

Fiche pratique

Connaitre les garanties en cas de panne ou dysfonctionnement de son mobile (depuis le 1^{er} janvier 2022)

Vous avez acheté un téléphone auprès d'un opérateur et celui-ci est tombé en panne. Vous disposez de trois garanties différentes :

- La garantie légale de conformité,
- La garantie des vices cachés,
- La garantie commerciale.

Si vous avez loué un téléphone, les garanties précitées ne s'appliquent pas. Vous devez impérativement, dans ce cas, lire votre contrat de location ou contacter votre opérateur afin de connaître les modalités de prise en charge de l'appareil.

La garantie légale de conformité

Qu'est-ce que la garantie légale de conformité ?

La garantie légale de conformité protège le consommateur contre tout défaut de fabrication lors de l'achat ou de la livraison du produit.

Depuis le 1^{er} janvier 2022, elle s'applique également aux biens et services numériques, comme les applications mobiles, l'achat d'un logiciel, un abonnement à une chaîne de télévision ou de musique...

La garantie légale de conformité est encadrée par les articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation.

Qu'est-ce qu'un défaut de conformité ?

Votre téléphone présente un défaut de conformité si :

- Il présente un défaut de fabrication,
- Vous ne pouvez pas l'utiliser conformément à l'usage habituel d'un bien semblable (par exemple, si votre téléphone mobile ne peut être utilisé sans être branché ou si vous ne pouvez pas émettre des appels avec),
- Il ne possède pas les caractéristiques convenues avec le vendeur (par exemple, vous avez commandé un téléphone rouge et le vendeur vous livre un téléphone noir),
- Il ne possède pas les qualités annoncées par le vendeur ou dans des publicités (par exemple, un téléphone présenté comme étanche qui ne l'est pas),
- Vous n'avez pas reçu tous les accessoires ou les instructions d'installation sont incomplètes ou incompréhensibles.

Dans quel cas la garantie légale de conformité ne s'applique-t-elle pas ?

La garantie légale de conformité ne s'applique pas :

- Aux biens vendus aux enchères publiques ou par un commissaire de justice,
- Aux biens vendus entre professionnels,
- Aux biens vendus entre consommateurs,
- A une détérioration du téléphone en raison d'un usage anormal.

Quelle est la durée de la garantie légale de conformité ?

Un téléphone acheté neuf bénéficie d'une garantie légale de conformité pendant deux ans.
Un téléphone acheté d'occasion bénéficie d'une garantie légale de conformité pendant un an.

Comment mettre en œuvre la garantie légale de conformité si votre téléphone dysfonctionne ?

Vous devez contacter le vendeur du téléphone afin que celui-ci vous communique la procédure à suivre afin que votre téléphone soit pris en charge.

Attention, vous n'avez pas à payer les frais de retour du matériel. Pensez toutefois à bien emballer le téléphone pour assurer sa sécurité lors du transport.

Pendant les deux ans suivants la livraison du téléphone pour un téléphone neuf ou un an pour un téléphone d'occasion, les défauts présents sont considérés comme existants avant la date d'achat. Vous n'avez donc pas à prouver le défaut de conformité. C'est au vendeur, s'il ne souhaite pas appliquer la garantie légale de conformité, de prouver que le défaut est apparu après la livraison du téléphone.

Que pouvez-vous demander ?

Vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du téléphone.

Si votre choix est trop onéreux pour le vendeur, il peut choisir l'option la moins coûteuse. Le vendeur doit toutefois justifier par écrit son refus de suivre votre choix.

Vous pouvez rendre le téléphone et vous faire rembourser le prix d'achat ou conserver le téléphone et vous faire rembourser une partie du prix de celui-ci dans les cas suivants :

- Si le vendeur refuse de le réparer ou de le remplacer,
- Si la réparation ou le remplacement n'est pas fait dans un délai de 30 jours suivant votre demande,
- Si la réparation ou le remplacement vous occasionne un inconvénient majeur,
- Si vous devez payer les frais de reprise (frais de retour) du téléphone non conforme,
- Si la non-conformité persiste malgré la tentative de mise en conformité du vendeur,
- Si le défaut est si grave qu'il justifie une baisse du prix ou la résolution du contrat.

Le vendeur doit procéder au remboursement dans les 14 jours suivants la réception du bien ou de la preuve de son envoi par le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé lors de la conclusion du contrat, sauf accord de votre part.

L'application de la garantie légale de conformité ne vous empêche pas de demander à l'opérateur des dommages et intérêts.

Existe-t-il des extensions de garantie ?

