

## Quelle garantie a un consommateur sur un véhicule acheté chez un professionnel ? - FAQ

<i>Quelles législations protègent spécifiquement les consommateurs lors de l'achat d'un véhicule ?</i>	2
<i>Où puis-je trouver la loi concernant la garantie légale de conformité?</i>	2
<i>Qui bénéficie de la garantie légale de conformité ?</i>	2
<i>Qu'est-ce qu'un consommateur?</i>	2
<i>Qu'est-ce qu'un vendeur professionnel ?</i>	2
<i>Quelle est la différence entre la "garantie légale" et la "garantie commerciale"?</i>	3
<i>Existe-t-il un délai minimum de garantie légale ?</i>	3
<i>Quelle est l'étendue de la responsabilité du vendeur dans le cadre de la garantie légale de conformité ?</i>	3
<i>Quand le véhicule n'est-il pas conforme au contrat ?</i>	4
<i>Dois-je préalablement informer le vendeur de l'usage auquel je destine le véhicule d'occasion ?</i>	4
<i>Un véhicule d'occasion peut-il être comparé à un véhicule neuf ?</i>	4
<i>La garantie légale de conformité couvre-t-elle aussi les défauts visibles ?</i>	4
<i>Que peut-on attendre lorsqu'un défaut survient pendant le délai de garantie légale ?</i>	5
<i>La garantie suit-elle le véhicule en cas de revente ?</i>	5
<i>Comment est appliquée la garantie légale de conformité ?</i>	5
<i>Où puis-je faire réparer mon véhicule pendant la période de garantie légale ?</i>	6
<i>La réparation doit-elle être effectuée avec des pièces neuves ?</i>	6
<i>Le délai de garantie légale de conformité peut-il être suspendu ?</i>	6
<i>Dans quel délai le véhicule doit-il être réparé ?</i>	6
<i>Le vendeur peut-il refuser la demande de réparation du consommateur ?</i>	6
<i>Le consommateur a-t-il encore des droits après la période de garantie contre les défauts de conformité ?</i>	6
<i>Le consommateur peut-il intenter une action en justice sans limite dans le temps?</i>	7
<i>Le vendeur doit-il communiquer informations au consommateur concernant son droit de garantie ?</i>	7
<i>Si j'achète une voiture, le vendeur doit-il me remettre un contrat ?</i>	7
<i>Le vendeur peut-il limiter la garantie légale ?</i>	8
<i>Installation LPG après achat, garantie toujours valable?</i>	8

## **Quelles législations protègent spécifiquement les consommateurs lors de l'achat d'un véhicule ?**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005, le vendeur professionnel a l'obligation légale de délivrer au consommateur un bien de consommation conforme au contrat de vente.

En droit belge, les dispositions relatives à la garantie légale de conformité sont reprises aux 1649bis à 1649nonies de l'ancien Code civil. Ces dispositions ont été modifiées le 1er juin 2022 et ce sont donc de nouvelles règles qui s'appliquent pour les ventes effectuées depuis cette date.

Ce régime de garantie légale se distingue du régime général de garantie contre les vices cachés, prévu par l'ancien Code civil aux articles 1641 à 1649.

Il faut également prendre en considération certaines obligations légales propres aux professionnels du secteur automobile. Ainsi, l'arrêté royal du 5 avril 2019 relatif aux contrats de vente de véhicules automoteurs leur imposent de signer avec les consommateurs, un contrat dont il détermine les mentions obligatoires et le contenu des conditions générales de vente.

## **Où puis-je trouver la loi concernant la garantie légale de conformité?**

Sur le site du SPF Economie: <https://economie.fgov.be/fr/themes/protection-des-consommateurs/garantie/la-loi-sur-la-garantie>.

## **Qui bénéficie de la garantie légale de conformité ?**

Ce n'est pas le type de véhicule vendu mais bien la qualité de l'acheteur qui est déterminante pour l'application de la garantie légale de conformité.

Seuls les véhicules vendus par des vendeurs professionnels à des consommateurs sont couverts par cette garantie légale particulière.

