

# GUIDE DES DROITS ET DEVOIRS

## des consommateurs en aides techniques



**Rédaction** : service juridique de l'APF / Karine Balsera  
et Pascaline Chavance-Nicolas, sous la direction de Linda Aouar

**Ont collaboré à ce guide :**

au financement, Bernadette Moreau (directrice de la compensation à la CNSA),  
à la promotion, Jacques Mopin (UFC Que Choisir),  
Malika Boubekeur (conseillère nationale politiques de compensation à l'APF)



**Chefs de projets édition et publications** : Carole Houbloup & Audrey Bonetti, assistées d'Élisa Bes

**Illustrations** : Fox

**Mise en page** :  eden-studio.com

**Impression** : APF 3i concept

Novembre 2007.

**GUIDE DES DROITS ET DEVOIRS**

des consommateurs  
en aides techniques



## Introduction

Ce guide est issu de la collaboration entre l'UFC Que Choisir, association de défense des consommateurs et l'Association des Paralysés de France. Il a pour objet d'aider les personnes en situation de handicap moteur (ou leur famille) à mieux connaître leurs droits en tant que consommateurs, pour prévenir les litiges lors de l'achat d'aides techniques et faciliter leur résolution.

Dans le présent guide, « *est une aide technique tout produit (y compris tout dispositif, équipement, instrument, technologie et logiciel) fabriqué spécialement ou existant sur le marché, destiné à prévenir, à compenser, à contrôler, à soulager ou à neutraliser les déficiences, les limitations d'activité et les restrictions de la participation* »<sup>1</sup>.

Ce guide vous aidera essentiellement concernant les litiges liés à l'achat d'aides techniques et ne prétend pas à l'exhaustivité. Les exemples cités concernent les aides techniques mais ils sont valables pour n'importe quel produit. Ainsi votre fauteuil roulant, l'aménagement de votre voiture, les équipements spécifiques de votre maison sont soumis aux règles du Code de la Consommation, exactement au même titre que les produits de la vie courante.

Pour toute autre question, par exemple sur le crédit ou les clauses abusives d'un contrat, n'hésitez pas à demander conseil à une association de consommateurs ou votre délégation départementale APF (« *Adresses utiles* » page 29). La loi française protège le consommateur, elle vous accorde de nombreux droits que vous pouvez faire valoir pour tous vos achats.

1 Définition de la norme ISO 9999, réf : Avis relatif à l'homologation et à l'annulation de normes (NOR: ECEI0710025V). J.O n° 129 du **6 juin 2007** page 10070, texte n° 20. Voir « santé : homologation de la norme NF EN ISO 9999. - Produit d'assistance pour personnes en situation de handicap. - Classification et terminologie (indice de classement : S96-001). »

# Sommaire

■ <b>Partie 1 – Que faut-il savoir avant d’acheter? .....</b>	<b>7</b>
1- Évaluer son besoin .....	7
2- Le rôle du vendeur .....	8
3- Les démarches impératives .....	10
■ <b>Partie 2 – Que faut-il savoir au moment d’acheter? .....</b>	<b>12</b>
1- Arrhes et acomptes .....	12
2- Délai de rétractation .....	13
3- Livraison .....	14
4- Vente abusive .....	16
■ <b>Partie 3 – Après l’achat, quels sont vos droits? .....</b>	<b>18</b>
1- Annulation de la vente .....	18
2- Pannes .....	19
3- Défauts et garanties .....	21
■ <b>Partie 4 – Comment résoudre un litige? .....</b>	<b>26</b>
■ <b>Partie 5 – Adresses utiles .....</b>	<b>29</b>
1- Pour signaler un problème sur une aide technique .....	29
2- Pour vous aider dans vos démarches .....	29
3- Pour consulter les textes de loi .....	30

## Partie 1 – Que faut-il savoir avant d’acheter ?

### 1- Évaluer son besoin

La phase d'évaluation des besoins est une phase déterminante. C'est la raison pour laquelle il est nécessaire de procéder à l'évaluation globale de vos besoins en prenant en compte l'aspect physique (déficience, incapacité, caractère évolutif de la pathologie...), l'aspect environnemental (environnement familial, social, architectural, financier...) mais aussi de vos habitudes de vie.

