

## Shopping

Mise à jour: 12/2011

## Garanties

### Garantie obligatoire de deux ans

Lorsque vous achetez un produit dans l'UE [Dans ce cas, les 28 États membres de l'UE + l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège], vous avez deux ans pour en demander la réparation ou le remplacement s'il s'avère défectueux ou non conforme à sa description. Si le produit ne peut être réparé ou remplacé dans un délai raisonnable ou sans désagrément, vous pouvez exiger un remboursement ou une réduction de prix.

La garantie de deux ans débute dès la réception du produit. Si vous découvrez que le produit est défectueux, vous devez en informer le vendeur dans les deux mois.

**Le vendeur est toujours responsable.** Dans certains pays de l'UE, vous pouvez aussi demander un dédommagement au fabricant.

#### Histoire vécue

##### La non-conformité d'un produit ne se remarque pas toujours dès l'achat

Mirek achète un ordinateur, qui semble bien fonctionner. Mais au bout d'un an, il se rend compte que l'appareil possède moins de mémoire qu'indiqué lors de l'achat.

Même si le problème ne lui est pas apparu tout de suite et si l'ordinateur fonctionne, Mirek reproche au magasin de lui avoir vendu un produit non conforme à la description qui lui en a été faite lors de l'achat, et obtient un dédommagement.

### Garantie du vendeur: un plus – jamais un moins

Les magasins proposent souvent une garantie, incluse ou non dans le prix du produit. Celle-ci **ne remplace pas la garantie minimum de deux ans** prévue par la législation européenne, qui s'applique toujours.

De même, si un magasin vous vend un produit moins cher «sans garantie», cela signifie uniquement que vous n'avez pas de protection supplémentaire. Vous disposez toujours d'un délai de deux ans pour demander réparation si le produit s'avère défectueux ou non conforme à sa description.

#### Histoire vécue

##### Les deux ans de garantie ne peuvent être écourtés par une garantie commerciale

Carla achète un sèche-cheveux avec une garantie de six mois proposée par le vendeur.

Mais l'appareil casse au bout de huit mois, et Carla le rapporte au magasin. Le vendeur lui répond que la garantie a expiré et qu'elle n'a droit à aucun dédommagement.

Carla fait valoir que la législation européenne sur la protection des consommateurs lui octroie une garantie de deux ans et que la garantie de six mois proposée par le vendeur n'est qu'une protection supplémentaire.

## Produits d'occasion

Pour les produits d'occasion, l'acheteur et le vendeur peuvent convenir d'une garantie inférieure à deux ans. Mais celle-ci **doit toujours être d'au moins un an** et l'acheteur doit en être clairement informé lors de l'achat.

## Vous avez des questions sur l'UE?

- [00 800 6 7 8 9 10 11](#)  
[En savoir plus](#)
- [Par courrier électronique](#)
- [Centres Europe Direct](#)
- [Dialogue en direct](#)