Un vendeur professionnel doit répondre de tout défaut de conformité qui existe lors de la livraison du véhicule au consommateur, même s'il s'agit d'un véhicule utilitaire.

## **Qu'est-ce qu'un consommateur?**

La loi définit le consommateur comme toute personne physique qui, lors de l'achat, agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Seules les personnes physiques bénéficient de la garantie légale de conformité. Sont exclues de ce régime les ventes à des personnes morales (sociétés, asbl, autorités et institutions d'intérêt public, etc.) ou entre professionnels (B2B). Les règles légales des vices cachés s'appliquent à ces ventes.

Le consommateur est la personne physique qui destine le véhicule à des déplacements privés. Il se peut qu'une personne physique dispose d'un numéro d'entreprise et achète un véhicule en vue de l'affecter partiellement ou entièrement à un usage professionnel. Dans ce cas, le régime de garantie légale applicable dépendra de l'usage concret du véhicule par l'acheteur.

## **Qu'est-ce qu'un vendeur professionnel ?**

La loi définit le vendeur professionnel comme la personne physique ou morale, qu'elle soit privée ou publique, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

La loi place responsabilité juridique de devoir de garantie auprès du vendeur final et non du fabricant. Lorsque la non-conformité est due à un défaut de fabrication, le consommateur peut donc s'adresser au vendeur final.

## **Quelle est la différence entre la "garantie légale" et la "garantie commerciale"?**

La garantie de conformité est automatiquement mise à charge du vendeur par loi. Celle-ci en définit le contenu. Elle est donc considérée comme une « garantie légale ». Le vendeur professionnel doit respecter cette loi et ne peut priver le consommateur de ses droits légaux. Toute clause contractuelle contraire à la loi est interdite et nulle. Le vendeur professionnel ne peut notamment pas demander ou imposer de payer un supplément au prix de vente, pour pouvoir bénéficier de la garantie légale.

Les garanties commerciales sont facultatives. Il s'agit de protections supplémentaires à celle de la garantie légale proposées par le vendeur ou par un tiers (constructeur), soit gratuitement, soit moyennant paiement d'un supplément de prix. Le consommateur doit avoir la liberté de choisir de souscrire ou non une garantie commerciale, surtout si elle est payante.

Les garanties commerciales peuvent être conclues sous la forme de dispositions complémentaires dans le contrat de vente ou dans un contrat distinct. Ces dispositions doivent être claires et compréhensibles pour éviter toute confusion ou méprise. Elles doivent mentionner toutes les informations qui sont essentielles à la décision de souscription du consommateur : sa portée, sa durée, ses conditions, la couverture supplémentaire par rapport à la garantie légale, l'identité de la personne qui les propose et la procédure à suivre pour obtenir l'exécution de cette garantie commerciale. Le vendeur doit en outre préciser que le consommateur a légalement droit à des recours contre lui, sans frais, en cas de défaut de conformité du bien, et que la garantie commerciale est sans effet sur ces recours.

Les véhicules neufs, et même certaines occasions récentes, sont couverts par la garantie du constructeur qui couvre les défauts de conception et de fabrication. Cette forme de garantie commerciale coïncide avec la garantie légale du vendeur, mais ne prive pas le consommateur du recours auprès de ce dernier en cas de défaut de conformité du véhicule. Le vendeur doit fournir toutes les informations nécessaires sur les conditions de la garantie du constructeur, lorsqu'il en fait un élément déterminant de son offre.

## **Existe-t-il un délai minimum de garantie légale ?**

Oui. En Belgique, pour la vente de véhicules neufs, le délai légal s'élève à 2 ans à dater de la livraison du véhicule. Pour les véhicules d'occasion, le vendeur peut écourter la durée de la garantie légale, mais celle-ci doit rester de 1 an au minimum à compter de la livraison du véhicule. Le vendeur doit informer le consommateur de ce délai inférieur de manière claire et sans équivoque avant l'achat. Si ce n'est pas le cas, la durée normale de 2 ans est alors d'application.