Si vous choisissez la réparation du téléphone, vous bénéficiez d'une extension de garantie de six mois. Ainsi, votre téléphone sera garanti 30 mois au lieu de 24 mois.

Si vous choisissez la réparation du téléphone mais que le vendeur ne peut pas le réparer et choisit de remplacer le téléphone, vous bénéficiez sur ce nouveau téléphone, à compter de sa livraison, d'une nouvelle garantie légale de conformité de 24 mois.

Enfin, si vous demandez la réparation ou le remplacement du téléphone, la période d'immobilisation du téléphone suspend la garantie qui reste à courir à compter de votre demande ou de la mise à disposition du téléphone au vendeur.

La garantie des vices cachés

Si votre garantie légale de conformité est expirée, vous disposez de la garantie légale des vices cachés à l'encontre de l'opérateur (articles 1641 et suivants du code civil).

Qu'est-ce qu'un vice caché ?

Un vice caché c'est un défaut qui rend votre téléphone impropre à l'usage à lequel vous le destinez.

Le défaut doit être :

- Caché c'est-à-dire non visible au moment de l'achat,
- Doit rendre le téléphone impropre à son usage ou diminuer très fortement son usage,
- Exister au moment de l'achat.

La garantie des vices cachés s'applique pour les téléphones neufs et d'occasion acquis auprès d'un professionnel ou d'un non-professionnel.

Quelle est la durée de la garantie légale des vices cachés ?

Vous avez deux ans à partir de la découverte du défaut, pour demander l'application de la garantie au vendeur.

Comment mettre en œuvre la garantie des vices cachés si votre téléphone dysfonctionne ?

Vous devez apporter la preuve du vice. Vous pouvez par exemple faire expertiser votre téléphone par un réparateur agréé, apporter un devis de réparation ou des attestations.

Que pouvez-vous demander ?

Si vous parvenez à prouver le vice caché, vous pouvez :

- Garder le bien et demander une réduction du prix d'achat,
- Rendre le bien et demander le remboursement du prix d'achat.

Vous pouvez demander également des dommages et intérêts au professionnel en cas de préjudice. Si vous avez acheté le téléphone à un non-professionnel, pour pouvoir demander des dommages et intérêts, il faudra démontrer votre préjudice mais également que le vendeur avait connaissance du vice caché.

La garantie commerciale

Qu'est-ce que la garantie commerciale ?

C'est une garantie offerte par le vendeur. Elle n'est pas obligatoire : votre vendeur peut ne pas vous en proposer. Elle peut être gratuite ou payante.

Attention, il s'agit d'une garantie supplémentaire aux garanties légales (de conformité et des vices cachés). La garantie commerciale ne peut en aucun cas supprimer les garanties légales.

Quelle est la durée de la garantie commerciale ?

Il n'y a aucun délai prévu par la loi, il faut lire le contrat. Le délai de la garantie commerciale doit être mentionné dans les CGV du vendeur.

Comment mettre en œuvre la garantie commerciale si votre téléphone dysfonctionne ?

Il convient de lire les conditions contractuelles que le vendeur doit vous fournir au moment de la livraison du téléphone afin de connaître les modalités de mise en œuvre de cette garantie.

Celles-ci doivent prévoir le contenu de la garantie, son prix ou sa gratuité, les modalités de mise en œuvre, sa durée et ses limites géographiques.

Que pouvez-vous demander ?

Généralement la garantie commerciale vous permet de faire réparer le téléphone, de le faire remplacer ou de vous faire rembourser le prix d'achat.

Attention, elle peut prévoir par exemple le remplacement du téléphone par un téléphone reconditionné.

Il est important de bien lire les conditions de la garantie commerciale afin de connaître précisément ce qu'elle couvre et ce que vous pouvez obtenir.

Existe-t-il des extensions de garantie ?

Si vous demandez la réparation ou le remplacement du téléphone, la période d'immobilisation du téléphone suspend la garantie qui reste à courir à compter de votre demande ou de la mise à disposition du téléphone au vendeur.

Qu'est-ce que la garantie commerciale de durabilité ?

L'opérateur peut vous offrir une garantie commerciale supérieure à deux ans pendant laquelle il s'engage à réparer ou remplacer le bien pendant la période indiquée dans cette garantie commerciale de durabilité.

Comme pour la garantie commerciale, les conditions applicables doivent vous être fournies au plus tard au moment de la livraison du téléphone et doivent prévoir le contenu de la garantie, son prix ou sa gratuité, les modalités de mise en œuvre, sa durée et ses limites géographiques.