

LES GARANTIES COMMERCIALES VALENT-ELLES LE « COÛT » ?

RESUMÉ



**Etude sur les
garanties légales
et commerciales
des biens de
consommation
dans l'UE, en Islande
et en Norvège**



Co-funded by
the European Union

**Protection des
consommateurs
en Europe**



*Cette étude a été réalisée par le Centre Européen des Consommateurs France en coopération avec les 30 CEC du réseau ECC-Net.
Ce résumé est une traduction de la version anglaise qui seule fait foi.*



© pexels.com

Alors que la garantie légale est gratuite et obligatoire, issue de la directive 99/44 transposée dans chaque Etat membre, la garantie commerciale est un service gratuit ou payant, proposé par un vendeur ou un fabricant, voire par un tiers. La garantie commerciale ne peut en aucun cas exclure l'application de la garantie légale. La garantie commerciale doit être perçue comme un service additionnel qui renforce les droits des consommateurs en leur proposant par exemple une durée de garantie plus longue que la garantie légale ou d'autres services tels que la réparation à domicile de l'appareil.

Objectifs du projet

Le projet initié par le réseau des Centres Européens des Consommateurs (CEC) avait pour objectifs de comparer la garantie légale à la garantie commerciale dans les 28 Etats membres de l'UE, en Islande et en Norvège et d'**analyser la réelle plus-value des garanties commerciales notamment lorsqu'elles sont payantes.**

A côté de l'étude juridique approfondie, les Centres Européens des Consommateurs ont procédé à des vérifications en magasins et des analyses de sites Internet afin de connaître le niveau de protection des consommateurs en cas d'achat d'un produit défectueux ou non conforme à leurs attentes.

Du 29 octobre au 14 novembre 2014, le réseau des CEC a procédé à 342 simulations d'achat dans 25 pays européens sur 3 catégories de produits (appareil photo, TV, machine à laver), soit 79 produits référencés de 9 marques. 104 websites ont été analysés et 127 magasins contactés (151 enseignes dont certains sont présents dans plusieurs Etats membres). Les vérifications portaient sur

- Le SAV de 72 magasins ;
- La possibilité d'obtenir l'avis d'un expert indépendant en cas de défaut ;
- L'importance des garanties commerciales dans la vente en ligne et dans les magasins ;
- L'information donnée aux consommateurs sur la garantie légale et la garantie commerciale et les éventuelles restrictions géographiques ;
- Les noms donnés aux garanties commerciales dans les différents Etats membres ;
- La durée des garanties commerciales ;
- Les coûts de telles garanties commerciales.

L'enquête des CEC a été complétée par un sondage réalisé par le CEC Belgique du 15 juillet au 5 octobre 2014 auprès de 543 consommateurs.

Garantie légale



La garantie légale applicable dans chaque Etat membre est issue de la Directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation. La directive 1999/44 est d'harmonisation minimale car elle prenait en compte les règles préexistantes dans plusieurs Etats membres qui offraient un niveau plus élevé de protection aux consommateurs en cas de bien défectueux ou non conforme.

Connaître les différences entre les Etats membres est notamment important dans un contexte transfrontalier où **le vendeur a tendance à appliquer la loi de son pays**, à moins qu'il ne dirige expressément ses activités vers un autre pays à travers un site Internet ou toute autre mode de vente à distance et a développé un SAV spécifique pour chaque marché.

L'étude des CEC démontre que les **principales différences** concernant l'application de la directive 1999/44 entre les Etats membres de l'UE, l'Islande et la Norvège sont :

■ **La responsabilité directe du vendeur** : souvent le vendeur n'hésite pas à rediriger le consommateur vers le fabricant, même pour l'application de la garantie légale.

■ **La durée de la garantie légale** : la directive prévoit une garantie légale de conformité de 2 ans, à partir de la livraison du bien. La majorité des pays ont transposé ses 2 ans de garantie mais 7 pays appliquent une durée plus longue et 4 d'entre eux prévoient une durée de garantie en fonction de la durée de vie moyenne de l'appareil. Dans 14 pays, la durée de la garantie peut être réduite pour les biens d'occasion (1 an minimum).

■ **Le délai pour informer le vendeur de la défectuosité ou de la non-conformité du produit** : la directive laissait la possibilité aux Etats membres d'imposer un délai qui ne pouvait être inférieur à deux mois. 12 pays ont transposé ces 2 mois, 18 pays n'ont pas prévu de délai. Dans 15 pays, le consommateur doit prévenir le vendeur dans un délai raisonnable.

■ **La charge de la preuve du défaut**. Alors qu'en principe la preuve doit être apportée par la partie demanderesse, la charge de la preuve peut exceptionnellement être inversée. Tous les Etats membres ont prévu ce renversement de charge de la preuve en faveur du consommateur pour l'application de la garantie légale pendant les 6 premiers mois suivant la réception du bien. 5 pays sont même allés au-delà en prévoyant un renversement de la charge de la preuve supérieur à 6 mois. Mais dans 16.98% des cas étudiés, le vendeur refuse le produit retourné dans ce délai et redirige le consommateur vers le fabricant ou un réparateur agréé.

■ **La durée de la garantie légale après réparation ou remplacement** : 12 pays ont décidé que pendant la réparation ou en cas de remplacement, la garantie de 2 ans était suspendue jusqu'à la réception du produit réparé ou remplacé.

■ **Possibilité pour le vendeur de demander une compensation pour le temps pendant lequel le consommateur a utilisé le bien qui s'est avéré défectueux** : Cette question n'est pas réglée dans la directive. 8 pays ont prévu cette possibilité pour le vendeur.

L'étude s'est également intéressée à d'autres garanties légales qui coexistent en droit national avec la garantie légale de conformité, comme la garantie des vices cachés.



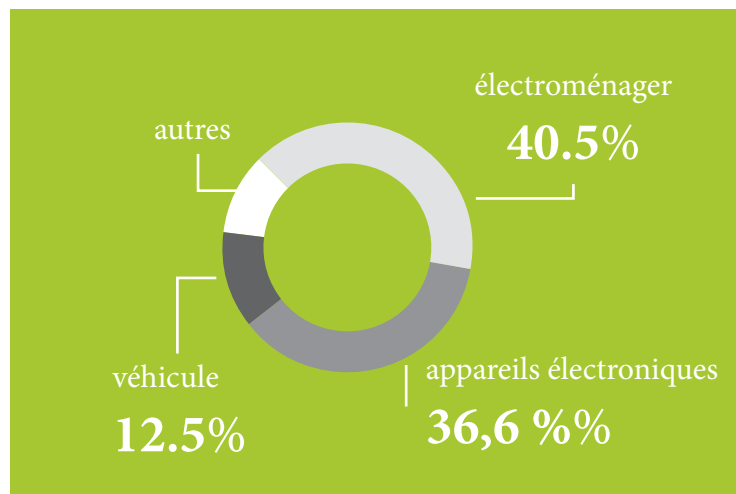
Garantie commerciale



Les garanties commerciales sont indéniablement devenues un outil marketing, un argument de vente. La directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation et la directive 2011/83/EU sur les droits des consommateurs comprennent des dispositions spécifiques aux garanties commerciales.

