

**Zeitschrift:** Aînés : mensuel pour une retraite plus heureuse  
**Herausgeber:** Aînés  
**Band:** 22 (1992)  
**Heft:** 11

**Rubrik:** SOS consommateurs : savoir réclamer : les garanties

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 02.04.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Savoir réclamer: les garanties

**SOS**  
*consommateurs*

Fédération romande  
des consommatrices

**N**ous espérons que grâce à notre rubrique de septembre, vous êtes devenus (ou deviendrez à l'occasion) des «réclameurs» éclairés. Nous vous disions que nous reviendrions sur le sujet plus particulier et juridique des garanties.

Même si cet article vous paraît un petit peu plus compliqué, prenez la peine de le lire (conservez-le éventuellement). Il peut vous épargner bien des difficultés.

En effet, avec la notion de garantie nous entrons dans le domaine de la loi. Le Code des obligations (CO) contient plusieurs articles sur ce sujet: les obligations du vendeur, les droits de l'acheteur, les différentes sortes de garanties (art. 197 et suivants du CO).

## *Le vendeur et le client*

Comme on l'a dit précédemment, le vendeur doit livrer une marchandise propre à l'usage prévu et dans un état impeccable. L'acheteur doit l'examiner immédiatement chez lui (en cas de livraison) ou dans le magasin. En cas de défauts, aviser le vendeur sans tarder (voir «Aînés» de septembre) Mais la marchandise peut présenter des défauts cachés qui ne se révéleront qu'après quelque temps. Il s'agit souvent de meubles, appareils ménagers, voitures.

C'est alors qu'il faut voir ce que garantit votre garantie. Voilà pourquoi il est important de faire remplir le bulletin s'il y en a un. (Dans les self-services ou grands magasins, la caissière n'est pas obligée de voir s'il y a un bulletin dans l'emballage de votre sèche-cheveux). Ouvrez les boîtes avant et faites remplir le bulletin. Chez vous, agrafez-y immédiatement le ticket de caisse. Rappelons encore qu'un appareil doit être utilisé correctement, un tapis nettoyé de manière juste, etc. Puisque des erreurs de manipulation sont exclues de la garantie.

## *Deux sortes de garanties*

**La garantie légale:** Elle est tacite, c'est-à-dire qu'elle ne figure pas sur un bulletin. Selon la loi, le vendeur (et non le fabricant) est tenu de «garantir l'acheteur en raison des défauts de la chose vendue, même s'il les ignorait». Cette garantie est limitée à un an dès la livraison ou l'achat (elle est de cinq ans pour l'immobilier, mais c'est une autre histoire). L'année commence le lendemain de la livraison et dure jusqu'à la veille de ce jour de l'année suivante y compris. Voilà pourquoi il faut garder tickets et factures même s'il n'y a pas de bulletin de garantie (inscrivez-y le nom de l'objet). La garantie légale s'applique à tout ce que l'on achète... sauf s'il y a une...

**La garantie contractuelle:** Celle-ci modifie, prolonge, voire exclut une garantie légale. Cette garantie contractuelle peut présenter des avantages si le bulletin vous précise qu'elle dure plus d'un an pour certaines pièces par exemple, mais aussi des inconvénients si elle est raccourcie (3-6 mois) ou limitée seulement à certaines parties de l'objet. C'est dans le commerce de meubles qu'elle est parfois restrictive. Mais toute clause qui supprime ou restreint la garantie est nulle si le vendeur a volontairement caché des défauts.

## *Réclamer*

Si l'objet présente des défauts, réclamez (voir article de septembre). Pour des achats plus importants, on peut résilier le contrat de vente et demander la restitution de l'argent (en ce cas on peut l'exiger au lieu d'un bon d'achat). On peut aussi demander une réduction de prix ou encore l'échange si vraiment l'objet peut être remplacé par un objet identique en parfait état. Le vendeur offre encore la réparation que le client peut accepter ou non. La réparation doit être parfaite, et alors la garantie portant sur la réparation est reconduite pour un an (art. 371).

## *Agir*

Expériences à l'appui, la FRC vous conseille.

Évitez les achats contre remboursement.

Sachez à qui vous achetez (attention aux maisons marginales à case postale... renvoyer un article défectueux est très difficile).

Évitez de payer l'entier d'un gros achat avant de vous être assuré que tout est en ordre.

Lisez attentivement toutes les petites lettres de la garantie contractuelle (recto et verso!) et vérifiez la date et la signature lisible du vendeur.

Refusez la garantie qui supprime les possibilités légales de résiliation ou d'échange au profit de réparation.

N'oubliez pas que c'est avec le vendeur (le commerce, le magasin) que vous avez fait le contrat (écrit ou oral). C'est donc le commerçant qui assure la garantie. En cas de défaut, adressez-vous au commerçant en lui présentant une photocopie de votre garantie. Ne vous séparez jamais des originaux!

En cas de problèmes, les CI de la FRC ou cette rubrique sont à votre service. ■