Dans tous les cas il est préférable d'associer **un ergothérapeute** à cette démarche d'évaluation de vos besoins car ce professionnel est formé et plus particulièrement compétent dans ce domaine. Il est parfois difficile de trouver ce type de professionnels, car il y a peu de libéraux (et leurs prestations ne sont pas remboursées). Les ergothérapeutes travaillent surtout :

- au sein d'équipes de soins (services ou centres de médecine physique et de réadaptation) : on peut les solliciter si on est suivi par ces centres ou par le biais de consultations (médicales) externes ;
- ou d'équipes médico-sociales (services à domicile ou établissement d'hébergement), mais dans ce dernier cas il faut le plus souvent, pour pouvoir les solliciter, avoir bénéficié d'une « orientation » vers ces structures médico-sociales par la maison départementale des personnes handicapées (MDPH).

Les ergothérapeutes (ou d'autres professionnels) des MDPH ont pour mission de faire ce type d'évaluation mais dans le cadre d'une demande de financement (à l'heure actuelle non intégral sauf exception) des aides techniques selon des critères précis : ils ont donc également un pouvoir de décision concernant le choix et les financements attribués pour l'acquisition de ces aides techniques.

Les autres professionnels régulièrement interpellés sont les médecins, les kinésithérapeutes et les infirmières (qui peuvent prescrire certaines aides techniques en lien avec leur exercice) mais aussi les distributeurs (certains sont très professionnels et de très bon conseil, mais beaucoup d'autres...).

> Centre ressources :

Les délégations départementales ou les services à domicile de l'APF et leurs ergothérapeutes peuvent également vous aider : [http://www.apf.asso.fr/apfenaction/apf\\_en\\_france/index.php](http://www.apf.asso.fr/apfenaction/apf_en_france/index.php)

Lieux ressources : centres d'information et de conseil en aides techniques (CICAT), centres locaux d'information et de conseil (CLIC), certaines associations de personnes handicapées [AFM (association française contre les myopathies), ARS (association de recherche sur la SLA)...]

> Sur internet :

[www.moteurline.apf.asso.fr/](http://www.moteurline.apf.asso.fr/) (voir les pages aides techniques)

[www.cicatbm.org/](http://www.cicatbm.org/) (CICAT)

[www.handicat.com](http://www.handicat.com) (CICAT)

[www.handicap.org/pages/PlateformeNouvellesTechnologies/](http://www.handicap.org/pages/PlateformeNouvellesTechnologies/) (nouvelles technologies)

<http://rnt.over-blog.com/> (nouvelles technologies)

[www.handicap.org/pages/institut/default.asp](http://www.handicap.org/pages/institut/default.asp) (fauteuils roulants)

[www.aides-techniques-cnrsa.fr](http://www.aides-techniques-cnrsa.fr) (aides techniques)

## 2- Le rôle du vendeur

**U**ne obligation d'information et de conseil : le travail du vendeur est de vous informer sur les caractéristiques techniques du produit et de vous conseiller. Le cas échéant, le vendeur d'aides techniques doit respecter les préconisations de la MDPH, les prescriptions du médecin et vos choix personnels. Si vous avez des questions sur les produits, posez-les toujours avant l'achat, le vendeur est là pour y répondre, même si cela doit prendre du temps.

**« Lorsque j'ai acheté mon fauteuil roulant, le vendeur ne m'a pas indiqué le poids maximum de l'utilisateur du fauteuil. Il ne figurait pas non plus dans la notice du modèle exposé. Est-ce normal? »**

**Réponse :** Non ! Le vendeur est tenu par la loi à une obligation d'information et de conseil, au besoin par une notice, une démonstration ou un schéma. Vous devez être informés de toutes les caractéristiques du matériel (type d'appareil, matériaux utilisés,



équipement, conditions d'utilisation, etc.) mais aussi de la garantie et de la période de disponibilité des pièces détachées. La notice du matériel doit être obligatoirement en français.

**Que faire ?** Si le manque d'information vous a porté préjudice, vous pouvez faire une action en justice pour demander des dommages et intérêts. Si ce manque d'information vous a amené à faire une erreur qui a faussé votre jugement sur le produit vendu, vous pouvez demander l'annulation de la vente pour « vice de consentement » (« Annulation de la vente » page 18).

### « Quelles sont les obligations d'information incombant au professionnel qui vend son matériel sur catalogue ? »

**Réponse :** Les tribunaux sont attentifs au respect de l'obligation d'information du vendeur dans l'hypothèse d'une vente sur catalogue. En principe, le produit doit être décrit de manière aussi précise que possible dans tous ces éléments tant qualitatifs que quantitatifs. Le professionnel vendeur de biens meubles doit faire en sorte que les photographies qui illustrent la présentation du produit offert à la vente le reproduisent fidèlement et surtout ne comportent pas d'ambiguïtés, d'équivoques de nature à induire en erreur le client sur les caractéristiques et composants du bien.

