

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Saint-Denis, le 21 mai 2024

Des contrôles de l'État pour protéger les consommateurs: l'exemple de la garantie légale du consommateur

Un produit neuf acheté auprès d'un professionnel est garanti 2 ans.

Dans le cadre de la lutte contre la vie chère, l'État (direction de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités - DEETS) a conduit plusieurs enquêtes depuis octobre 2023 sur le respect de la garantie légale de conformité obligatoire, dans le cadre de l'achat de batterie de démarrage pour voiture ou deux roues.

Des manquements ont été mis en évidence dans 10 enseignes sur les 11 contrôlées

La garantie légale de conformité prévue par la réglementation était inférieure à la durée légale fixée à 2 ans. Les enseignes vendaient des batteries avec des périodes de garantie de 3 mois, 6 mois ou 1 an. Dans d'autres, le droit à garantie était soumis au test de l'alternateur du véhicule, lui-même soumis à une durée limitée dans le temps.

Pour contrôler ces pratiques et entendre les vendeurs, les enquêteurs ont eu recours à la technique du « client mystère », pouvoir d'investigation prévu par le code de la consommation. Des suites pénales et/ou administratives sont en cours pour les contrevenants. Pouvant être qualifiées de trompeuses au sens du Code de la consommation, ces pratiques commerciales sont passibles d'une amende de 300 000 € et 2 ans de prison.

Tout achat par un consommateur d'un produit neuf (meuble, voiture, ordinateur, électroménager, etc.) à un vendeur professionnel est garanti pendant 2 ans à compter du jour de prise de possession du bien.

La garantie légale de conformité est gratuite pour l'acheteur et le vendeur peut prévoir en sus une garantie commerciale à condition qu'elle s'ajoute à la garantie légale. La garantie légale de conformité couvre toutes les pannes inhérentes à une utilisation conforme de l'appareil ou de l'objet (y compris les accessoires) et protège également le consommateur contre tout défaut de fabrication, l'absence d'une pièce ou d'un accessoire ou d'un défaut d'instruction de montage.

En cas de refus par le professionnel, il est possible de revendiquer ses droits auprès du professionnel par l'envoi d'un courrier recommandé et/ou en faisant un signalement sur la plateforme [SignalConso](#) du Gouvernement. Si aucune solution n'aboutit, vous pouvez contacter le [médiateur de la consommation](#). En dernier recours, si le litige n'a pas été réglé, vous pouvez saisir le tribunal judiciaire compétent.

Service régional de la communication interministérielle

Téléphone : 0262 407 419 / 434 / 457

Courriel : communication@reunion.gouv.fr

Internet : www.reunion.gouv.fr / Twitter – Facebook – Instagram - LinkedIn : @Prefet974

Sollicitations presse : <https://wkf.ms/3kc53kb>