale de deux ans.

En résumé : la garantie commerciale ne remplace jamais la garantie légale. Si vous constatez un défaut à un bien sous garantie légale, le magasin où vous l'avez acheté ne peut pas, simplement, vous rediriger vers le fabricant pour trouver une solution.

Garantie commerciale complémentaire

Parfois, le vendeur vous propose d'acheter une garantie commerciale complémentaire. Il doit s'agir d'une couverture plus importante que la garantie légale, sinon vous la payez pour rien. Le délai doit, par exemple, être supérieur aux 2 années de la garantie légale. Ou vous pouvez avoir droit à un appareil de remplacement pendant la durée des réparations.

Est-elle intéressante ? Si vous estimez que la garantie légale et celle du fabricant ne suffisent pas, vous pouvez envisager de prendre une garantie commerciale payante. Ainsi, si elle peut sembler éventuellement intéressante lors de l'acquisition d'une voiture, elle paraît en revanche nettement moins intéressante pour les GSM et les smartphones ; généralement, elle ne porte alors en effet que sur 2 ans, soit la durée de la garantie légale. Quoi qu'il en soit, analysez bien si cette garantie en vaut l'investissement. Vérifiez la durée de la garantie payante et son point de départ. Quand commence-t-elle à courir ? A la date d'achat ? A l'échéance de la garantie légale ? A la fin de la garantie commerciale ? Imaginez, par exemple, que votre garantie payante soit de 5 ans, mais qu'elle prenne effet à la date d'achat. Les 2 premières années coïncident avec la garantie légale. Au final ? Une prolongation de garantie de seulement 3 ans.

Vérifiez ce que couvre exactement cette garantie payante. S'applique-t-elle à l'ensemble du produit ou exclut-elle certains problèmes ou éléments comme les piles, le moteur ou d'autres pièces essentielles au fonctionnement du produit ? Vérifiez ce que vous offre la garantie payante. Une simple réparation (avec appareil de remplacement le temps des réparations ?), un remplacement immédiat en bonne et due forme du produit ou un remboursement intégral ? Regardez aussi quels frais sont à votre charge (franchise...) si vous faites jouer cette garantie.