L'enquête menée par le réseau des CEC sur l'importance des garanties commerciales dans la vente en ligne et dans les magasins, montre qu'une garantie commerciale est proposée dans la majorité des produits contrôlés : près de 60 % des sites analysés font référence à une garantie commerciale.

L'enquête menée par le CEC Belgique relève que 56 % des consommateurs interrogés ont souscrit une garantie commerciale. Cette garantie portait sur :



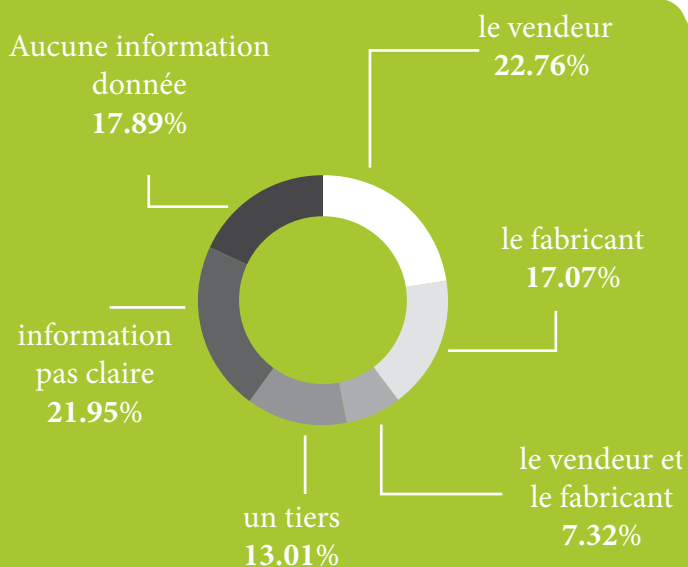
Obligation d'information

Le vendeur a plusieurs obligations envers le consommateur notamment en ce qui concerne le moment de l'information, les exigences de forme et le contenu de la garantie commerciale.

- 22 pays exigent que la garantie commerciale soit précisée sur un document écrit pour les achats en magasins comme sur Internet. 20 pays acceptent un « support durable » si le consommateur le demande.
- Dans 15 Etats membres, la garantie doit obligatoirement être expliquée de façon simple, claire, détaillée et compréhensible.
- Dans 9 pays, la garantie commerciale doit être écrite dans la langue du pays.

Lors de l'enquête, les CEC ont vérifié si les consommateurs étaient réellement informés sur la garantie légale et sur la garantie commerciale et si oui, comment et en quels termes. Les résultats ont montré que les informations données sont souvent peu claires, incomplètes, notamment en ce qui concerne la garantie légale.

Sur 123 simulations d'achat, la garantie était offerte par



■ Au total $\frac{3}{4}$ des sites et $\frac{2}{3}$ des magasins donnent une information insatisfaisante sur la garantie légale.

■ Dans seulement 50 cas sur 202 (24.57%), la description du produit mentionne la garantie légale. 21.14% des sites Internet marchands analysés informent sur la garantie dans la page descriptive du produit et non seulement dans les conditions générales de vente. Seulement 30.38 % des magasins testés font référence à la garantie légale dans la description du produit.

Les CEC ont par conséquent étudié plus précisément les informations données par les vendeurs :

■ **Concernant le garant** : dans 60,16 % des sites analysés, il était possible de trouver cette information.

■ **Concernant la procédure de retour du produit défectueux au vendeur** : l'information n'est pas claire dans 66.67% des sites analysés.

■ **Concernant la durée de la garantie légale** : l'information était donnée ou pouvait être déterminée dans 33 sur 79 en magasins (41.77%). Dans 25 cas, l'information donnée était correcte (2 ans ou 3 ans). Dans un cas, la durée indiquée était incorrecte. Exemples : « peut être 12 mois », « 5 ans ».

Durée de la garantie commerciale dans les Etats membres de l'UE

La durée de la garantie commerciale dans les Etats membres est généralement comprise entre 1 et 5 ans, et dans la majorité des pays, elle est de 2 ans comme la garantie légale ; les produits les plus chers bénéficiant généralement d'une garantie plus longue, qui couvre cependant souvent que des parties spécifiques du produit.

Lors de l'enquête menée par le CEC Belgique, plusieurs consommateurs ont fait part de leur soupçon d'obsolescence programmée, notamment lorsque les défauts apparaissent après l'expiration de la garantie commerciale. Ils avaient ainsi le sentiment que les fabricants ou vendeurs offraient une garantie commerciale sans prendre de risque.

Les coûts impliqués

Le régime des garanties commerciales varie d'un pays à un autre. Dans certains Etats membres, les garanties commerciales sont payantes. Dans d'autres, elles doivent être gratuites.

Concernant les garanties payantes proposées, les prix varient considérablement. Les intérêts d'une garantie commerciale évoluent aussi considérablement en fonction de la durée du contrat et la dépréciation de la valeur du bien.

L'offre de garantie sur Internet était gratuite dans seulement 25 cas.

Sur 79 magasins analysés, les garanties étaient :

- payantes dans 25 cas (32,05 %)
- gratuites dans 44 cas. (56,41 %)

Les prix varient considérablement mais sont assez similaires à ceux trouvés lors des analyses en ligne.

gratuite
56,41 %



payante
32,05 %

Information et désinformation

Les garanties commerciales sont devenues un outil marketing surtout en ce qui concerne la vente d'électroménager et d'audio-visuel. Mais de nombreux consommateurs expriment leur confusion à l'égard des garanties légales et des garanties commerciales.

Le réseau des CEC enregistre régulièrement des réclamations de consommateurs qui ont voulu faire jouer la garantie légale de conformité auprès de leur vendeur qui a refusé de l'appliquer mentionnant l'expiration du délai de garantie. Après analyse juridique de ces dossiers, il apparaît souvent que le vendeur se réfère à la garantie commerciale et non à la garantie légale.

Des consommateurs ont aussi rapporté au réseau des CEC que d'après leur vendeur, le produit acheté bénéficiait d'aucune garantie. Les vendeurs donnent souvent aux consommateurs l'impression que seule la garantie commerciale s'applique à leur achat et qu'aucune garantie légale n'existe.

Certains commerçants ajoutent même qu'un article est seulement couvert par une garantie fabricant d'un 1 an car la loi n'impose pas de garantie légale du fabricant de 2 ans.

Si la garantie commerciale peut être plus bénéfique pour le consommateur que la garantie légale, en lui offrant par exemple un renversement de la charge de la preuve plus long, le vendeur est toujours responsable de l'application de la garantie légale alors qu'en matière de garantie commerciale il peut rediriger le consommateur vers un centre de réparation par exemple ou vers le fabricant, et ce sans assister le consommateur dans cette démarche.

Pour ou contre les garanties commerciales

La directive 1999/44/CE, et sa transposition dans les différents droits nationaux, offrent une protection aux consommateurs en cas de défaut ou de non-conformité des produits achetés. Cependant, la durée de la garantie légale est limitée et il n'est pas toujours aisé de prouver l'existence d'un défaut.