**L'établissement de devis :** dans tous les cas, il est préférable de solliciter un devis aussi détaillé que possible. Cette **trace écrite** permet d'apporter la preuve des informations données et des propositions qui vous sont faites



(pour les services, le prix, la livraison). Vous disposerez ainsi d'une preuve en cas de changement d'interlocuteur ou de difficulté.

Lors de la vente à distance, le professionnel doit obligatoirement fournir un devis.

Il vous arrivera de constater des écarts de prix parfois importants entre différents revendeurs. Les prix étant fixés librement, il faut faire jouer la concurrence. Veillez bien à comparer les prix à conditions égales et à vérifier la durée de garantie, les options et les services, notamment après vente.

### 3- Les démarches impératives

**D**emandez toujours un **essai de matériel** : en conditions réelles, de plusieurs jours, si possible. Fuyez ceux qui vous le refusent et faites jouer la concurrence. Vous êtes libre d'acheter votre matériel où vous souhaitez, même si le magasin est loin de votre lieu de résidence. Cet essai va vous permettre de vérifier que le matériel vous convient, qu'il est compatible avec votre environnement (ex : que le fauteuil roulant tient dans votre coffre de voiture...), que vous pouvez apprendre facilement à l'utiliser, mais aussi de mieux choisir les options et adaptations personnalisées utiles ou nécessaires.

**Trouvez un financement** : vous pouvez peut-être solliciter une aide financière : il convient donc de vous renseigner avant toute acquisition. La prise en charge du matériel par la **sécurité sociale** et/ou la **Prestation de Compensation** du handicap (PC) peut être liée soumise à des conditions particulières : essai préalable, matériel faisant partie de la **Liste des produits et prestations** (LPP)..., vérifiez-les avant d'acheter. À ce titre, exigez toujours une facture comme preuve de votre achat.

**Assurez l'aide technique** : certains matériels doivent obligatoirement être **assurés** (notamment les fauteuils roulants électriques). N'oubliez pas de consulter votre assureur avant l'achat pour savoir si votre police couvre les aménagements de votre voiture ou de votre maison.

« *Ai-je l'obligation d'assurer le fauteuil électrique que je viens d'acheter? Mon assurance multirisque habitation ne suffit-elle pas ?* »

**Réponse** : Le consommateur a l'obligation d'assurer un fauteuil roulant, dans la mesure où il est équipé d'un moteur électrique. En effet, tout propriétaire d'un « véhicule terrestre à

moteur » doit contracter une assurance Responsabilité Civile (dommages causés aux tiers) spécifique. S'il ne contracte pas une telle assurance, l'acheteur devra indemniser la victime sur son patrimoine personnel et pourra être poursuivi pénalement, le défaut d'assurance constituant en effet une infraction pénale. Ainsi, l'assurance multirisques habitation n'est suffisante qu'en cas de fauteuil roulant manuel.

**Étudiez la garantie et le service après-vente proposés.** Le prix comprend-il des prestations de suivi, d'entretien, de réparation le cas échéant ? Le dépannage aura-t-il lieu à votre domicile (à quel coût) ou faudra-t-il retourner le matériel chez le distributeur (voire chez le fabricant) ? Quels délais sont garantis ? Un matériel de remplacement vous est-il proposé en cas d'indisponibilité du vôtre ? Etc.

## Partie 2 – Que faut-il savoir au moment d’acheter ?

### 1- Arrhes et acomptes

Les acomptes comme les arrhes sont des sommes d’argent versées à l’occasion d’une commande, d’un contrat de vente ou de prestation de service, à valoir sur le prix. Néanmoins, la portée de l’engagement de chacune des parties diffère suivant la qualification de la somme remise au vendeur. L’acompte s’analyse comme un premier versement imputable sur le prix d’une vente ferme et définitive. C’est un paiement partiel dû par l’acheteur qui manifeste ainsi sa volonté ferme de réaliser l’opération pour laquelle il s’engage. Vous ne pouvez pas vous désengager.

Les arrhes sont une somme d’argent versée par un acheteur pour garantir son engagement. Vous les perdez en annulant une commande, mais on ne pourra vous contraindre à l’exécution du contrat.

