LES CAHIERS JURIDIQUES
DE LA CHAMBRE DES MÉTIERS

DROIT DE LA CONSOMMATION

Fiche 13

GARANTIES COMMERCIALES; GARANTIE DE DURABILITÉ

CHAMBRE DES MÉTIERS
SERVICES AUX ENTREPRISES

Fiche 13 - Garanties commerciales; garantie de durabilité

Mise à jour : 20261102

Une garantie commerciale est toujours facultative pour le vendeur ou pour le producteur.

1. Notion

Une garantie commerciale est un engagement, qui est fait dans une déclaration de garantie commerciale ou dans une publicité, au moment de la conclusion du contrat ou avant celle-ci, et qui lie le vendeur ou le producteur (ou « garant »).

Art. L. 212-30 du code de la consommation

> Constitue une garantie commerciale, tout engagement du vendeur ou du producteur (le garant) à l'égard du consommateur, en plus [de la garantie légale], en vue :
>
> a) du remboursement du prix d'achat ;
>
> b) du remplacement ou de la réparation du bien ; ou
>
> c) de la prestation de tout autre service en relation avec le bien si ce dernier ne répond pas aux spécifications ou à d'autres exigences éventuelles non liées à la conformité énoncées dans la déclaration de garantie ou dans la publicité correspondante faite au moment de la conclusion du contrat ou avant celle-ci.

2. Formalisme en cas de garantie commerciale

2.1. Formalisme

La déclaration de garantie commerciale doit être faite sur un « support durable », c'est-à-dire une forme que le consommateur peut conserver ou à laquelle il peut se référer, par exemple sous la forme d'une notice papier ou d'un courrier électronique, au plus tard au moment de la livraison des biens (cf. article L.010-1 point 3 Code de la consommation).

2.2. Informations à communiquer

Si une garantie commerciale est prévue, elle doit mentionner différentes informations listées par l'article L. 212-31 paragraphe 2 du Code de la consommation.

En particulier, une garantie commerciale doit indiquer la durée de la garantie légale de conformité et qu'elle ne fait pas obstacle à son application ou à la garantie des vices cachés (art.L.212-11 du Code de la consommation.).

Fiche 12 - Garantie légale de conformité

A noter que, si ces exigences ne sont pas respectées, cela n'a pas d'effet sur le caractère contraignant de la garantie commerciale (article L.2312-31 paragraphe 3).

Art. L. 212-31 paragraphe 2 du code de la consommation

La déclaration de garantie commerciale est fournie au consommateur sur un support durable au plus tard au moment de la livraison des biens. Elle est rédigée en termes simples et intelligibles, en français ou en allemand, selon le choix du consommateur.

Elle comprend les éléments suivants :

a) une déclaration claire indiquant que le consommateur a légalement droit à des recours contre le vendeur, sans frais, en cas de défaut de conformité des biens, et que la garantie commerciale est sans effet sur ces recours ;

b) le nom et l'adresse du garant ;

c) la procédure à suivre par le consommateur pour obtenir la mise en oeuvre de la garantie commerciale ;

d) la désignation des biens auxquels s'applique la garantie commerciale ; et

e) les conditions de la garantie commerciale.

3. Formalisme en cas de garantie commerciale de durabilité

La durabilité est la capacité des biens à maintenir les fonctions et performances requises dans le cadre d'un usage normal (article L.010-1 point 13) du code de la consommation).

Si un producteur s'engage à une garantie commerciale de durabilité, il devient directement responsable vis-à-vis du consommateur pendant toute la durée de la garantie commerciale de durabilité en ce qui concerne la réparation ou le remplacement du bien, dès lors que la durabilité de celui-ci est altérée.

Le producteur est tenu de mettre à la disposition du vendeur toutes les informations pertinentes sur la garantie commerciale de durabilité.

Lorsqu'une garantie commerciale de durabilité est proposée par le producteur sans frais supplémentaires pour l'ensemble du bien vendu et sur une durée supérieure à deux ans. prévue, le consommateur doit être informé via le label GARAN.

3.1. Le label GARAN harmonisé de l'UE

Le label GARAN doit être obligatoirement utilisé si un producteur offre une garantie commerciale de durabilité, sans frais supplémentaires pour le consommateur, pour l'ensemble du bien vendu et sur une durée supérieure à deux ans.

Le vendeur doit, pour sa part, afficher clairement le label GARAN afin que les consommateurs puissent voir facilement quels produits sont couverts par une garantie.

Article L. 113-1 (1) e) du code de la consommation

(…) lorsque le producteur offre au consommateur une garantie commerciale de durabilité sans frais supplémentaires, s'appliquant à l'ensemble du bien et d'une durée de plus de deux ans, et met cette information à disposition du professionnel, une information indiquant que ledit bien bénéficie d'une telle garantie, et sa durée ainsi qu'un rappel de l'existence de la garantie légale de conformité, de manière bien visible au moyen du label harmonisé visé par le règlement d'exécution précité ;

Article L. 212-31. (1) du code de la consommation

(…) lorsqu'un producteur offre au consommateur une garantie commerciale de durabilité pour certains biens pendant une certaine période, le producteur est directement responsable vis-à-vis du consommateur, pendant toute la durée de la garantie commerciale de durabilité, en ce qui concerne la réparation ou le remplacement des biens conformément à l'article L. 212-7.

Le producteur peut offrir au consommateur des conditions plus favorables dans la déclaration de garantie commerciale de durabilité.

Si les conditions prévues dans la déclaration de garantie commerciale sont moins avantageuses pour le consommateur que celles prévues dans la publicité correspondante, la garantie commerciale est contraignante conformément aux conditions prévues dans la publicité relative à la garantie commerciale, sauf si, avant la conclusion du contrat, la publicité correspondante a été rectifiée d'une manière identique ou comparable à la manière dont la publicité a été faite

v **Affichage**

Le label GARAN harmonisé de l'UE ne peut pas être modifié, mais il doit être complété par le producteur.

Le label GARAN représente un engagement quant à la capacité du bien à garder ses fonctions et performances requises dans le cadre d'un usage normal pendant le nombre d'années indiqué sur l'étiquette.

Le label GARAN peut être directement apposé sur le produit ou sur son emballage.

· Si le label est imprimé, il ne peut être plus petit que 95 × 100 mm et peut être en couleurs ou en noir et blanc.

· Si le label est affiché en ligne, il doit être en couleurs et peut se trouver dans un format d'affichage imbriqué auquel cas il devrait pouvoir être agrandi au premier clic ou passage de la souris.

Le producteur doit compléter les éléments suivants :

- la durée de la garantie de durabilité en années ;
- la marque de fabrique ou de commerce ;
- l'identifiant du modèle, afin que les consommateurs puissent voir facilement quels produits sont couverts par la garantie de durabilité.

Lien utile :

https://commission.europa.eu/publications/practical-guidelines-and-high-resolution-vector-files-eu-notice-and-label-product-guarantees_en?prefLang=fr&etrans=fr

3.2. La déclaration de garantie commerciale de durabilité

Le label GARAN ne doit pas être utilisé :

· Si une garantie de durabilité est pour une durée inférieure ou égale à deux ans

· Si une garantie de durabilité ne couvre qu'une partie d'un produit

Dans les situations où le label GARAN ne doit pas être utilisé, en cas de garantie commerciale de durabilité, le formalisme applicable aux garanties commerciales doit être respecté (cf. ci-dessus, §1.)

Si une garantie de durabilité ne couvre qu'une partie d'un produit, le producteur doit indiquer clairement aux consommateurs que la garantie commerciale de durabilité ne s'applique qu'à une partie et non à l'ensemble du produit.