La garantie commerciale peut donc avoir des avantages pour les consommateurs. Le réseau des CEC, grâce à son expérience en matière de traitement des litiges et aux vérifications effectuées dans les magasins comme auprès des cybermarchands, est en mesure de dresser la liste des principaux avantages des garanties commerciales.

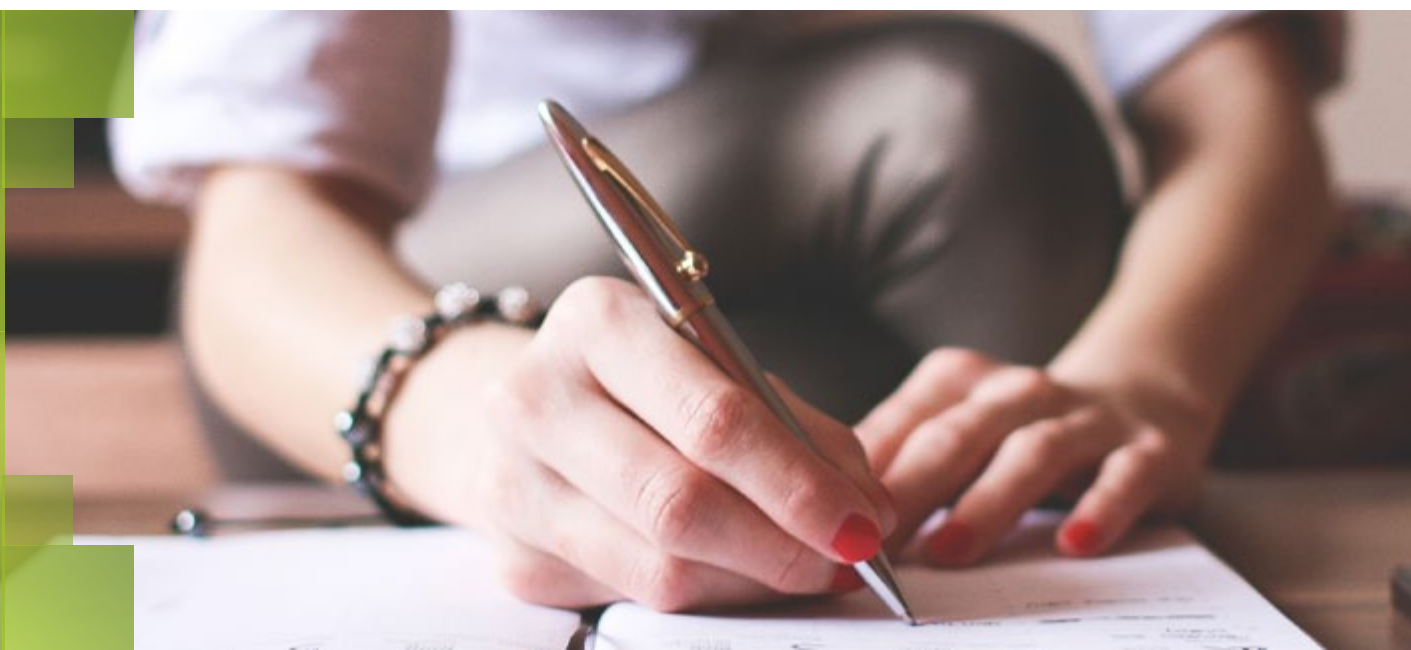


Une garantie commerciale est avantageuse si

- Sa durée est supérieure à celle de la garantie légale.
- Les consommateurs n'ont pas à prouver l'existence d'un défaut, notamment après les 6 premiers mois qui suivent la livraison.
- Un appareil de remplacement peut être offert pendant la durée de la réparation.
- Les procédures de réclamation sont simples.
- Le retour du produit défectueux est organisé par le vendeur.
- Une procédure de réparation à domicile est prévue.
- Tous les frais d'expertise, de réparation ou de remplacement du produit sont pris en charge par le garant.
- Le remplacement du produit est automatique, sans attendre une tentative de réparation.
- Tous les dommages sont couverts, y compris le dégât des eaux, le bris accidentel et l'oxydation.
- En cas de garantie commerciale du fabricant, les consommateurs peuvent contacter un représentant du fabricant ou du revendeur pour demander l'application de la garantie.
- La garantie peut être revendue avec le produit car considérée comme son accessoire.
- Elle offre une « période de réflexion ». Si le consommateur n'est pas satisfait du produit, les grandes marques offrent souvent un remboursement total ou un bon de la valeur d'achat du bien.

Mais toutes les garanties ne tiennent pas leurs promesses

Au cours de l'étude menée par le CEC Belgique, 34,7 % des consommateurs interrogés n'étaient pas satisfaits de l'application de la garantie commerciale à cause des nombreuses exclusions et de leur inefficacité (délai trop long, pas de réponse du vendeur...) ou du chevauchement avec d'autres contrats (assurance carte bancaire ou habitation par exemple).



Inconvénients des garanties commerciales

■ **Intervention sur le produit** : Un consommateur demande par exemple l'application de la garantie commerciale au fabricant qui après examen du produit ou parfois après réparation, refuse de la faire jouer. Le consommateur demande donc ensuite l'application de la garantie légale au vendeur. Dans ce cas, le vendeur refuse généralement de faire jouer la garantie légale au motif qu'une intervention a déjà eu lieu sur le produit ou que le fabricant a déjà refusé l'application de la garantie.

■ **Expiration du délai de prescription pour faire jouer la garantie légale** : pendant que le consommateur tente d'obtenir l'application de la garantie commerciale, la durée de la garantie légale n'est en effet pas suspendue.

■ **Limitation géographique** : Les garanties commerciales contiennent souvent des dispositions limitant géographiquement leur application, ce qui est notamment dommageable pour les achats transfrontaliers.

■ **Contenu de la garantie** : le contenu d'une garantie commerciale peut être différent d'un pays à un autre dans l'UE. Une garantie commerciale plus large peut donc être difficile à appliquer dans son pays de résidence si celle proposée dans ce pays est plus restrictive.

■ **Limitation des solutions offertes** : le garant peut limiter ses solutions : il peut décider de réparer uniquement, de ne pas remplacer le produit, d'attendre plusieurs réparations avant un éventuel remplacement ou remboursement ... Si la réparation est impossible, le garant peut décider de rembourser le bien à sa valeur résiduelle voire même sous forme d'un bon d'achat.

■ **Preuve demandée au consommateur** : dans certains cas, la preuve demandée au consommateur avant l'application de la garantie commerciale est excessive (ex. Prouver le préjudice physique si un téléphone s'est cassé pendant un vol à l'arraché, prouver le défaut de fabrication), ou les conditions à remplir par le consommateur sont excessives comme demander l'avis d'un expert sur le défaut de l'appareil à ces propres frais.



© European Commission

Focus



Les restrictions géographiques
et la couverture territoriale des
garanties commerciales

Le réseau des Centres Européens des Consommateurs a été saisi de consommateurs qui se sentaient victimes de discrimination fondée sur des critères géographiques, soit lors de l'achat d'un bien dans un autre pays, soit lors de l'application de la garantie commerciale dans leur pays de résidence qui se révélait être moins favorable que celle proposée dans un autre Etat membre.

