

Particuliers

Achat d'un produit : garantie légale des vices cachés

Vous achetez un bien ou un produit et ce dernier **ne fonctionne pas** comme prévu, car il est **défectueux** ? La garantie légale des vices cachés vous permet d'obtenir un remboursement total ou partiel de votre achat et une indemnisation en cas de dommage. Quels sont **vos droits** ? Comment les faire **respecter** et dans quels **délais** ? Nous vous présentons les informations à connaître.

Attention

- Cette fiche s'adresse uniquement aux particuliers qui ont acheté un bien neuf ou d'occasion à un professionnel ou à un autre particulier. Elle ne traite pas des biens immobiliers.
- La garantie légale des vices cachés ne s'applique pas aux ventes aux enchères et aux biens vendus par un commissaire de justice (anciennement huissier de justice et commissaire-priseur judiciaire).

Qu'est-ce qu'un vice caché ?

C'est un défaut (appelé **vice**) sur un bien ou un produit qui ne se révèle pas à la première impression. Ce défaut le rend impropre à l'usage auquel le bien ou produit est destiné, ou qui diminue tellement cet usage que vous ne l'auriez pas acheté ou l'auriez acheté à moindre prix si vous en aviez eu connaissance.

Le vendeur doit-il accorder d'autres garanties au consommateur que celle des vices cachés lorsqu'il achète un bien ou un produit ?

Lorsque vous achetez un bien ou un produit, le vendeur professionnel doit également vous accorder la [garantie légale de conformité](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F11094) (https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F11094)

À noter

Le vendeur professionnel est obligé de respecter les 2 garanties légales : la garantie de conformité et la garantie des vices cachés. En revanche, le vendeur particulier est uniquement tenu à la seule garantie légale des vices cachés.

Le vendeur professionnel peut aussi vous accorder, gratuitement ou moyennant le paiement d'une somme, une

[garantie commerciale ou contractuelle](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F11093) (https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F11093)

Le vendeur doit-il informer l'acheteur sur la garantie légale des vices cachés ?

Les

[conditions générales de vente \(CGV\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F33527) (https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F33527)

doivent inclure une **information** sur la garantie légale des vices cachés, sa **mise en œuvre** et son **contenu**. Celles-ci vous sont remises avant la signature d'un contrat de vente de biens.

Le vendeur a également l'obligation, pour un **produit ou un service numérique**, d'insérer dans les CGV, et plus particulièrement dans un **encadré**, les éléments suivants :

- Information sur le prix ou tout autre avantage procuré en remplacement ou en complément du paiement d'un prix (engagement particulier en cas du dysfonctionnement du bien ou du service numérique acheté : mise à disposition temporaire d'une clé 4G par exemple)
- Identité du professionnel répondant de la garantie des vices cachés sur les biens, les contenus numériques et les services numériques, la garantie légale de conformité, la garantie commerciale et du service après-vente (nom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique)
- Information de la durée de vie prévisible du produit et de la durée pendant laquelle les mises à jour seront fournies au consommateur.

Quelles sont les conditions à réunir pour pouvoir mettre en œuvre la garantie légale des vices cachés ?

Pour pouvoir mettre en œuvre la garantie légale des vices cachés, les 3 conditions suivantes doivent être réunies

- Le défaut doit être un défaut caché, c'est-à-dire non apparent lors de l'achat
- Le défaut doit rendre le bien inutilisable ou diminuer très fortement son usage
- Le défaut doit exister au moment de l'achat

Combien de temps a le consommateur pour mettre en œuvre la garantie légale des vices cachés ?

Vous avez **2 ans à partir de la découverte du défaut** pour mettre en œuvre la garantie légale des vices cachés. Et ce, dans la limite de **20 ans après l'achat** (c'est-à-dire à compter du jour de la vente).

Comment faire jouer la garantie légale des vices cachés ?

C'est à vous de prouver l'existence du vice caché. Pour ce faire, vous pouvez produire les différentes attestations ou devis de réparation.

Vous pouvez demander l'avis d'un professionnel sur une question technique (on parle **d'expertise amiable**). Pour trouver un expert près de votre domicile, vous pouvez consulter la liste des experts agréés auprès des tribunaux.

Où s'adresser ?

[Expert judiciaire \(https://www.courdecassation.fr/trouver-un-expert-agree\)](https://www.courdecassation.fr/trouver-un-expert-agree)

Dans tous les cas, vous devez envoyer au vendeur un courrier par lettre recommandée avec avis de réception.

Vous devez y indiquer le type de remboursement et l'indemnisation souhaitée.

Vous pouvez vous aider d'un modèle :

➤ [Demander l'application de la garantie légale des vices cachés pour un bien acheté neuf et défectueux \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=R33564\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=R33564)

Votre courrier doit être accompagné, notamment, des justificatifs suivants : bon de livraison, ticket de caisse...

Vous pouvez également rapporter directement le bien au vendeur contre remise d'un ticket de dépôt si vous souhaitez un remboursement total.

Que peut demander le consommateur une fois la garantie légale des vices cachés mise en œuvre ?