La loi impose en outre explicitement aux vendeurs professionnels de mentionner la durée de la garantie légale dans le contrat de vente, que le véhicule soit neuf ou d'occasion.

## **Quelle est l'étendue de la responsabilité du vendeur dans le cadre de la garantie légale de conformité ?**

Le vendeur répond vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité qui existe lors de la livraison du véhicule (neuf ou d'occasion) pour autant qu'il apparaisse dans le délai de garantie légale.

Le vendeur s'engage à ce que le véhicule livré soit conforme à ce qui a été annoncé/convenu (dans la publicité par exemple) ou encore aux attentes qu'il pouvait raisonnablement avoir (compte tenu de l'âge, du kilométrage ou du prix du véhicule d'occasion). Il n'offre pas une année d'assurance omnium couvrant inconditionnellement tout risque de panne ou l'entretien du véhicule vendu.

L'usure normale (à évaluer au cas par cas) ou les dommages causés exclusivement par la faute du consommateur ou d'un tiers ne sont pas couverts par la garantie légale de conformité, mais le vendeur professionnel ne peut pas exclure certaines pièces à l'avance dans le contrat.

## **Quand le véhicule n'est-il pas conforme au contrat ?**

Le véhicule livré par le vendeur n'est pas conforme au contrat s'il ne correspond pas aux critères à la fois subjectifs (fixés dans le contrat) et objectifs définis par loi. Ainsi, un véhicule livré doit notamment:

- présenter les caractéristiques décrites par le vendeur dans sa publicité et le bon de commande imposé par la loi qui contient les caractéristiques et une description détaillée du véhicule vendu;
- présenter les qualités et performances habituelles d'un véhicule de même type auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, tout en tenant éventuellement compte de l'âge, du kilométrage et du prix de vente du véhicule;
- convenir à un usage spécial recherché par le consommateur (préalablement expliqué et accepté par le vendeur);
- convenir aux usages auxquels servent habituellement les véhicules du même type;
- être livré avec les accessoires que le consommateur peut raisonnablement attendre.

## **Dois-je préalablement informer le vendeur de l'usage auquel je destine le véhicule d'occasion ?**

Le vendeur doit pouvoir apprécier si le véhicule présente les qualités et performances adaptées à l'usage auquel le destine son client.

En principe, il se réfère à l'usage qu'en ferait un automobiliste belge moyen, notamment en ce qui concerne le kilométrage annuel parcouru (14.429 km selon le rapport annuel 2023 de Car-Pass). Si l'acheteur entend utiliser le véhicule dans des conditions différentes, il doit en informer le vendeur et celui-ci doit accepter de lui vendre le véhicule en connaissance de cause.

## **Un véhicule d'occasion peut-il être comparé à un véhicule neuf ?**

L'acheteur doit avoir conscience qu'il achète un véhicule d'occasion, et non un véhicule neuf. Celui-ci a été utilisé plus ou moins intensivement par un ou plusieurs conducteurs, avant lui. Le client ne peut exiger plus du véhicule que ce que l'on peut raisonnablement en attendre en fonction de sa catégorie, de son âge et de son kilométrage. Ses pièces et composants présentent des traces d'usure à des degrés plus ou moins élevés (par exemple échappements, plaquettes de freins, boîte de vitesse...).

Lors de son achat, le consommateur doit comprendre qu'il existe un risque que, même en dehors des entretiens courants, certaines de ces pièces ou composants devront être remplacés dans l'année qui suit la vente. C'est le cycle normal d'entretien du véhicule. L'usure normale (à évaluer au cas par cas) n'est pas couverte par la garantie légale.

Pour évaluer les attentes que l'acheteur raisonnablement avoir à l'égard d'un véhicule d'occasion, il est tenu compte des informations communiquées par le vendeur avant ou pendant la conclusion du contrat.

## **La garantie légale de conformité couvre-t-elle aussi les défauts visibles ?**

Oui. Tant les défauts apparents que cachés sont couverts par la garantie, sauf si le vendeur en a informé l'acheteur au moment de la conclusion de la vente.