La situation est généralement la suivante : un vendeur basé dans un Etat membre de l'Union européenne vend des biens avec la possibilité de les faire livrer dans un autre Etat membre. A l'achat, il propose une garantie commerciale. La garantie commerciale peut être soumise à des restrictions géographiques limitant son application au pays du vendeur ou contenir des conditions transfrontalières spécifiques (période de garantie plus courte dans le pays de résidence du consommateur que dans le pays de vente, etc.).

L'article 20 de la directive 2006/123/CE du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur interdit les discriminations fondées sur la nationalité ou sur le lieu de résidence à moins qu'une différence de traitement soit justifiée par des raisons objectives. Chaque situation doit donc être analysée au cas par cas.

Néanmoins, un vendeur offrant une garantie commerciale dans un contexte transfrontalier devrait être conscient des spécificités de la garantie offerte. Si elle est limitée au pays de vente, le consommateur doit en être informé. Particulièrement intéressé par la protection des consommateurs dans le contexte transfrontalier, le réseau des CEC a vérifié lors de l'enquête dans les magasins (79 au total) si la garantie commerciale proposée contenait des restrictions géographiques :

- 1/5 des vendeurs seulement était conscient des restrictions géographiques des garanties qu'ils fournissaient.
- 7 vendeurs ont répondu qu'il y avait des restrictions géographiques à la garantie commerciale : celle-ci n'était valable que dans le pays de vente ou dans les Etats où le producteur avait un représentant.
- 8 vendeurs soutenaient qu'il n'y avait pas de restrictions géographiques.



CHECK LISTS

Afin de faire le bon choix et de savoir si les garanties commerciales offrent une réelle plus-value, le réseau des CEC a établi des listes de questions à se poser avant de souscrire une garantie commerciale, notamment si elle est payante.

Cliquez ici

La liste pour les professionnels est disponible

ICI

FICHES PAYS

Afin d'avoir une vision générale de l'application des garanties légales et commerciales dans l'UE, le réseau des CEC a établi une fiche récapitulative pour chacun des 28 pays de l'UE, ainsi que pour l'Islande et la Norvège.

Cliquez ici

Gwarancja ustawowa Garanzija legali Garan-
ti Reklamationsret νόμιμη εγγύηση Εγγυήσεις Garantía le-
gal de conformidad Garantie légale Lakisääteinen virhevas-
tuu Gewährleistung Kvörtunarfrestur vegna gallaðrar vöru
Zákonna odgovdnost za vady věci законова гаранция
Legal guarantee Garanzia
legale di conformità (kellék)
szavatosság Reklamationsrätt
Odgovornost za materijalne
nedostatke Patērētāja likumīgās
tiesības, ja prece neatbilst ligu-
ma noteikumiem Teisinės garan-
tijos taikymo sritis Garanție le-
gală de conformitate Odgovornost za stvarne napake ali jamstvo
za skladnost Wettelijke garantie in geval van non-conformiteit
Pretensiooni esitamise õigus Zákonná záruka Wettelijke ga-
rantie in geval van non-conformiteit Garancia legal de conformidade



LEGAL GUARANTEE



Protection des
consommateurs
en Europe



Le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net), créé en 2005 par la Commission européenne, joue un rôle important dans le domaine de la protection des consommateurs dans le marché unique. Il coopère autant avec la Commission européenne et les autorités nationales qu'avec les professionnels et leurs organisations. Le réseau ECC-Net propose aux citoyens européens une aide personnelle et concrète dans tous les domaines de la consommation transfrontalière.

Le réseau ECC-Net comprend actuellement 30 Centres Européens des Consommateurs, soit un par Etat membre ainsi qu'en Norvège et en Islande. Il propose aux consommateurs européens :

- des informations et des conseils gratuits, leur permettant de mieux appréhender les chances et les risques qu'offre le marché unique.
- Une aide gratuite pour résoudre à l'amiable leur litige de consommation avec un professionnel établi dans un autre pays de l'UE, en Norvège ou en Islande. Si aucune solution extrajudiciaire ne peut être envisagée, les CEC conseillent également les consommateurs sur l'action judiciaire la plus appropriée (procédure européenne de règlement des petits litiges ou d'injonction de payer...).

Fort de ses 30 centres, le réseau a également pour missions d'informer les citoyens européens sur les législations nationales et européennes, de représenter les intérêts des consommateurs lors des débats législatifs nationaux et européens, et de coopérer avec les autres réseaux européens ainsi qu'avec les organisations de professionnels de l'UE pour une meilleure protection des consommateurs en Europe.

Ce projet a été mené par le Centre Européen des Consommateurs France, en étroite coopération avec les CEC Belgique, Danemark et Allemagne, membre du groupe de travail de ce projet. Les 30 CEC ont participé à la rédaction de ce projet.

This report is part of the action 670505 — ECC-Net FR FPA which has received funding under a grant for an ECC action from the European Union's Consumer Programme (2014-2020). The content of this report represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Résumé de l'analyse sur la garantie légale de conformité et les garanties commerciales

Sources légales principales :

Directive 1999/44/CE sur la vente et les garanties des biens de consommation

Directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs

Ce document est une traduction de la version anglaise qui seule fait foi.

GARANTIE LEGALE	
Définition de la non-conformité	Un bien est non conforme s'il ne répond pas à la description donnée par le vendeur ou s'il ne peut être utilisé conformément à l'usage normal ou spécifique demandé par le consommateur. Un produit est également considéré comme défectueux s'il ne répond pas aux qualités et caractéristiques que le consommateur peut raisonnablement attendre d'un produit semblable.
Responsable pour l'application de la garantie légale de conformité	Toujours le vendeur .
Durée de la garantie légale	<ul style="list-style-type: none"> • 2 ans dans la majorité des pays européens (Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, République Tchèque, Chypre, Estonie, Danemark, France, Grèce, Allemagne, Irlande, Hongrie, Islande, Italie, Lettonie, Luxembourg, Lituanie, Malte, Norvège, Pologne, Portugal, Slovaquie, Roumanie, Slovénie et Espagne). • 3 ans en Suède • 5 ans en Norvège et Islande pour les produits dont la durée de vie moyenne est plus élevée que 2 ans, • 5 ans en Ecosse, 6 ans en Irlande, Angleterre, Pays de Galles, Irlande du Nord • Aux Pays-Bas et en Finlande, la durée de la garantie est basée sur la durée de vie moyenne du produit.
Durée inférieure	Dans tous les Etats, une durée spécifique est prévue pour les denrées périssables comme les fleurs et la nourriture, ou les produits dont la durée maximale est fixée tels que les produits alimentaires conditionnés ou en conserve et les médicaments. En Roumanie par exemple pour les produits dont la durée de vie moyenne est inférieure.
Durée pour les produits d'occasion	<ul style="list-style-type: none"> • 2 ans en Bulgarie, Danemark, Estonie, Finlande, Grèce, France, Islande, Irlande, Lettonie, Lituanie, Malte, Norvège, Espagne, Suède, Pays-Bas et Royaume-Uni. • En Autriche, Belgique, Croatie, Chypre, République Tchèque, Allemagne, Hongrie, Italie, Luxembourg, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie et Slovénie, la durée peut être réduite mais pas inférieure à an. • En Autriche et au Portugal, le consentement exprès du consommateur doit être donné au cas par cas.