Remboursement total ou partiel

Vous avez le choix entre les 2 solutions suivantes :

- Soit garder le produit et demander une réduction du prix (on parle **d'action estimatoire**)
- Soit rendre le produit, demander le remboursement du prix payé et des frais occasionnés par la vente (on parle **d'action rédhibitoire**)

Indemnisation

Si vous estimez que le vendeur professionnel connaissait le défaut, vous pouvez aussi demander une indemnisation supplémentaire. Cette demande peut être faite en même temps que la demande de remboursement.

Pour ce faire, vous pouvez utiliser un modèle de lettre :

- [Demande d'indemnisation pour vice caché \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=R45773\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=R45773)

Cette indemnisation peut couvrir tous les préjudices causés (par exemple : blessure physique, vêtements abîmés par un lave-linge).

Que faire si le vendeur refuse d'appliquer la garantie des vices cachés ?

Faire un signalement à Signal Conso

Vous pouvez faire un signalement ou demander un conseil auprès de Signal Conso :

- [Signal Conso : signaler un problème avec un commerçant \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=R58969\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=R58969)

Médiation ou conciliation

Si le litige persiste, vous pouvez opter pour l'une des solutions suivantes :

- Faire intervenir un [médiateur \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F33338\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F33338), qui peut être lié au vendeur
- Faire intervenir un [conciliateur de justice \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F1736\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F1736), qui est indépendant

Saisir le tribunal

Si la médiation ou la conciliation a échoué, vous pouvez saisir le tribunal.

Vous pourrez alors

[demander des dommages-intérêts \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F1422\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F1422)

Le tribunal compétent dépend du montant du litige.

La juridiction compétente dépend des sommes en jeu dans le litige.

- Pour un litige inférieur ou égal à **10 000 €**, c'est le tribunal de proximité ou le tribunal judiciaire.
- Pour un litige supérieur à **10 000 €**, c'est le tribunal judiciaire.

Où s'adresser ?

[Tribunal judiciaire \(http://www.annuaires.justice.gouv.fr/\)](http://www.annuaires.justice.gouv.fr/)

Questions - Réponses

- [Quelles garanties en cas d'achat d'un produit ? \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F18954\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F18954)

Et aussi...

- [Achat d'un produit : garantie légale de conformité \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F11094\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F11094)
- [Achat d'un produit : garantie commerciale ou contractuelle \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F11093\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F11093)

Pour en savoir plus



[Les garanties légales \(https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Les-garanties-legales\)](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Les-garanties-legales)

Source : Ministère chargé de l'économie



[Fiches pratiques de la DGCCRF \(https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques-de-la-concurrence-et-de-la-consom\)](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques-de-la-concurrence-et-de-la-consom)

Source : Ministère chargé de l'économie



[Les associations de consommateurs \(https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Les-associations-de-consommateurs#assoc\)](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Les-associations-de-consommateurs#assoc)

Source : Ministère chargé des finances



[Site de l'Institut national de la consommation \(INC\) \(https://www.inc-conso.fr/\)](https://www.inc-conso.fr/)

Source : Institut national de la consommation (INC)



[Site de la Commission des clauses abusives \(http://www.clauses-abusives.fr/\)](http://www.clauses-abusives.fr/)

Source : Commission des clauses abusives

Où s'informer ?

➤ **0809 540 550 DGCCRF – RéponseConso**

Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?

Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la [DGCCRF \(Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes\)](#) en appelant le **0809 540 550**.

Horaires d'ouverture du service :

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15

Mercredi : de 13h15 à 17h15

Jeudi : de 8h30 à 12h30

Vendredi : de 8h30 à 16h

Numéro non surtaxé

Services en ligne

➤ **Modèle de document :**

[Demander l'application de la garantie légale des vices cachés pour un bien acheté neuf et défectueux](https://www.inc-conso.fr/content/votre-lave-linge-achete-neuf-presente-un-defaut-vous-demandez-lapplication-de-la-garantie)

(<https://www.inc-conso.fr/content/votre-lave-linge-achete-neuf-presente-un-defaut-vous-demandez-lapplication-de-la-garantie>)

➤ **Modèle de document :**

[Demande d'indemnisation pour vice caché](#)

Textes de référence



[Code civil : articles 1641 à 1649](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000006165624/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000006165624/>)

Garantie légale des vices cachés



[Code de la consommation : articles L111-1 à L111-8](#)

(<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032227354/>)

Obligation d'information



[Code de la consommation : articles R111-1 à D111-19](#)

(https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032807114/2022-04-27/)

Obligation générale d'information précontractuelle



[Code de la consommation : articles L211-1 à L211-4](#)

(<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032227017/>)

Conditions générales de vente



[Arrêté du 18 décembre 2014 relatif au contenu des conditions générales de vente en matière de garantie légale](#) (<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000029958952/>)



[Réponse ministérielle du 19 mai 2020 relatif au délai de prescription des vices cachés](#)

(<http://questions.assemblee-nationale.fr/q15/15-24397QE.htm>)