

Quelles garanties pour les consommateurs?

écrit par Marine de la Clergerie | 24/03/2016

Les [consommateurs](#) peuvent bénéficier de plusieurs types de garanties lors d'un achat en magasin physique ou en ligne:

- Les garanties commerciales ou contractuelles
- Les garanties légales:
 - [La garantie légale de conformité](#)
 - [La garantie légale des vices cachés](#)

La DGCCRF est particulièrement vigilante quant à la présentation et à la mise en œuvre de ces garanties, notamment dans le cadre des ventes à distance.

En particulier, les [consommateurs](#) doivent être informés de leurs droits relatifs aux garanties avant de conclure le contrat de vente ou de fourniture de services.

Les conditions générales de vente doivent également être très précises quant à la rédaction des informations relatives aux garanties légales afin d'assurer leur conformité à l'arrêté du 18 décembre 2014 relatif aux informations contenues dans les conditions générales de vente en matière de garantie légale.

Le défaut d'information et le non-respect du formalisme prévu par les dispositions du code de la consommation sont susceptibles de caractériser une pratique commerciale trompeuse.

En pratique il est conseillé aux e-commerçants :

- De rappeler systématiquement l'existence des garanties légales dans les fiches produits,
- De mentionner un lien hypertexte renvoyant aux informations concernant les garanties légales et commerciales,
- De faire figurer dans les conditions générales de vente (CGV) l'ensemble des mentions obligatoires relatives aux garanties commerciales et légales

Références : [Arrêté du 18 décembre 2014 relatif aux informations contenues dans les conditions générales de vente en matière de garantie légale](#), [Article L121-19 du code de la consommation](#), [Article L121-17 du code de la consommation](#), [Article L111-1 du code de la consommation](#), [Article R111-1 du code de la consommation](#), [site de la DGCCRF](#).