<p>Délai du consommateur pour informer le professionnel du défaut de conformité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les 2 mois à compter de la découverte du défaut de conformité en Bulgarie, Croatie, Chypre, Estonie, Italie, Lettonie, Malte, Pologne (pour les biens achetés jusqu'au 25 décembre 2014), Portugal, Roumanie, Slovénie et Espagne. • Dans un délai raisonnable après avoir constaté le défaut de conformité en Autriche, Belgique (le vendeur peut toutefois imposer un délai de 2 mois), République Tchèque, Danemark, Finlande, Grèce, Irlande, Islande, Pays-Bas, Norvège, Luxembourg, Lituanie, Slovaquie, Suède et Royaume-Uni. • En Finlande, Islande, Norvège, le délai raisonnable ne peut jamais être inférieur à 2 mois • En Suède, aux Pays-Bas et au Danemark, une réclamation dans un délai de 2 mois est toujours considérée comme ayant été adressée dans un délai raisonnable. • En Hongrie, la réclamation doit être adressée sans délai, les 2 mois étant toujours considérés comme dans les délais. • En France et en Allemagne, il n'existe pas d'autre délai que le délai légal de prescription de 2 ans.
<p>Renversement de la charge de la preuve : le vendeur est présumé responsable du défaut de conformité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les Etats membres ont introduit dans leurs lois nationales le renversement de la charge de la preuve en faveur du consommateur. Le délai de présomption est de 6 mois à partir de la réception du produit dans la plupart des Etats, 5 Etats l'ont étendu : • 1 an en Slovaquie et Pologne. S'agissant des défauts apparaissant dans la première année, en Slovaquie ils doivent être prouvés par expertise dont le vendeur doit assumer les frais. • 2 ans au Portugal, • 2 ans en France à compter de 2016. • En Suède, pour les éléments de construction destinés à constituer une partie importante/majeure d'un logement uni- ou bifamilial, le délai de présomption est de 2 ans à compter de la réception. • En Espagne, le renversement de la charge de la preuve s'applique également en cas de réparation ou de remplacement du produit dans le cadre de l'application de la garantie légale, dans les 6 premiers mois à compter du moment où le produit réparé ou remplacé a été livré au consommateur.
<p>Présence d'un tiers pour assister le consommateur dans la preuve du défaut de conformité ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans la plupart des Etats, les consommateurs peuvent faire appel à un bureau d'expertise ou un réparateur afin d'obtenir une expertise/attestation. Celle-ci peut toutefois ne pas être reconnue par le vendeur. En cas de procédure judiciaire, le juge peut prendre en compte une telle expertise ou exiger une expertise indépendante. • La plupart des organes de médiation/organismes de résolution des litiges au Danemark ont leurs propres experts qu'ils peuvent solliciter si nécessaire. • En Pologne, les consommateurs peuvent obtenir l'assistance des inspections régionales du commerce qui disposent de listes d'experts. Ces listes sont également disponibles auprès des tribunaux . • A Malte, l'expert peut être nommé par le tribunal chargé des réclamations en matière de consommation (« Consumer Claims Tribunal »).

<p>Présence d'un tiers pour assister le consommateur dans la preuve du défaut de conformité ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En République Tchèque, Hongrie et Slovénie, le Ministère ou Département de la justice dispose d'une liste officielle d'experts indépendants que les consommateurs et les vendeurs peuvent solliciter. • En Bulgarie, en cas de procédure judiciaire, l'expert est nommé par le juge à partir d'une liste d'experts. • En Lettonie, conformément à la législation actuelle, si le vendeur a refusé de donner suite à la réclamation du consommateur, ce dernier a le droit de demander une expertise indépendante. La procédure est régie par le règlement du Cabinet, et le consommateur est en droit de sélectionner un des experts mentionnés dans la base de données du Centre de protection des droits des consommateurs. • En Lituanie, les institutions nationales peuvent assister les consommateurs (inspection nationale pour les produits non alimentaires). • Au Royaume-Uni, il n'existe que peu d'ADR spécialisés dans certains secteurs qui pourraient produire de tels rapports d'expertise. (Ex. : « The Furniture Ombudsman »). Le coût peut être élevé mais les frais avancés par les consommateurs pourront être remboursés par la partie perdante dans la plupart des cas. Mais dans la pratique, il semble difficile pour des consommateurs de trouver des expertise pour les biens électroniques.
<p>Hiérarchie des solutions</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans la plupart des Etats, réparation ou remplacement, ou si impossible ou ne peut être mise en œuvre dans un certain délai ou sans inconvénient majeur pour le consommateur, réduction du prix ou remboursement total. • Pas de hiérarchie en Grèce, au Portugal et en Slovénie. • En Irlande, une double politique existe : en application de la loi nationale, le consommateur est en droit d'exiger le remboursement ou ADR réparation ou un remplacement ; en application de la réglementation européenne transposée en droit irlandais, la priorité est donnée à l'échange ou à la réparation, et dans un second temps une réduction de prix ou un remboursement est possible. • Au Royaume-Uni, les consommateurs peuvent refuser le produit. Les vendeurs doivent d'abord avoir la possibilité de corriger le défaut en le réparant ou en remplaçant le bien. Si cela ne résout pas le problème dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur, ce dernier peut insister pour être remboursé totalement ou partiellement (usage du bien pris en compte). Les vendeurs peuvent également offrir un remboursement pur et simple si la réparation ou le remplacement sont impossibles ou disproportionnés. • Au Danemark, le consommateur peut exiger le remboursement tout de suite si le défaut de conformité est important, sauf si le vendeur propose la réparation ou le remplacement du produit. • En Lettonie, jusqu'à l'été 2015, durant les 6 premiers mois à compter de la réception du produit, le consommateur peut choisir entre toutes les solutions existantes, à savoir , la réparation, le remplacement, la réduction du prix ou le remboursement. Après l'été 2015, le consommateur ne peut en premier lieu exiger que la réparation ou le remplacement du bien. Il ne pourra obtenir de réduction de prix ou de remboursement que dans le cas où la réparation et le remplacement sont impossibles ou ne peuvent être mis en œuvre dans un délai raisonnable.

