

Quelles sont mes options légales si un produit acheté en ligne ne correspond pas à sa description ou est défectueux ?

Chaque lundi, avec "Droit de savoir", La Libre et l'Ordre français du barreau de Bruxelles répondent à une question juridique. Ce lundi, Maître Guillaume Schultz livre quelques conseils si un achat en ligne ne s'est pas déroulé comme espéré..



Contribution externe

Publié le 19-02-2024 à 11h59

Enregistrer



Guillaume Schultz, avocat au barreau de Bruxelles ©Photo : DR / Vignette : Raphaël Batista

Partager

Après plusieurs jours de recherche sur le web, vous avez finalement trouvé le smartphone de vos rêves à un prix défiant toute concurrence. Cependant, à la réception du produit, vous avez été déçu de constater que la couleur n'était pas celle que vous aviez commandée. Pire encore, après 6 mois d'utilisation, la caméra avant ne fonctionne plus, ce qui vous empêche de prendre des selfies. Dans les deux cas, votre smartphone est atteint d'un défaut de conformité car il ne correspond pas à ce qui était prévu au moment de l'achat (la couleur) et à ce qui est normalement attendu d'un smartphone (fonctionnement de la caméra avant). Heureusement, vous disposez d'une garantie légale qui vous permet de faire valoir vos droits.

Nos dernières vidéos





Qu'est-ce que la garantie légale ?

La garantie légale, qui est prévue par le Code civil (articles 1649*bis* à 1649*nonies*), constitue votre bouclier contre tout défaut de conformité existant lors de la délivrance d'un produit et qui se manifeste dans un délai de deux ans. Cette garantie vous assure que tout article acheté, que ce soit en magasin ou en ligne, doit fonctionner correctement pendant une période de deux ans.

Publicité



Si ce n'est pas le cas, votre vendeur est tenu de réparer ou de remplacer le produit sans frais supplémentaires. Si cela n'est pas possible ou impose des coûts disproportionnés au vendeur, vous pouvez demander un remboursement partiel ou total du prix d'achat. Attention que vous devez informer votre vendeur de l'existence du défaut de conformité dans les deux mois suivant sa découverte.

À ne pas confondre avec le droit de rétractation

Il est important de ne pas confondre la protection offerte par la garantie légale avec le droit de rétractation, lequel vous permet de renoncer à la vente et donc de changer d'avis. La rétractation s'applique uniquement aux achats à distance, tels que ceux réalisés en ligne, et joue un rôle de filtre en vous offrant un délai supplémentaire pour mûrir votre décision et vous dégager d'un achat conclu trop rapidement.

Ce délai est de 14 jours à compter du jour où vous prenez physiquement possession du produit commandé. Cela signifie que si vous avez convenu dès le début d'acheter un smartphone rouge et qu'il ne vous plaît pas, vous avez 14 jours pour changer d'avis et décider de le retourner au vendeur tout en étant remboursé. Il est important de noter que la conformité du smartphone n'est pas remise en question dans ce cas-là. Attention que, contrairement à la garantie légale, les frais de retour ne doivent pas obligatoirement être pris en charge par le vendeur.

Publicité

Quelle protection utiliser et quand ?

Pour prendre un autre exemple, vous ferez appel à la garantie légale lorsque vous commandez une chemise taille M mais recevez une XL. En revanche, si la chemise est trop grande parce que vous avez mal évalué votre taille, c'est le droit de rétractation qui entre en jeu. Veillez à indiquer explicitement, lors de votre demande de retour, si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation ou faire appel à la garantie légale. Nombreux sont les vendeurs qui utilisent un processus de retour unique pour les deux situations, en employant généralement le terme "retour". Il est donc important de spécifier la protection que vous entendez mobiliser.

Que faire en cas de litige ?

Que vous soyez confronté à un produit non conforme ou que vous regrettiez simplement un achat impulsif, ces protections sont là pour vous assurer une expérience d'achat plus sûre et plus satisfaisante. Il est donc important que votre vendeur vous les offre.

Si ce n'est pas le cas, sachez que l'application des règles relatives à la protection des consommateurs est contrôlée par la Direction générale de l'Inspection économique.

Vous pouvez ainsi lui signaler toute pratique commerciale illégale ou déloyale en vous adressant au "Point de contact" en ligne (<https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/fr/bienvenue> < <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/fr/bienvenue> >). Il existe également un service de "médiation pour le consommateur" qui peut vous aider à régler votre litige à l'amiable. Pour y recourir, vous devez avoir tenté au préalable un arrangement amiable (par écrit) avec le vendeur (<http://www.mediationconsommateur.be> < <http://www.mediationconsommateur.be/> >). Veillez donc à bien conserver une trace écrite de l'ensemble de vos échanges.

Qui est Guillaume Schultz, l'auteur de cette chronique ?

Guillaume Schultz est avocat au barreau de Bruxelles et exerce au sein du cabinet NautaDutilh. Il est, par ailleurs, assistant d'enseignement et de recherche à l'UC Louvain (campus Saint-Louis à Bruxelles). Dans ce cadre, il dispense des travaux pratiques en droit des obligations et mène des recherches en matière de pratiques du marché et de protection du consommateur.

MOTS-CLÉS: BRUXELLES-VILLES

Recommandé pour vous

Recommandé par 



Sponsorisé

Vous roulez moins de 15.000 km/an avec votre auto?
L'assurance au kilomètre est peut-être pour vous.
belfiusdirect.be



Sponsorisé

Votre SUV audacieux, disponible immédiatement,
avec 16.000 € d'avantages.
Lexus



La Libre

Elections législatives en France: qui
va remporter le scrutin ? Voici ce
que disent les derniers sondages



La Libre

Ils pensaient boire de l'alcool : cinq
pêcheurs meurent après avoir bu
dans des bouteilles trouvées en...



La Libre

Polémique aux Pays-Bas : la
princesse Alexia fait couler
beaucoup d'encre avant son entr...



Sponsorisé

En ce moment, chez Toyota l'hybride est moins chère
que l'essence.*
Toyota



Sponsorisé

Voici combien coûte réellement un appareil auditif
topaudioprothese.be



Sponsorisé



Sponsorisé

L'hybride moins chère que l'essence.* Découvrez la
Yaris Cross hybride

Toyota

La solution ultime pour une salle de bain propre sans
effort

smartdealsguide.com

Publicité

Copyright © La Libre.be 1996-2024 Ipm sa - IPM | Ce site est protégé par le droit d'auteur / Rue des Francs 79, 1040 Bruxelles / Tel +32 (0)2 744 44 44 / N° d'entreprise BE 0403.508.716