La loi prévoit qu'il n'y a pas de défaut de conformité si, au moment de la conclusion du contrat de vente, le consommateur a été spécifiquement informé qu'une caractéristique particulière du véhicule s'écartait des critères objectifs de conformité et que le consommateur a expressément et séparément accepté cet écart lorsqu'il a conclu le contrat.

Lors de la vente d'un véhicule d'occasion, la loi impose au vendeur de joindre au contrat un document contenant la description de l'état du véhicule, ses pièces détachées et composants. Il mentionne explicitement les pièces détachées ou composants qui présentent des traces d'usure ou doivent être réparés, et si le consommateur souhaite ou non des adaptations/réparations pour certains de ces éléments avant la livraison. Un défaut qui est explicitement mentionné de cette manière et pour lequel le consommateur n'a pas demandé d'adaptation est un écart qui a été expressément et séparément accepté par le consommateur lors de la conclusion du contrat, et n'est donc pas un défaut de conformité. Il est donc dans l'intérêt des deux parties de remplir ce document le plus précisément possible.

## **Que peut-on attendre lorsqu'un défaut survient pendant le délai de garantie légale ?**

La loi définit précisément les remèdes auxquels peut prétendre un consommateur en cas de survenance d'un défaut de conformité. Elle va même jusqu'à les hiérarchiser : ni l'acheteur, ni le tribunal ne dispose d'un pouvoir discrétionnaire quant au choix.

Dans un premier temps, l'acheteur a le droit d'exiger du vendeur la réparation du véhicule ou son remplacement. Cette option est toutefois limitée : il ne peut solliciter le remplacement d'un véhicule affecté d'un défaut mineur, si la réparation est de nature à lui apporter entière satisfaction.

Toute réparation ou tout remplacement doit être effectué sans frais, dans un délai raisonnable à compter du moment où le vendeur a été informé par le consommateur du défaut de conformité et sans inconvénient majeur pour le consommateur.

L'acheteur ne peut solliciter soit une réduction proportionnelle du prix, soit la résolution de la vente contrat que si :

- le vendeur n'a pas réparé ou remplacé le véhicule ou ne l'a pas fait conformément à certaines règles ;
- le vendeur a refusé la remise en conformité du véhicule car la réparation et le remplacement sont impossibles ou lui imposeraient des coûts disproportionnés ;
- un défaut apparaît malgré la tentative du vendeur de mettre le véhicule en conformité ;
- le défaut est si grave qu'il justifie une réduction immédiate du prix ou la résolution immédiate du contrat;
- le vendeur a déclaré, ou il résulte clairement des circonstances, qu'il ne procédera pas à la mise en conformité dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Toutefois, le consommateur ne peut pas demander l'annulation de la vente si le défaut est mineur.

Tout remboursement pourra cependant être réduit, pour tenir compte de l'usage conforme que le consommateur a eu du véhicule depuis sa livraison.

Dans certains cas, le consommateur aura en outre le droit d'exiger une indemnisation supplémentaire pour le préjudice subi.

Il faudra tenir compte de l'aggravation éventuelle du dommage résultant de l'usage du véhicule par le consommateur après qu'il ait constaté le défaut de conformité ou aurait dû le constater.

## **La garantie suit-elle le véhicule en cas de revente ?**

OUI, en application du principe juridique selon lequel « l'accessoire suit le principal », lors de la cession du véhicule, la garantie légale passe au nouveau propriétaire. Les dispositions prévoyant que la garantie légale n'est pas transférable à un nouvel acquéreur sont abusives et illégales.

## **Comment est appliquée la garantie légale de conformité ?**

L'acheteur qui constate un défaut de conformité du véhicule est tenu d'informer le vendeur de son existence dans les 2 mois de son constat. Le vendeur et l'acheteur peuvent éventuellement convenir d'une durée plus longue, mais pas plus courte. Il lui est toutefois recommandé de procéder à cet avertissement dans les plus brefs délais et, en fonction de la nature du défaut, de s'abstenir d'utiliser le véhicule, pour limiter son dommage.