Délai de mise en œuvre de la solution

- Dans la plupart des Etats, la première solution à mettre en œuvre est la réparation ou l'échange. Cette solution doit être mise en œuvre sans frais et dans un délai raisonnable en **Autriche, Belgique, Croatie, Chypre, Danemark, Estonie, Finlande, Allemagne, Islande, Italie, , Lituanie, Norvège, Malte, Pologne, Roumanie, Espagne, Suède , aux Pays-Bas et Royaume-Uni.**
- En **Bulgarie, France et Luxembourg**, le délai est d'**un mois**.
- En **Hongrie**, le vendeur doit s'efforcer de réparer ou de remplacer dans un délai de **15 jours**.
- En **Roumanie** , le vendeur ou le réparateur doit rétablir la conformité dans un délai qui ne peut être supérieur à **15 jours** à partir du moment où le consommateur a notifié le défaut de conformité. A défaut, le consommateur a le droit de demander l'annulation du contrat et le remboursement.
- Un professionnel en **Estonie** est obligé d'accepter les réclamations écrites et d'y répondre dans un délai de **15 jours**.
- Si la réparation ou l'échange dans le délai imparti est impossible, le vendeur doit procéder à un remboursement partiel ou total. Il doit y procéder dans un délai d'**un mois** en **Bulgarie**, dans un **délai raisonnable** en **Allemagne, Islande, Lituanie, Malte, Norvège et Suède**. Aucun délai n'a été fixé en **Autriche, Belgique, Croatie, Chypre, Estonie, Finlande, France, Hongrie, Irlande, Italie, Pologne, Espagne et aux Pays-Bas**.
- En **Slovénie**, un délai spécifique de **8 jours** est fixé par la loi, dans lequel le vendeur doit résoudre la réclamation du consommateur.
- En **République Tchèque, Lettonie, Portugal et Slovaquie**, un délai de **30 jours** est prévu pour trouver une solution. En Slovaquie, passé ce délai, le produit est considéré comme irréparable et le consommateur est en droit de demander le remplacement ou le remboursement du bien.
- En **Grèce**, le vendeur ou réparateur doit mettre le produit en conformité dans un **délai justifiable** et sans inconvénient majeur pour le consommateur.
- En **Lituanie**, le vendeur doit remédier aux défauts dans un **délai raisonnable**, mais la loi ne prévoit pas de délai spécifique. Le délai dépend de la nature du bien, de la complexité du défaut en question et d'autres facteurs. Si un délai est établi par le document de garantie ou par le service de réparation contacté, le vendeur ou son représentant doit s'y conformer. Si le remboursement est demandé, il doit être effectué dans les meilleurs délais et au plus tard dans les **15 jours** à compter du retour du produit, sauf si le consommateur et le vendeur en ont convenu autrement. La notion de « délai raisonnable » varie en fonction des dossiers. Il est donc important que le consommateur fixe un délai pour obtenir une solution.

<p>Obligation d’informer le consommateur concernant la disponibilité des pièces de rechange</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En France, le fabricant doit informer le vendeur de la période durant laquelle les pièces détachées nécessaires à l’utilisation du produit sont disponibles sur le marché. Le vendeur doit communiquer cette information au consommateur avant la conclusion du contrat. • En Slovénie, il existe une garantie spécifique pour certains biens techniques dont est responsable le fabricant. • Cette garantie contient une information sur la période suivant l’expiration de la garantie et durant laquelle un service de maintenance, les accessoires et pièces d’assemblage sont disponibles. • En Italie, il n’y a aucune obligation d’information mais le vendeur doit indiquer au consommateur si les produits ne sont plus fabriqués, en vertu des principes d’équité et de transparence dans les relations contractuelles, reconnus en tant que droits fondamentaux des consommateurs.
<p>Obligation de fournir des pièces de rechange au vendeur ou au réparateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A partir de 2016, en France, le fabricant dispose d’un délai de deux mois pour fournir des pièces. • A Malte, si les produits achetés par le consommateur sont de nature à nécessiter une maintenance ou un remplacement de pièces, ce remplacement de pièces et le service de réparation approprié doivent être disponibles pendant un délai raisonnable à partir de la date de livraison. Le vendeur ou le fabricant peut se libérer de cette obligation en avertissant le consommateur par écrit et avant la conclusion du contrat qu’il ne fournit pas de pièces de remplacement ou de service de réparation. En Grèce et en Roumanie, les dispositions nationales prévoient que le vendeur (Grèce) ou le fabricant (Roumanie) doit assurer la fourniture de pièces de rechange pendant la durée de vie estimée du produit. • Au Portugal, le consommateur a le droit à une assistance/un service après-vente, notamment la fourniture de pièces détachées pendant la durée de vie moyenne estimée des produits. • En Slovénie, au titre de la garantie obligatoire pour les biens qualifiés comme techniques, la période pendant laquelle la maintenance et les pièces détachées doivent être disponibles est d’au moins 3 ans après l’expiration de la garantie.
<p>Solutions à fournir sans frais dans le cadre de la garantie légale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sont inclus les coûts de communication, d’envoi, frais administratifs, de réparation ou de remplacement.

<p>Numéros surtaxés pour la gestion des plaintes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les numéros permettant aux consommateurs de demander l'application de la Garantie légale ne peuvent être surtaxés et doivent être accessibles au tarif de base (Autriche, Belgique, Chypre, République Tchèque, Danemark, Portugal, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Luxembourg, Pays-Bas, Roumanie, Suède, Slovénie, Slovaquie, Espagne et Royaume-Uni). • Aux Pays-Bas, le tarif de base applicable est indiqué dans un règlement ministériel. • En Bulgarie, Lituanie et Pologne, les consommateurs peuvent être surtaxés pour la communication téléphonique mais le prix doit être indiqué.
<p>Suspension de la garantie légale durant la réparation/l'échange</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En Belgique, Bulgarie, Chypre, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Roumanie et Pays-Bas, durant la réparation ou le remplacement du produit, la durée de 2 ans de la garantie légale est suspendue et se poursuit dès que le consommateur reçoit le produit réparé ou échangé. • Mais en Autriche, Croatie, Estonie, Grèce et Islande, une nouvelle période de 2 ans recommence quand le produit réparé ou remplacé est reçu par le consommateur. • Au Danemark, une fois que le produit de remplacement est livré au consommateur, une nouvelle durée de garantie de 2 ans commence. En cas de réparation, cette nouvelle durée est de 3 ans si le même défaut doit se reproduire. • Au Portugal, en Pologne et en Slovaquie, une nouvelle période débute en cas d'échange. C'est également le cas en Slovénie, pour le produit remplacé ou ses principaux composants, à moins qu'il en ait été convenu autrement dans le contrat. • En Espagne, la loi distingue la réparation et le remplacement. En cas de réparation, la garantie légale est suspendue. Dans les 6 premiers mois depuis le moment où le produit réparé a été livré au consommateur, le renversement de la charge de la preuve est applicable. Il y a donc une présomption automatique en faveur du consommateur que tout nouveau défaut relève de la responsabilité du vendeur. En cas d'échange, la période de garantie recommence pour une durée de 2 ans après la livraison. Durant les six premiers mois à partir de la livraison du produit de remplacement, la charge de la preuve est également en faveur du consommateur. • La situation est similaire en Hongrie où le code civil dispose que la période de garantie légale est suspendue pendant la période de réparation au cours de laquelle le consommateur ne peut pas utiliser le produit. Si les produits ou leurs principaux composants sont remplacés ou réparés, la période de garantie est renouvelée pour les produits ou ses principaux composants remplacés ou réparés ainsi que pour tout défaut résultant de la réparation. • En Allemagne et en Suède, la loi ne précise rien à cet égard. Les tribunaux allemands pourraient considérer que la durée de la garantie légale pour les pièces échangées se renouvelle. Pour l'éviter, souvent les vendeurs ne reconnaissent pas le défaut comme relevant de la garantie légale mais réparent le produit en invoquant qu'ils le font à titre commercial et sans être tenus à quelque obligation légale.

