



Refus du vendeur d'enregistrer la garantie commerciale prévue

Par mikedive

Bonjour Maître, J'ai récemment acheté en France fin 2022 un poêle à bois haut de gamme de fabrication allemande en magasin spécialisé dont l'étiquette de prix le jour de l'établissement du devis mentionnait une garantie constructeur de 5 ans (j'ai la photo). Comme il s'agissait d'un matériel présent au sein du show-room, le vendeur m'a appliqué une réduction de 30 % sur le prix du poêle. Suite à l'installation et à la pose et après un échanges de courriels durant plusieurs semaines, le vendeur a finalement reconnu et écrit qu'il n'est pas en mesure de me fournir ni la plaque d'identification du poêle (ce dernier n'en comporte aucune) ni la date de fabrication, ni le numéro de série et surtout affirme qu'il n'y a pas de garantie commerciale applicable sur cet appareil de chauffage. Par contre, il parvient un peu plus tard à estimer d'après un pseudo document de livraison qu'il aurait été fabriqué en 2016 et présenté en son magasin en 2017. Au moment de la vente ces informations ne m'ont jamais été communiquées, ni écrites par le vendeur car je n'aurais pas acheté en l'absence de cette garantie commerciale 5 ans et de sa vétusté. D'autre part, dans le contrat d'entretien payant qu'il propose et m'envoie avec sa facture précise que si l'appareil n'est pas entretenu exclusivement par ses soins la garantie légale de 2 ans ne pourra pas être accordée. Je me sens victime de tromperies de sa part. Quelle est la conduite à tenir dans ce cas et quel est mon recours devant une telle situation ? Merci.
Cordialement.

Par AGeorges

Bonjour Mike,

Il convient de ne pas mélanger les garanties, leurs points de départ, leurs délais et leurs prescriptions.

Une garantie commerciale est en général fournie par le vendeur, en plus des garanties légales obligatoires.

Pour un poêle à bois, une jurisprudence y aurait associé une garantie décennale, donc en plus des deux garanties de base (1 et 2 ans).

Le point de départ d'une garantie est la date de livraison. Que le matériel soit resté en magasin de vente pour une certaine période n'est pas incident.

Vous devez vérifier avec soin les clauses attachées à la vente, à prix réduit, d'un matériel d'exposition. Mais je ne pense pas qu'il soit légal de faire sauter les garanties en lien avec la gestion antérieure du magasin de vente. De plus, la plaque d'immatriculation est obligatoire sur ce type de matériel. Votre vendeur est un peu louche ou très désorganisé !

Par mikedive

Bonjour Ageorges,

Tout d'abord merci de m'avoir répondu, cependant j'ai besoin de certaines précisions :

1- Vous parlez d'une jurisprudence pour les poêles à bois qui attribuerait une garantie décennale. Auriez-vous les références de cette jurisprudence.

2- Vous évoquez deux garanties de base : 1 ans et 2 ans. A ma connaissance et actuellement je ne connais qu'une seule garantie légale de 2 ans, celle du distributeur qui m'a vendu le poêle.

3 - La garantie constructeur (commerciale) 5ans est mentionnée sur l'étiquette de vente et d'après le manuel du constructeur du poêle c'est le vendeur qui au moment de la vente devait remplir une carte d'enregistrement et la renvoyer au fabricant avec l'identification complète du matériel. En outre dans sa documentation, le constructeur allemand au chapitre de la Garantie écrit que si le matériel a été exposé depuis plus de 2 ans la garantie contractuelle de 5ans ne peut être appliquée lors de la vente au client. Information bien sûr dont je n'avais pas connaissance quand j'ai fait cet achat et qui m'a été dissimulée par le vendeur. En effet la documentation en français m'a été remise lors de l'installation et la pose du matériel à mon domicile, c'est à ce moment là que j'ai pu prendre connaissance de ces

subtilités.

4- Vous parlez de clauses attachées à la vente : hormis la mention sur le devis et sur la facture de la vente d'un "poêle show-room" où devrais je trouver ces clauses ? Il n'y a rien les concernant dans les conditions générales de vente et absence de clauses particulières.