Il est légalement supposé que le défaut se révélant durant la période d'application de la garantie légale est censé déjà exister au moment de la livraison. En cas de désaccord, c'est au vendeur d'apporter la preuve du contraire.

En cas de défaut de conformité, le vendeur doit mettre le véhicule dans l'état dans lequel il aurait dû être livré. Le consommateur est donc en droit d'en exiger la réparation.

La réparation peut se faire avec des pièces neuves ou d'occasion. Lorsque le véhicule a été vendu d'occasion, une intervention de l'acheteur peut être envisagée dans les frais de réparation par des pièces neuves, si des pièces d'occasion sont disponibles.

Les interventions sous garantie seront exécutées dans l'atelier du vendeur ou dans un atelier agréé par celui-ci. L'acheteur n'effectuera pas la réparation dans un autre atelier, sauf accord préalable du vendeur.

Le consommateur ne bénéficie pas d'un nouveau délai de garantie, mais le délai déjà entamé reprend cours à partir du moment du remplacement ou de l'achèvement de la réparation.

### ***Où puis-je faire réparer mon véhicule pendant la période de garantie légale de conformité ?***

Les interventions sous garantie seront exécutées dans l'atelier du vendeur ou dans un atelier désigné par celui-ci. L'acheteur n'effectuera pas la réparation du défaut dans un autre atelier, sauf accord préalable du vendeur.

En dehors de ces interventions en garantie, le consommateur peut confier le véhicule à l'atelier de son choix. La garantie légale est maintenue même si le consommateur le fait entretenir ou réparer hors du réseau de réparateurs agréés par le constructeur automobile. Les instructions de ce constructeur doivent bien entendu être respectées.

### ***La réparation doit-elle être effectuée avec des pièces neuves ?***

Sur un véhicule d'occasion, la réparation peut se faire avec des pièces neuves ou d'occasion. Une intervention de l'acheteur peut être envisagée dans les frais de réparation par des pièces neuves.

### ***Le délai de garantie légale de conformité peut-il être suspendu ?***

Le vendeur répond vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité qui existe lors de la livraison du véhicule et qui apparaît dans le délai convenu par les parties.

Ce délai est suspendu pendant le temps nécessaire à la réparation ou au remplacement du bien ou dans le cas de négociations entre le vendeur et le consommateur en vue d'un accord amiable.

### ***Dans quel délai le véhicule doit-il être réparé ?***

Toute réparation ou tout remplacement doit être effectué dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur mais aussi compte tenu de la nature du bien et des délais de livraison des éventuelles pièces non-disponibles.

### ***Le vendeur peut-il refuser la demande de réparation du consommateur ?***

Le vendeur peut opposer un refus au consommateur si sa demande s'avère disproportionnée étant donné qu'elle engendre des coûts déraisonnables.

Une alternative de dédommagement peut aussi être envisagée si elle n'entraîne pas d'inconvénient majeur pour le consommateur.

### ***Le consommateur a-t-il encore des droits après la période de garantie contre les défauts de conformité ?***

OUI. À l'échéance de la période de garantie contre les défauts de conformité, le consommateur peut toujours se prévaloir des règles relatives aux vices cachés. Il est alors tenu d'apporter la preuve de l'existence du défaut affectant le véhicule qui doit être caché, important et antérieur à la vente. Il ne peut plus revendiquer qu'une réduction du prix ou la résolution (annulation) du contrat de vente.

Les dispositions précisant que plus aucune garantie n'est applicable après ce délai sont abusives.

Le vendeur doit-il répondre d'une avarie provoquée par une utilisation anormale du consommateur ? Un défaut de conformité qui se manifeste à la suite d'une utilisation anormale du consommateur n'engage pas la responsabilité du vendeur.

Si le vendeur peut démontrer que le consommateur n'avait spécifié aucun usage particulier lors de la conclusion du contrat et qu'un usage normal du véhicule n'implique jamais un tel défaut de conformité, le consommateur ne devra rien entreprendre.