<p>Suspension de la garantie légale durant la réparation/l'échange</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En Bulgarie, aucune disposition spécifique n'existe concernant ce point. Les autorités de contrôle considèrent que la garantie légale dure 2 ans à compter de l'achat initial. Un remplacement n'est pas considéré comme un nouvel achat et les conditions initiales s'appliquent concernant la garantie. • En France, la loi ne mentionne pas expressément ce cas. Ce point n'est clarifié que pour la garantie commerciale : toute immobilisation du produit d'au moins 7 jours vient s'ajouter à la durée de garantie restante.
<p>Délai de prescription pour les actions judiciaires des consommateurs fondées sur la garantie légale de conformité</p>	<p>Le délai de prescription ne peut jamais être inférieur au délai de la garantie légale.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Belgique et la Pologne sont les deux seuls pays dans lesquels le délai de prescription est d'1 an à partir de la découverte du défaut. Mais ce délai ne peut expirer avant la fin de la durée de la garantie légale de 2 ans. • En Autriche, Bulgarie, Croatie, Chypre, France, Allemagne, Grèce, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg et Malte, le délai de prescription en cas de non-conformité des produits est basé sur la période de garantie légale et correspond par conséquent à une durée de 2 ans à compter de la réception du bien par le consommateur. • Au Portugal, en Slovénie et aux Pays-Bas, le délai de prescription est également de 2 ans mais à compter de la notification par le consommateur du défaut au professionnel. • En Hongrie, le délai de prescription est de 2 ans à compter de la livraison du produit, mais si le consommateur n'est pas en mesure de faire valoir sa réclamation pour une raison légitime, le délai de prescription est suspendu. Dans un tel cas, la réclamation reste possible pendant une année à compter du moment où l'empêchement a cessé, même si le délai de prescription de deux ans a expiré ou expire dans moins d'une année. • En Italie, le délai de prescription en cas de défaut de conformité expire après 26 mois à compter de la livraison du produit. • En Estonie et en Espagne, le délai de prescription est limité à 3 ans à partir de la livraison du produit. • Au Danemark, en Finlande et en Roumanie, ce délai est également limité à 3 ans mais à partir du moment où le consommateur a constaté le défaut ou aurait dû le constater. • Quant à la Slovaquie, le délai de prescription est également limité à 3 ans mais à compter de la date de notification par le consommateur du défaut au professionnel. • En République Tchèque, le délai de prescription général est de 3 ans à compter du moment où le consommateur a fait valoir ses droits. • En Irlande, le délai de prescription général de 6 ans s'applique à partir de la livraison du produit. Cette même règle s'applique au Royaume-Uni sauf en Ecosse où le délai de prescription est de 5 ans. La Suède prévoit un délai de prescription général de 10 ans. Le consommateur peut intenter une action judiciaire dans les 10 ans à compter de la livraison des biens, s'il a effectué une réclamation auprès du vendeur dans le délai légal de garantie de 3 ans. • En Norvège, le délai de prescription est de 3 ans à compter de l'achat ou de 5 ans en cas de durée de garantie supérieure pour les produits à longue durée de vie. Sur les 3 ans, 1 an peut être ajouté pour chaque année pendant laquelle le consommateur n'avait pas connaissance du défaut, dans un maximum de 10 ans (soit 13 au total).

Le consommateur peut-il se retourner contre l'importateur ou tout autre intermédiaire dans la chaîne de vente ?

- **La plupart des Etats** ne prévoient pas cette possibilité : le consommateur ne peut se retourner que contre le fabricant ou l'importateur par exemple s'ils offrent leur propre garantie commerciale.
- En **Finlande**, le consommateur a le droit, sous certaines conditions, d'adresser une réclamation concernant un défaut à une entreprise qui a fourni le produit antérieurement dans la chaîne d'approvisionnement. C'est également le cas en **Suède** en cas de cessation des activités ou liquidation du vendeur ou encore lorsqu'il ne peut être localisé.
- En **Norvège et aux Pays-Bas**, le consommateur peut adresser sa réclamation à l'importateur, à un producteur national ou à un revendeur intervenu antérieurement dans la chaîne d'approvisionnement.
- En **Islande**, si le vendeur effectue une réclamation à l'encontre d'un autre intermédiaire de la chaîne d'approvisionnement, le consommateur peut également adresser sa réclamation à ce dernier.
- En **France**, au titre de la garantie légale contre les vices cachés, le consommateur peut adresser sa réclamation à tout autre intermédiaire de la chaîne d'approvisionnement que le vendeur.
- C'est également le cas en **Espagne**, où le consommateur peut adresser sa réclamation directement au producteur pour obtenir le remplacement ou la réparation, si le fait de contacter le vendeur est impossible ou cause un inconvénient majeur au consommateur. A cette fin, sont considérés comme producteurs, les fabricants, les importateurs et autres intermédiaires.
- Au titre des règles nationales de garantie en **Hongrie**, qui ne couvrent que les biens meubles, le consommateur peut adresser sa réclamation au producteur. A cette fin, le fabricant, l'importateur et le distributeur sont considérés comme des producteurs. Un producteur peut être tenu responsable pendant un délai de deux ans à compter de la date à laquelle il a distribué le produit. En cas de défaut, le consommateur doit informer le producteur sans délai. Toute notification dans un délai de 2 mois est considéré comme « sans délai ». Le consommateur est responsable de tout dommage résultant d'une information tardive. Il peut demander au producteur de réparer le produit ou, si cela ne peut être effectué dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur, de procéder à son remplacement.

Le consommateur peut-il se retourner contre l'importateur ou tout autre intermédiaire dans la chaîne de vente ?

Le producteur est exempt de responsabilité s'il peut prouver :

- que le défaut n'aurait pas pu être détecté plus tôt compte tenu de connaissances techniques et scientifiques existantes,
- qu'il n'a pas fabriqué ou distribué le produit,
- que le défaut a été causé par l'application de dispositions impératives ou légales.

- En **Slovénie**, en application de la garantie obligatoire d'un an sur les produits techniques spécifiques, le consommateur peut adresser sa réclamation à n'importe quel intermédiaire de la chaîne d'approvisionnement.
- En **Irlande**, bien que cela concerne davantage la garantie commerciale que la garantie légale, la section 19(1) DU Sale of Goods and Supply of Services Act de 1980 prévoit un droit d'action contre tous les intermédiaires de la chaîne d'approvisionnement : « L'acheteur peut instituer une action contre le producteur ou un autre prestataire de la chaîne d'approvisionnement qui ne respecterait pas les conditions de la garantie comme s'il avait vendu le produit à l'acheteur et avait commis une violation de garantie, et les tribunaux peuvent ordonner au producteur ou au prestataire à prendre telles mesures qui seront nécessaires pour respecter les termes de la garantie, ou payer des dommages-intérêts à l'acheteur. Dans cette sous-section, l'acheteur inclut toutes les personnes devenues propriétaires du produit au cours de la durée de garantie, et en cas d'importation le terme « producteur » inclut l'importateur. »
- Au **Royaume-Uni**, il est en principe uniquement possible de faire une réclamation en cas de dommage (dommage corporel y compris) causé par un produit défectueux ou dangereux, mais pas pour obtenir l'application de la garantie légale. Dans certains cas spécifiques, il peut être possible de se retourner contre un tiers mais les contrats entre les intermédiaires de la chaîne d'approvisionnement contiennent souvent des clauses empêchant ce recours.
- La loi **portugaise** permet également au consommateur de réclamer la réparation ou le remplacement auprès du producteur ou son représentant dans sa zone de résidence.
- En **Lettonie**, en cas de non-conformité du produit, le consommateur est en droit de soumettre une réclamation au professionnel. Le professionnel est entendu comme toute personne physique ou morale (incluant l'importateur) qui, dans le cadre de son activité professionnelle, offre les produits ou les propose à la vente aux consommateurs. Il peut également s'agir de toute personne agissant au nom de ce professionnel. Des recours contre le producteur sont également possibles lorsque le produit défectueux cause un préjudice économique ou corporel, au titre de la responsabilité sur les produits défectueux.