Merci pour ces précisions.

Bien cordialement.

Par AGeorges

Bonjour Mike,

Pour votre 1, voilà :

[url=https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000037384199/]https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000037384199/[/url]

NB. Ce ne me gêne pas de vous répondre, mais si vous demandez "Jurisprudence décennale poêle à bois" sur le net, vous avez la réponse plus vite.

Pour vos 3 autres points :

- Vous achetez un matériel que vous faites installer.
- Vous bénéficiez obligatoirement d'une garantie de parfait achèvement d'un an. Votre poêle doit fonctionner normalement.
- Vous bénéficiez obligatoirement de la garantie légale de conformité (ou garantie de bon fonctionnement) de deux ans.
- Selon la nature des travaux ou du matériel installé, vous pouvez bénéficier d'une garantie décennale que vous pouvez améliorer (mais c'est cher) en souscrivant une garantie dommages-ouvrage (DO).

Pour les détails de ces garanties "légales", vous pouvez consulter le code civil et les articles 1792-n (il y en a plusieurs).

EN PLUS, le vendeur et/ou le constructeur peuvent vous proposer une garantie commerciale supplémentaire qui peut aussi être payante (mais pas forcément, ou alors, extension payante supplémentaire). Celle-ci est facultative, et les garanties qu'elle apporte sont notées dans un document à part qu'il convient de regarder attentivement.

En principe, le tour est fait.

Vous avez quand même droit à des questions.

Par mikedive

Bonjour AGeorges,

Merci pour ces précisions.

J'ignorais cette décomposition de la garantie qui serait finalement dans mon cas de 3 ans si j'ai bien compris puisque le vendeur a réalisé à la fois l'installation des conduits nécessaires au fonctionnement du poêle ainsi que la pose du poêle qu'il m'a fourni, ou bien j'ai tout faux ?

Si je peux me permettre je souhaitais savoir si la clause suivante qui est rédigée dans sa proposition d'un forfait-entretien payant annuellement et envoyée avec sa facture est licite, je la cite : "Nous rappelons que pour bénéficier de la garantie du matériel installé par l'entreprise R & B, il est obligatoire de faire réaliser l'entretien par l'entreprise R & B tous les ans tant que la garantie court. A défaut, nous n'assurerions pas la garantie du matériel."

Je trouve cela abusif. D'un côté il ne veut pas assumer la garantie constructeur de 5ans par un refus de l'enregistrer et de l'autre il subordonne la validité de la garantie légale à la souscription d'un forfait-entretien exclusif"

Bien entendu il ne m'avait à aucun moment communiqué ces informations.

Qu'en pensez-vous ?

Merci, Cordialement.

Par AGeorges

Bonsoir Mike,

ou bien j'ai tout faux ?

Pas tout à fait, mais disons que les garanties ne s'additionnent pas. Comme ce qu'elles couvrent est un peu différent, selon le problème que vous rencontrez, vous activez soit l'une soit l'autre.

Pour l'application de la décennale sur un poêle à bois, en l'absence de tout dispositif mis en place, la seule solution serait d'aller en justice, en espérant (ce qui est malgré tout probable) que le Tribunal retienne la jurisprudence citée et conclue dans le même sens pour vous. C'est un peu lourd !

Pour la garantie commerciale de cinq ans, c'est plus délicat car ne correspondant pas à une obligation. Toute garantie commerciale DOIT être accompagnée d'un "contrat" spécifique qui précise les clauses liées à cette garantie. Ce qui n'est pas écrit n'est pas opposable. Mais une obligation ne peut pas être oubliée dans le contrat et "rappelée" dans une facture ultérieure !

Mais d'un autre côté, tout utilisateur d'un dispositif de chauffage doit associer un contrat d'entretien au minimum annuel. Je n'ai pas l'article de loi qui précise cela, mais il est peu probable que cela n'existe pas, un peu comme les cheminées. Assortir une garantie d'un contrat de maintenance est donc dans les normes. Et le danger est réel. Essayer de faire sans n'est pas "raisonnable". Maintenant, le fait que le matériel ait été installé par R&B ne vous oblige en rien à faire effectuer la maintenance par la même société. A moins qu'elle n'ait un contrat d'exclusivité pour ledit matériel.

