

DIECCTE
de Mayotte



AVIS AUX CONSOMMATEURS MAHORAIS : TOUS VOS APPAREILS ELECTROMENAGERS, PRODUITS ELECTRONIQUES ET MEUBLES SONT GARANTIS 2 ANS !

Depuis 2016, la législation française sur les garanties a évolué : tout vendeur d'équipements électroménagers, d'appareils électroniques ou d'éléments d'ameublement doit désormais garantir vos achats durant 2 ans.

Concrètement, tout achat neuf d'équipement électroménager (petit ou gros électroménager : machine à laver, téléviseur, autocuiseur, mixeur, etc.), d'appareil électronique (ordinateur, tablette, téléphone, etc.) ou d'élément d'ameublement (lit, canapé, table etc.) vous **est garanti pendant 2 ans à compter du jour de prise de possession du bien, qui peut être différent du jour d'achat.**

En réalité, il existe deux garanties obligatoirement assurées par le professionnel : **la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés.** En pratique, c'est surtout la première qui est appliquée. La garantie légale de conformité couvre toutes les pannes inhérentes à une utilisation conforme de l'appareil ou de l'objet 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. **Sa mise en œuvre doit être gratuite pour l'acheteur.**

A Mayotte, une enquête des services de l'Etat a révélé que peu de professionnels appliquaient la durée de 2 ans pour les garanties. Dans certaines situations il s'agit d'une méconnaissance de la nouvelle réglementation, dans d'autres cas des professionnels le font volontairement. Une action du pôle concurrence, consommation et répression des fraudes (pôle CCRF) de la DIECCTE est actuellement en cours pour amener les vendeurs récalcitrants, sous contraintes de potentielles sanctions administratives, à se conformer à leurs obligations, en particulier à appliquer la durée de garantie de 2 ans, ainsi qu'à en informer les consommateurs en magasin.

Quelles sont les obligations des professionnels en matière d'information sur ces garanties ?

Le consommateur doit être informé en magasin, de **manière écrite et compréhensible**, de **l'existence et des modalités d'exercice des deux garanties légales** comme le prévoit le code de la consommation et sous peine d'une sanction administrative.

Le professionnel doit également remettre ou mettre à disposition des consommateurs les **conditions générales de vente** dans lesquelles doivent figurer un certain nombre de mentions obligatoires telles que la durée des garanties (2 ans) et la possibilité de remplacer ou réparer le bien défectueux.

En cas de panne ou de problème rencontré, le consommateur informe le professionnel de son souhait de bénéficier d'une prise en charge par la garantie de conformité. Le délai pour agir est de 2 ans à compter du jour de prise de possession du bien, qui peut être différente du jour de l'achat.

Le vendeur professionnel est seul responsable de la garantie de conformité vis-à-vis de son client. Il ne peut le renvoyer vers le fabricant.

Ne pas oublier de réclamer les conditions générales de ventes en magasin. Elles pourront être opposées au professionnel en cas de litige.

Le consommateur choisit alors entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des dispositions mentionnées à l'article L. 217-9 du code de la consommation.

Aucun frais ne peut être demandé au client, y compris les frais de renvoi du bien ou tout autre frais concernant la réparation (pièces de rechange, main d'œuvre...).

Existe-t-il des cas où le professionnel peut refuser légalement de faire jouer la garantie ?

En cas de vandalisme, de destruction volontaire ou d'utilisation non conforme à la notice ou aux instructions du fabricant, le vendeur peut refuser de reprendre le bien. Le professionnel peut aussi légitimement refuser de prendre en charge votre appareil en cas de

dégâts liés à une installation électrique non conforme, à un dégât des eaux, à un incendie d'origine externe à l'appareil ou à une invasion d'insectes mais dans tous les cas, **c'est au professionnel d'en apporter la preuve.**

Que faire si le professionnel refuse de prendre en charge un appareil ou un meuble encore sous garantie ?

Si aucune solution n'aboutit, vous pouvez **contacter le médiateur de la consommation auquel le professionnel a adhéré** (c'est aussi une obligation pour le professionnel) dont les coordonnées doivent être mentionnées dans les conditions générales de vente.

En dernier recours, si le litige n'a pas été réglé, vous pouvez **saisir le tribunal de Grande Instance de Mamoudzou** et porter l'affaire devant le juge civil.

Dans un premier temps, il ne faut pas hésiter à revendiquer ses droits auprès du professionnel, en lui rappelant la législation en vigueur (les articles L. 217-4 à L. 217-14 du code de la consommation) et en lui opposant les conditions générales de ventes qu'il vous a fournies.

Pour vous aider dans vos démarches, vous pouvez vous adresser à **une association de consommateurs**. A Mayotte, l'ASSECO UI CFD accueille, renseigne et aide ses adhérents et vous pouvez les joindre au 02 69 61 00 81. Le site de la DGCCRF, avec ses fiches pratiques pour vous renseigner utilement <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Les-garanties-legales>

Pour en savoir plus sur les garanties obligatoires :

- Le code de la consommation : les articles L. 217-1 à L. 217-14
- Le site du ministère de l'économie : <https://www.economie.gouv.fr/particuliers/garantie-legale-conformite>

Pour plus d'information :

www.mayotte.dieccte.gouv.fr

à la rubrique diaporama d'information sur le code du travail.