Sauf mention contraire, les sommes versées d’avance sont toujours considérées comme des arrhes.

**« J’ai versé de l’argent, puis-je revenir sur ma décision ? Et le vendeur, peut-il revenir sur sa décision ? »**

**Réponse :** Si, à la commande, l’acheteur a versé des sommes mentionnées comme arrhes, il peut revenir sur sa décision mais perdra ses arrhes. Si l’acheteur a versé des « acomptes », il ne peut pas revenir sur sa décision et le vendeur peut l’obliger à prendre livraison du produit et à payer le prix. Le vendeur peut revenir sur sa décision seulement en cas de versement d’arrhes mais devra alors rembourser deux fois les arrhes versées à la commande.

**« J’ai versé des arrhes à la commande, mais le vendeur a été mis en liquidation judiciaire avant de me livrer. Comment récupérer ces sommes ? »**

**Réponse :** Quand une entreprise est liquidée, vous ne pouvez plus faire d’action en justice contre elle mais votre créance ne disparaît pas. Vous pouvez adresser une lettre recommandée avec accusé de réception au liquidateur judiciaire, récapituler des termes du

contrat de vente (date d'achat, description du produit, prix, sommes versées à titre d'arhes ou d'acompte, délai de livraison) et fournir toutes les pièces justificatives nécessaires. Cependant, comme l'entreprise a des dettes prioritaires (envers les salariés, le Trésor Public), il n'est pas garanti que vous puissiez récupérer les sommes dues.

## 2- Délai de rétractation

On parle de faculté de rétractation pour l'acheteur lorsque celui-ci dispose de la possibilité de revenir sur sa décision d'achat sans avoir à justifier de ses motivations. Il s'agit d'une faculté discrétionnaire à laquelle le vendeur ne peut s'opposer : le « **droit de rétractation** ».

Cette faculté n'est offerte à l'acheteur que dans deux hypothèses : s'il a fait l'objet d'un **démarchage à domicile** ou s'il a acheté dans le cadre d'une **vente à distance** (par correspondance, téléphone, Minitel, Internet, ou tout autre moyen de conclure un contrat à distance).

Il bénéficie alors d'un **délai de 7 jours ouvrables** (si le délai se termine un samedi, dimanche ou jour férié, il sera prolongé jusqu'au prochain jour ouvrable) pour renvoyer le produit commandé et demander un remboursement. Attention, certains produits confectionnés sur mesure ou à la demande n'offrent pas de délai de rétractation, renseignez-vous auprès de votre vendeur avant l'achat.

### « Comment fonctionne la faculté de rétractation pour une aide technique ? »

**Réponse :** En principe, le contrat est définitivement conclu dès qu'il y a accord des parties sur la chose vendue et le prix. Le consommateur ne peut donc pas revenir sur son engagement, sauf si une faculté de rétractation lui est ouverte. S'agissant d'aide technique, certains achats se font par correspondance, après avoir choisi le bien sur un catalogue spécialisé. Il s'agit alors d'une **vente à distance** pour laquelle il est prévu que le consommateur peut faire retour de l'appareil acheté contre échange ou remboursement, **pendant 7 jours à compter de la livraison**.

Le consommateur peut déroger à ce délai dans le cas où il ne pourrait se déplacer et où, simultanément, il aurait besoin de faire appel à une prestation immédiate et nécessaire à ses conditions d'existence. Dans ce cas, il continuerait à exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Il faut relever que certains revendeurs

d'aides techniques acceptent un délai plus long. Vous avez intérêt à vous renseigner avant de commander.

Si l'article ne convient pas, il appartient alors au consommateur de le retourner sans avoir à justifier du motif (mais à ses frais). Il faut cependant, pour être remboursé, pouvoir établir que l'article a bien été retourné. Il est donc préférable de l'envoyer en recommandé ou de le déposer chez le vendeur contre délivrance d'un reçu.

De même, en cas de **démarchage à domicile**, c'est-à-dire lorsque le professionnel propose la vente au domicile ou invite le consommateur (par téléphone ou par courrier) à se rendre dans son magasin sans que celui-ci ne l'ait sollicité, le consommateur dispose de cette faculté de se rétracter.

Cependant, le droit de rétractation est exclu lorsque le contrat porte sur la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, sauf si les parties en ont convenu autrement.