### ***Le consommateur peut-il intenter une éventuelle action en justice sans limite dans le temps?***

Non. L'action du consommateur se prescrit dans un délai d'un an à compter du jour où il a constaté le défaut de conformité, sans que ce délai ne puisse expirer avant la fin du délai de deux ans.

Il convient de noter que ce délai sera prolongé, le cas échéant, de la période de suspension nécessaire à la réparation du bien ou à son remplacement ou en cas de négociations entre le vendeur et le consommateur en vue d'un accord amiable.

### ***Le vendeur doit-il communiquer certaines informations au consommateur concernant son droit de garantie ?***

Avant de signer le contrat obligatoire, le vendeur rappelle au consommateur l'existence de la garantie légale. Il peut se contenter de rappeler son existence et à indiquer sa durée. Il ne doit pas fournir des informations détaillées.

Lorsqu'il accorde une garantie commerciale, le vendeur doit également informer le consommateur des conditions. Le certificat de garantie commerciale doit être remis au consommateur sur un support durable au plus tard au moment de la livraison du bien. Il doit être rédigé dans un langage clair et compréhensible par le consommateur et contenir :

- une déclaration claire indiquant que le consommateur a droit, en vertu de la loi, à des réparations gratuites de la part du vendeur en cas de défaut de conformité du bien, et que ces réparations ne sont pas affectées par la garantie commerciale ;
- le nom et l'adresse du garant ;
- la procédure à suivre par le consommateur pour obtenir l'exécution de la garantie commerciale ;
- la désignation du bien de consommation couvert par la garantie commerciale ; et
- les conditions de la garantie commerciale.

### ***Si j'achète une voiture, le vendeur doit-il me remettre un contrat ?***

La loi impose aux entreprises qui ont pour objet social la vente de véhicules automoteurs d'établir un contrat de vente, lors de la vente d'un véhicule automoteur (neuf ou d'occasion) à un consommateur.

Elle définit les mentions obligatoires de ce contrat et le contenu des conditions sous lesquelles il est conclu.

Le vendeur professionnel doit également y joindre un document descriptif de l'état du véhicule, lorsqu'il vend un véhicule d'occasion. Ce document détaillant les pièces détachées et composants du véhicule sur 113 points fait partie intégrante du contrat de vente.

Elles servent, entre-autres, à indiquer que le consommateur a des droits légaux au titre de la législation nationale applicable régissant la vente des biens de consommation et indiquent clairement que ces droits ne sont pas affectés par la garantie. Le but est de fournir au consommateur les informations dont il a besoin pour pouvoir prendre une décision d'achat en connaissance de cause.

### ***Le vendeur peut-il limiter la garantie légale ?***

La loi prévoit expressément que les clauses qui suppriment ou diminuent la garantie légale de conformité sont abusives en toutes circonstances.

Sont donc nulles et interdites, les clauses qui visent à :

- Limiter la garantie à un délai inférieur aux délais légaux : 2 ans pour les voitures neuves et au moins 1 an pour les voitures d'occasion ;
- Limiter la garantie à un kilométrage déterminé ;
- Ne pas prolonger le délai de garantie en cas de réparation ou de remplacement ou pendant la période de négociations en vue d'un règlement amiable ;
- Limiter la garantie aux pièces uniquement. La loi prévoit expressément une réparation ou un remplacement gratuit pour le consommateur ;
- Limiter la garantie légale en fixant sa date de début à celle mentionnée sur le bon de commande ou le contrat d'achat en cas de livraison différée.

### ***Installation LPG après achat, garantie toujours valable?***

Après l'achat du véhicule d'occasion, le propriétaire fait placer une installation LPG dans un atelier agréé. La garantie sur le véhicule est-elle encore valable ?

Oui, la garantie de conformité sur le véhicule est toujours valable. Mais le vendeur ne pourra pas être tenu responsable des problèmes de fonctionnement de l'installation LPG elle-même ou de ceux en découlant directement.