

05 sep 2016 -10:47

Déjà 390 plaintes cette année sur la garantie légale

Pendant la « Semaine de la garantie », le SPF Economie informe les consommateurs et les entreprises.

Bruxelles, le 5 septembre 2016 – Cette semaine, le SPF Economie attire l'attention des consommateurs et des entreprises sur leurs droits et obligations en ce qui concerne la garantie légale. « *En effet, nous continuons à recevoir de très nombreuses plaintes des consommateurs. Par exemple, cette année, nous en avons déjà enregistré 390. C'est la raison pour laquelle nous consacrons cette semaine à la garantie afin d'informer les consommateurs de leurs droits en cas de problème avec un produit acheté* », déclare Chantal De Pauw, porte-parole du SPF Economie.

Chaque consommateur a droit à une garantie légale lors de l'achat d'un bien de consommation auprès d'un vendeur professionnel. Les biens de consommation visés sont tous les objets mobiliers corporels comme les voitures, les appareils électroménagers, les meubles, les plantes et même les animaux, à l'exception de l'eau, du gaz, de l'électricité.

Les 3 grands principes de la garantie légale

1. La garantie légale couvre tout défaut apparaissant dans les 2 ans après la livraison. Pendant les 6 premiers mois après la livraison, le consommateur a automatiquement droit à la garantie légale à moins que le vendeur ne prouve que le consommateur a lui-même provoqué le défaut. Après les 6 premiers mois, il peut être demandé au consommateur de prouver que le défaut existait déjà au moment de la livraison.
2. En fonction de la nature du défaut, le consommateur a droit à la réparation ou au remplacement sans frais du produit. Si la réparation ou le remplacement est disproportionné ou impossible, le consommateur a alors le droit d'exiger une réduction de prix ou le remboursement.
3. Dans tous les cas, c'est le vendeur qui est responsable de l'exécution de la garantie.

« Conseils de garantie » importants

- A l'achat, demandez toujours au vendeur un ticket de caisse ou une facture mentionnant la date de l'achat.
- Si vous constatez un défaut, signalez-le le plus rapidement possible au vendeur. Si nécessaire, faites-le par écrit. Il existe différents modèles de lettres sur le site internet du SPF Economie.
- Si le vendeur et vous ne réussissez pas à trouver une solution, vous pouvez faire appel au Service de médiation pour le consommateur ou le signaler au Point de contact du SPF Economie (scénario « Garantie légale ») : pointdecontact.belgique.be

Déjà 390 signalements de problèmes liés à la garantie en 2016

Cette année, nous avons déjà enregistré 390 signalements. L'année passée, le SPF Economie a reçu au total 551 plaintes sur la garantie légale. Chantal De Pauw : « *Les plaintes concernent surtout le refus du vendeur d'appliquer la garantie légale, des solutions qui tardent (absence de réaction, réparations multiples...), des désaccords sur la solution proposée ou encore la réclamation de frais de la part du vendeur. La plupart des plaintes ont trait à l'électronique, aux voitures (nouvelles et d'occasion) et aux meubles.* »

Les amendes en cas de non-respect de la réglementation peuvent s'élever jusqu'à 60.000 euros.

Résultats de l'enquête sur la garantie auprès des webshops

En 2015, le SPF Economie a réalisé une grande enquête auprès de 204 webshops vendant de l'électronique et des appareils électroménagers. 112 webshops étaient entièrement en ordre et 92 (45 %) ne respectaient pas la réglementation liée à la garantie. La plupart des infractions concernaient les cas suivants :

- le délai de la garantie légale de 2 ans n'était pas respecté (20 % des infractions) ;
- la garantie était à tort limitée en ce qui concerne les accessoires (14 % des infractions) ;
- le vendeur ne donnait aucune information sur le droit à la garantie (14 % des infractions) ;
- le vendeur exigeait des conditions supplémentaires pour la garantie (14 % des infractions) ;
- le vendeur imputait des frais lors de l'application de la garantie (11 % des infractions).

La plupart des webshops en infraction se sont mis en conformité après avoir reçu un avertissement. Les dossiers de 2 webshops ont été transmis au parquet.

Informez les consommateurs et les entreprises

Les consommateurs et les entreprises ayant des questions relatives à la garantie légale peuvent s'informer auprès du SPF Economie :

- via le site internet (Q&R claires, études de cas et modèles de lettres) : <http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Garantie/>
- via le Contact Center au numéro gratuit 0800 120 33
- via Facebook (<https://www.facebook.com/SPFEco>) et Twitter (@SPFEconomie)
- via la brochure sur la réglementation relative à la garantie : http://economie.fgov.be/fr/modules/publications/general/les_garanties_en_cas_de_vente_de_biens_de_consommation.jsp

SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie
City Atrium
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
Belgique
+32 2 277 51 11
<http://economie.fgov.be>

Chantal De Pauw
Porte-parole
+32 476 45 75 95
chantal.depauw@economie.fgov.be