

LA GARANTIE DU COMMERÇANT ET DU FABRIQUANT

Par François Lapointe, LL.B. & B.A.A., le 27 septembre 2009

MISE EN CONTEXTE

Vous achetez une télévision de bonne qualité dans un magasin, et quatre ans plus tard... plus d'image. D'une part, l'endos de votre facture indique que vous avez 30 jours pour la retourner sans discussion; d'autre part, la garantie prolongée du fabriquant que vous avez achetée est échue.

SUIS-JE CUIT?

Non, pas vraiment, même si en principe, la vente effectuée par un commerçant à un consommateur dans un magasin est finale, sauf dans certains cas précis qui débordent du présent sujet.

1) Ainsi, le délai de 30 jours pour retourner le produit sans discussion qu'octroie l'endos de la facture est une faveur que le détaillant accorde volontairement à ses clients. Il n'y a donc pas d'obligation aux commerçants qui ont pignon sur rue et chez qui vous vous êtes rendu, d'accepter un retour de produit s'ils ne l'ont pas eux-mêmes stipulé lors de la vente (sauf, bien sûr, en cas défaut de fabrication ou d'une erreur excusable et faite de bonne foi par l'acheteur).

2) Quant à la garantie prolongée, même si elle est échue, cela ne veut pas dire que le consommateur n'a plus de garantie. En effet, la *Loi sur la protection du consommateur* prévoit déjà ce qu'on appelle une "garantie légale" qui veut qu'un bien puisse servir à l'usage normal auquel il est destiné et pour une durée raisonnable, eu égard au prix, aux conditions du contrat de vente et aux conditions d'utilisation du bien. Bref, si la télévision devrait normalement fonctionner huit ans sans bris, pour une utilisation normale, la garantie légale est donc de huit ans. Il est intéressant de savoir que cette garantie légale du commerçant et du fabriquant est automatiquement transférable au consommateur qui achèterait la télévision usagée du premier acheteur.

PUIS-JE DONC DEMANDER D'ÊTRE REMBOURSÉ OU QU'ON ME DONNE UNE NOUVELLE TÉLÉVISION?

Le consommateur a droit d'exiger que le commerçant ou même le fabriquant, respecte la garantie légale prévue par la *Loi sur la protection du consommateur*, et ce, même si en pratique, il est plutôt difficile d'obtenir satisfaction sans gaspiller un peu de salive ou d'entreprendre un recours judiciaire, tel qu'aux Petites créances. Le commerçant ou le fabriquant peut honorer la garantie légale en réparant le bien ou en fournissant une télévision de remplacement comparable. Si le commerçant ou le fabriquant refuse de s'exécuter après avoir été mis en demeure de le faire, en plus de demander des dommages punitifs dans le cadre d'un recours judiciaire, le consommateur pourra ici demander la réparation du bien par le vendeur ou par un tiers, ou encore d'être remboursé pour la valeur résiduelle. Ainsi, si la télévision avait été payée 2,000\$ à l'achat et qu'elle brise après avoir servie la moitié de la durée raisonnable à laquelle on pourrait s'attendre, sa valeur résiduelle peut aujourd'hui être estimée à 1,000\$.

ALORS... POURQUOI PAYER POUR UNE GARANTIE PROLONGÉE?

La garantie prolongée est une "garantie conventionnelle", comme l'est la moins longue garantie gratuite d'un an que les fabricants d'appareils électroniques offrent habituellement. On peut parfois considérer l'achat de garanties prolongées pour bénéficier de services, comme le prêt d'une télévision de courtoisie. D'autres voudront en bénéficier par crainte de se retrouver sans ce bien pour le temps qu'un conflit potentiel puisse durer, notamment parce qu'ils n'auraient pas l'argent nécessaire afin de s'en procurer un autre en attendant (un véhicule automobile serait un bon exemple). Encore, d'autres estimeront qu'ils feront plus d'argent à travailler, plutôt qu'à user de leur temps devant le Tribunal des Petites créances.

Déclaration de non-responsabilité - Les présentes capsules juridiques ne doivent pas être considérées comme étant des conseils juridiques s'appliquant à des cas particuliers. Il est toujours préférable de consulter un professionnel du droit tel un avocat pour lui exposer sa situation avant de prendre des décisions qui peuvent avoir un impact juridique. Ainsi, nous déclinons toute responsabilité de l'utilisation qui peut être faite des présents textes.