GARANTIE COMMERCIALE

Dans tous les Etats membres, en Islande et en Norvège, les garanties commerciales sont réglementées par la loi.

Responsable pour l'application de la garantie commerciale	Le garant / émetteur de la garantie
Coûts	Les garanties commerciales doivent être sans frais en Finlande, Lettonie et en Slovaquie .
Moment de l'information	<ul style="list-style-type: none"> • Avant la conclusion du contrat en Autriche, Belgique, Danemark, Italie, Lituanie, Lettonie, Roumanie, Espagne, Finlande, Hongrie, Slovaquie et en Suède. • Avant la conclusion du contrat et au plus tard à la livraison du produit, en l'absence de phase précontractuelle : Croatie, République Tchèque, France, Portugal, et Slovaquie, Allemagne, Italie et Pays-Bas. • Au Luxembourg, l'information doit être communiquée au plus tard au moment de la conclusion du contrat. • En France, la garantie commerciale peut également être proposée lors de la réparation d'un produit. L'information doit donc être communiquée avant la conclusion du contrat de réparation. • Pas de règle précise à ce sujet en Bulgarie, Irlande, Islande et Hongrie (pour les ventes en magasins) mais les obligations d'information précontractuelles s'appliquent. • Au Royaume-Uni, les consommateurs doivent être d'une garantie commerciale payante, qu'une telle garantie est fournie par un tiers, de leurs droits de consommateurs, etc. Cette information précontractuelle doit être donnée conformément aux règles en vigueur. • En Pologne, le vendeur n'est pas obligé d'informer spécifiquement le consommateur sur l'existence d'une garantie commerciale, mais il doit lui remettre tous les documents concernant l'article acheté, y compris des informations sur une garantie commerciale, si elle existe
Forme de l'information	<ul style="list-style-type: none"> • Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, République Tchèque, Estonie, , France, Grèce, Islande, Irlande, Italie, Luxembourg, Lettonie, Lituanie, Malte, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovaquie, Slovaquie, Espagne, Suède et Pays-Bas requièrent en principe une garantie écrite pour les contrats conclus sur place et hors établissement. • Pour les contrats conclus hors établissement, le support durable est accepté en lieu et place d'un document écrit si le consommateur l'exige en Autriche, Belgique, Bulgarie, Estonie, Finlande, Allemagne, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Luxembourg, Portugal, Slovaquie, Slovaquie, Slovaquie, Espagne, République Tchèque, Hongrie, Islande, Pays-Bas Suède, S'agissant des contrats conclus sur place et à distance un format durable et lisible est accepté) et Royaume-Uni . • En Allemagne et en Hongrie, l'obligation de fournir un écrit ne vaut que pour les contrats conclus hors établissement et à distance. • Dans 5 Etats, un document écrit ne doit être fourni que sur la demande du consommateur: République Tchèque, Estonie, Finlande, Islande et Lituanie. • A Chypre, en Norvège et en Pologne, la loi n'oblige pas le vendeur à confirmer la garantie commerciale par écrit.

<p>Exigences linguistiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> La garantie commerciale doit être stipulée dans des termes simples, accessibles, clairs et compréhensibles en Autriche, Belgique, Chypre, République Tchèque, Allemagne, Estonie, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Roumanie, Slovénie, Suède, Finlande, Malte et Royaume-Uni. L'usage de la langue nationale est obligatoire en France, Grèce, Lituanie, Luxembourg (où le consommateur peut choisir entre le français et l'allemand), Malte (où la garantie commerciale doit être écrite dans au moins une des langues officielles, anglais ou maltais), au Portugal, en Slovénie et au Royaume-Uni. En Belgique, la garantie commerciale doit être écrite en au moins une des langues officielles de la région où le produit a été offert à la vente.
<p>Rappel de la garantie légale</p>	<ul style="list-style-type: none"> En Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovénie, Espagne, Suède et Royaume-Uni, l'existence de la garantie légale doit être rappelée ainsi que le fait qu'elle reste applicable indépendamment de la garantie commerciale En France, le consommateur doit être informé de l'existence de la garantie légale de conformité et de la garantie légale contre les vices cachés.
<p>Information sur le garant, la couverture de la garantie, la couverture géographique et le prix</p>	<ul style="list-style-type: none"> Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, Finlande, France, Germany, Grèce, Estonie, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Pays-Bas, Roumanie, Slovénie, Malte, Espagne et Royaume-Uni. Au Portugal, la couverture géographique n'est pas expressément mentionnée. En Suède, les informations sur le contenu de la garantie doivent être communiquées, mais rien ne précise quelles informations sont obligatoires
<p>Information concernant les modalités d'exercice de la garantie (procédure de réclamation et service après-vente</p>	<ul style="list-style-type: none"> Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, France, Estonie, Irlande, Italie, Lettonie, Luxembourg, Pays-Bas, Malte, Finlande, Roumanie, Slovénie et Royaume-Uni. En Suède, toute les informations nécessaires au consommateur pour qu'il puisse faire usage de la garantie doivent être communiquées, mais la loi ne précise pas les informations à fournir.

Le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net), créé en 2005 par la Commission européenne, joue un rôle important dans le domaine de la protection des consommateurs dans le marché unique. Il coopère autant avec la Commission européenne et les autorités nationales qu'avec les professionnels et leurs organisations. Le réseau ECC-Net propose aux citoyens européens une aide personnelle et concrète dans tous les domaines de la consommation transfrontalière.

Le réseau ECC-Net comprend actuellement 30 Centres Européens des Consommateurs, soit un par Etat membre ainsi qu'en Norvège et en Islande.

Fort de ses 30 centres, le réseau a également pour missions d'informer les citoyens européens sur les législations nationales et européennes, de représenter les intérêts des consommateurs lors des débats législatifs nationaux et européens, et de coopérer avec les autres réseaux européens ainsi qu'avec les organisations de professionnels de l'UE pour une meilleure protection des consommateurs en Europe.

Ce projet a été mené par le Centre Européen des Consommateurs France, en étroite coopération avec les CEC Belgique, Danemark et Allemagne, membre du groupe de travail de ce projet. Les 30 CEC ont participé à la rédaction de ce projet.

This publication is part of the action 670505 — ECC-Net FR FPA which has received funding under a grant for an ECC action from the European Union's Consumer Programme (2014-2020). The content of this publication represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.