SOS consommateurs : savoir réclamer : les garanties

Objekttyp: **Group**

Zeitschrift: **Aînés : mensuel pour une retraite plus heureuse**

Band (Jahr): **22 (1992)**

Heft 11

PDF erstellt am: **01.06.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Savoir réclamer: les garanties

SOS consommateurs

Fédération romande des consommatrices

Nous espérons que grâce à notre rubrique de septembre, vous êtes devenus (ou deviendrez à l'occasion) des «réclameurs» éclairés. Nous vous disions que nous reviendrions sur le sujet plus particulier et juridique des garanties.
Même si cet article vous paraît un petit peu plus compliqué, prenez la peine de le lire (conservez-le éventuellement). Il peut vous épargner bien des difficultés.
En effet, avec la notion de garantie nous entrons dans le domaine de la loi. Le Code des obligations (CO) contient plusieurs articles sur ce sujet: les obligations du vendeur, les droits de l'acheteur, les différentes sortes de garanties (art. 197 et suivants du CO).

Le vendeur et le client

Comme on l'a dit précédemment, le vendeur doit livrer une marchandise propre à l'usage prévu et dans un état impeccable. L'acheteur doit l'examiner immédiatement chez lui (en cas de livraison) ou dans le magasin. En cas de défauts, aviser le vendeur sans tarder (voir «Aînés» de septembre) Mais la marchandise peut présenter des défauts cachés qui ne se révéleront qu'après quelque temps. Il s'agit souvent de meubles, appareils ménagers, voitures.
C'est alors qu'il faut voir ce que garantit votre garantie. Voilà pourquoi il est important de faire remplir le bulletin s'il y en a un. (Dans les self-services ou grands magasins, la caissière n'est pas obligée de voir s'il y a un bulletin dans l'emballage de votre sèche-cheveux). Ouvrez les boîtes avant et faites remplir le bulletin. Chez vous, agrafez-y immédiatement le ticket de caisse. Rappelons encore qu'un appareil doit être utilisé correctement, un tapis nettoyé de manière juste, etc. Puisque des erreurs de manipulation sont exclues de la garantie.

Deux sortes de garanties

La garantie légale: Elle est tacite, c'est-à-dire qu'elle ne figure pas sur un bulletin. Selon la loi, le vendeur (et non le fabricant) est tenu de «garantir l'acheteur en raison des défauts de la chose vendue, même s'il les ignorait». Cette garantie est limitée à un an dès la livraison ou l'achat (elle est de cinq ans pour l'immobilier, mais c'est une autre histoire). L'année commence le lendemain de la livraison et dure jusqu'à la veille de ce jour de l'année suivante y compris. Voilà pourquoi il faut garder tickets et factures même s'il n'y a pas de bulletin de garantie (inscrivez-y le nom de l'objet). La garantie légale s'applique à tout ce que l'on achète... sauf s'il y a une...

La garantie contractuelle: Celle-ci modifie, prolonge, voire exclut une garantie légale. Cette garantie contractuelle peut présenter des avantages si le bulletin vous précise qu'elle dure plus d'un an pour certaines pièces par exemple, mais aussi des inconvénients si elle est raccourcie (3-6 mois) ou limitée seulement à certaines parties de l'objet.
C'est dans le commerce de meubles qu'elle est parfois restrictive. Mais toute clause qui supprime ou restreint la garantie est nulle si le vendeur a volontairement caché des défauts.

Réclamer

Si l'objet présente des défauts, réclamez (voir article de septembre). Pour des achats plus importants, on peut résilier le contrat de vente et demander la restitution de l'argent (en ce cas on peut l'exiger au lieu d'un bon d'achat). On peut aussi demander une réduction de prix ou encore l'échange si vraiment l'objet peut être remplacé par un objet identique en parfait état. Le vendeur offre encore la réparation que le client peut accepter ou non. La réparation doit être parfaite, et alors la garantie portant sur la réparation est reconduite pour un an (art. 371).

Agir

Expériences à l'appui, la FRC vous conseille.
Evitez les achats contre remboursement.
Sachez à qui vous achetez (attention aux maisons marginales à case postale... renvoyer un article défectueux est très difficile).
Evitez de payer l'entier d'un gros achat avant de vous être assuré que tout est en ordre.
Lisez attentivement toutes les petites lettres de la garantie contractuelle (recto et verso!) et vérifiez la date et la signature lisible du vendeur.
Refusez la garantie qui supprime les possibilités légales de résiliation ou d'échange au profit de réparation.
N'oubliez pas que c'est avec le vendeur (le commerce, le magasin) que vous avez fait le contrat (écrit ou oral). C'est donc le commerçant qui assure la garantie. En cas de défaut, adressez-vous au commerçant en lui présentant une photocopie de votre garantie. Ne vous séparez jamais des originaux!
En cas de problèmes, les CI de la FRC ou cette rubrique sont à votre service. ■