Quant au refus d'enregistrer, il apparait lié au fait que le matériel ayant été utilisé comme matériel d'exposition, le constructeur a mis des conditions particulières. Ce qui paraît certain est que le vendeur vous a menti. Mais la seule base possible, ce sont les écrits. Si vous avez signé un contrat à effet de disposer d'une garantie commerciale de cinq ans, et le vendeur aussi, il ne peut pas revenir ensuite dessus sous quelque prétexte que ce soit.

Avez-vous examiné la possibilité de vous plaindre, par écrit, directement au constructeur ?

Par mikedive

Bonjour,

Je considère que ce matériel correspond à mon besoin comme chauffage d'appoint amovible et non comme chauffage principal de toute la maison, donc non concerné par une garantie décennale.

Dans le manuel d'entretien, le constructeur se défausse de sa garantie 5ans si le matériel a été exposé pendant plus de deux ans ce qui est le cas. Mais ceci m'a été porté à ma connaissance qu'après l'achat et la pose.

A ce sujet, le poêle n'a toujours aucune plaque signalétique ni apposée dessus ni jointe à part et permettant de connaître son identification, son modèle, son numéro de série, sa date de fabrication, et je n'ai eu aucun moyen de le savoir ni avant, ni après l'achat.

D'après ce que vous dites "je suis libre de choisir un prestataire pour l'entretien" annuel à effectuer (tel qu'il est décrit dans le manuel constructeur) pour bénéficier de la garantie légale de 2ans : j'en conclue que la clause du forfait entretien proposé par R & B et subordonnant la garantie légale à la souscription d'un forfait entretien exclusivement effectué par l'entreprise vendeuse R & B est réputée non écrite.

Merci de me confirmer,

Bien cordialement.

Par AGeorges

Bonjour Mike,

Quelques compléments.

La garantie légale de conformité (GLC) est un dispositif obligatoire pour couvrir les cas de non-conformité du matériel réputés existants au moment de la vente. Cette garantie n'est pas usuellement soumise à une obligation d'entretien. Je ne sais pas vous dire si une telle clause serait valide si elle figurait dans le "contrat de vente". Pour un véhicule

automobile, la réponse est NON.

Mais la faire figurer dans une proposition de contrat d'entretien postérieure n'a pas de validité.

La difficulté va résider dans le fait que la GLC est prise en charge par le VENDEUR, et non par le fabricant. S'il est de mauvaise foi, ce sera difficile. Mais il existe des recours comme la DGCCRF

D'un autre côté, vous pourriez avoir un recours contre le recours pour ne pas vous avoir fourni l'ensemble des conditions attachées au matériel que vous avez acheté.

Là aussi, c'est délicat, et vous adresser à une association d'aide aux consommateurs, voire à votre protection juridique pourrait vous aider. Cet aspect serait UNIQUEMENT lié à la non-fourniture d'information. Ce qui est toujours difficile à prouver, or si vous attaquez le vendeur, le tribunal vous demandera de prouver vos "allégations".

Enfin, sur l'aspect d'entretien, ce qui semble étranger à la GLC, deux points :

- Vous ne bénéficiez d'aucune garantie mettant en cause l'entretien. Décennale non applicable pour votre cas d'utilisation et GC5ans pas applicable sur votre matériel d'exposition.
- Vous avez obligation de faire entretenir votre poêle au moins une fois par an et de garder le certificat d'entretien qui vous sera remis, idem pour le ramonage. Cet aspect concerne votre assurance, et pas une garantie.

La clause que vous citez dans la proposition de contrat d'entretien n'est donc pas applicable à votre cas. Vous noterez que le texte parle juste de garantie, ce qui, par défaut, concerne la garantie commerciale dont vous ne disposez pas.

Et tout ceci étant apparemment clair, je maintiens mon affirmation initiale : Vous pouvez tout à fait vous adresser à une autre société pour l'entretien et le ramonage, ceci ne peut vous faire perdre le droit à une GLC liée à la vente seule.