### 3- Livraison

Le vendeur doit livrer dans le délai prévu au contrat et sur lequel il s'est engagé. Le bien objet de la livraison doit être conforme au bien acheté en fonction des caractéristiques choisies : il s'agit d'une « **obligation de délivrance conforme** ».

*« J'ai commandé du matériel, mais le vendeur m'indique qu'il ne peut pas me garantir la date à laquelle je serai livré. Est-ce normal? »*

**Réponse :** Le vendeur a l'obligation de donner une date limite de livraison quand la valeur du bien est supérieure à 500 €. Si votre matériel ne vous est pas livré après 7 jours



de dépassement du délai, vous pouvez faire annuler la vente par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au vendeur. On considérera que la vente n'a jamais eu lieu, et le prix devra vous être remboursé. Pour les produits dont la valeur est inférieure à 500 €, c'est au juge d'apprécier le délai raisonnable où le vendeur aurait dû livrer.

« **La vente est-elle annulée si le produit livré ne correspond pas à ce que j'ai commandé ?** » Par exemple, j'ai commandé un fauteuil bleu métallisé, il m'a été livré en rouge métallisé.

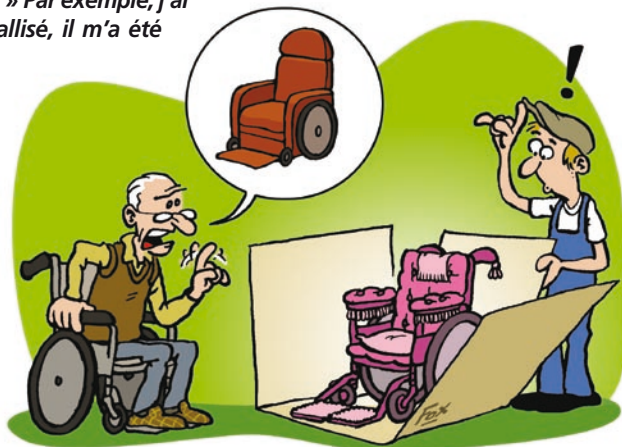
**Réponse :** La vente n'est pas annulée, du fait d'une erreur sur le produit livré. Mais le vendeur a l'obligation de « **délivrance conforme** », c'est-à-dire qu'il est tenu de livrer ce que vous avez commandé. Commencez par lui adresser une lettre recommandée avec accusé de réception pour lui demander de remplir son obligation.

**Que faire** si le vendeur refuse de remplir son obligation ? L'acheteur peut aller au tribunal et déposer une requête « **d'injonction de faire** » pour obliger le vendeur à remplir son obligation.

Il peut aussi demander la « **résolution** » de la vente (c'est-à-dire son annulation) et le remboursement du prix (voir « *Annulation de la vente* » page 18).

« **L'aide technique que j'avais commandée m'a bien été livrée mais avec retard. Puis-je obtenir des dommages-intérêts ?** »

**Réponse :** Oui à condition que ce retard vous ait causé un préjudice. Et Il faut être en mesure de prouver ce préjudice. À titre d'exemple, vous avez commandé un fauteuil de



basket très perfectionné en vue de participer à un championnat. Ce fauteuil vous était indispensable pour prendre part à cette compétition, or il ne vous a pas été livré à temps, vous empêchant par là même d'y participer. Vous avez donc perdu les frais engagés pour participer au championnat. Il s'agit d'un préjudice que vous pouvez établir par des justificatifs et dont vous pouvez obtenir l'indemnisation par le biais de dommages-intérêts.

#### 4- Vente abusive

**Vente liée** : est illégal le fait pour le vendeur d'imposer corrélativement à la vente, une quantité minimale, ou l'achat d'un produit ou d'un service concomitant. Il s'agit d'une vente subordonnée ou liée.

« J'ai acheté une plate-forme élévatrice. Le revendeur m'a affirmé que j'avais l'obligation de conclure avec lui un contrat de maintenance concernant ce bien. Est-ce exact? »

**Réponse** : Non ! Il est interdit d'imposer une quantité minimale, l'achat d'un autre produit ou service en supplément du produit vendu. Cela s'appelle une « vente subordonnée » ou « liée » et le vendeur est passible de 1 500 € d'amende. Le contrat de maintenance est indépendant de la vente, et vous pouvez le conclure avec le professionnel de votre choix.

**Vente forcée** : la loi protège le consommateur contre « l'abus de faiblesse ». Il s'agit de circonstances particulières où le vendeur peut pousser à l'achat en utilisant la ruse ou la contrainte.

Un abus de faiblesse peut exister dans certaines situations bien





précises notamment pendant une visite à domicile. Il y a abus de faiblesse lorsqu'un professionnel profite de l'état de faiblesse d'une personne pour lui faire prendre des engagements au comptant ou à crédit, alors que la personne n'est pas en mesure de comprendre la portée des engagements qu'elle prend ou qu'elle n'est pas en mesure de repérer les ruses utilisées pour la convaincre ou qu'elle a été soumise à une contrainte.

**Soyez donc vigilant!** Si vous avez l'impression d'être poussé à l'achat, ne prenez aucun engagement oral ou écrit et ne versez aucune somme d'argent. Lisez toujours entièrement les documents que l'on vous présente pour éviter de signer un contrat par erreur, même si vous êtes pressé. Vous pouvez toujours interrompre votre conversation avec le vendeur et demander à revenir après avoir consulté vos proches.



## Partie 3 – Après l’achat, quels sont vos droits ?

### 1- Annulation de la vente

« Dans quels cas puis-je revenir sur ma décision et faire annuler la vente ? »

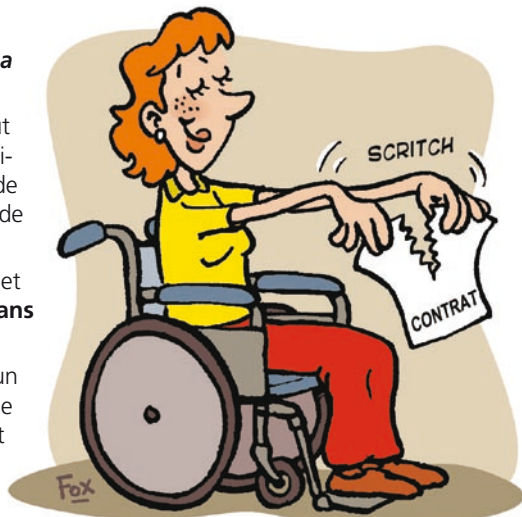
**Réponse :** Le seul cas où l’acheteur peut revenir sur sa décision sans avoir à se justifier ni à payer de pénalités (sauf frais de retour, le cas échéant) est celui du délai de rétractation.

Dans les autres cas, la vente est conclue et l’acheteur ne peut **pas** la faire annuler **sans frais**.

Néanmoins, s’il peut prouver qu’il y a eu un « **vice de consentement** » au moment de la commande ou de l’achat, l’acheteur peut demander en justice l’annulation de la vente. Il existe trois causes pour demander l’annulation d’une vente au nom d’un vice de consentement :

- Le **dol** : c’est une tromperie de la part du vendeur, il s’agit de manœuvres sans lesquelles le consommateur n’aurait jamais conclu l’achat.
- L’**erreur** : le produit ne possède pas les qualités pour lesquelles le consommateur l’a acheté. Exemple : acheter un fauteuil roulant en pensant qu’il est pliable alors qu’il ne l’est pas.
- La **violence** : c’est une contrainte exercée par le vendeur sur l’acheteur, elle consiste à lui faire craindre des menaces sur sa personne ou sa fortune.

**Que faire ?** Si l’acheteur peut prouver (il faut des éléments matériels) l’existence de l’un de ces trois vices, il peut demander l’annulation de la vente au Tribunal d’Instance ou de Grande Instance selon le montant de l’achat.



## 2- Pannes

« **Le matériel livré se révèle fragile à l'usage ou bien subit des pannes fréquentes : que faire? Contre qui se retourner : le fabricant, le vendeur ou les deux? »**

**Réponse :** Le vendeur et le fabricant sont tous deux responsables des défauts du bien vendu.

En pratique, il convient de faire un recours contre le vendeur pour des raisons de commodité et de proximité. À charge pour ce vendeur, s'il l'estime opportun, d'exercer lui-même un recours contre le fabricant du matériel, s'il considère que le défaut provient de la fabrication du produit.

« **Le vendeur a-t-il l'obligation, avant l'achat, d'indiquer la période pendant laquelle il pourra fournir des pièces détachées? »**

**Réponse :** Oui. Le consommateur devrait pouvoir solliciter la condamnation du vendeur à lui verser des dommages-intérêts, si ce vendeur n'est pas en mesure d'effectuer la réparation faute de pouvoir s'approvisionner en pièces de rechange. Ceux-ci ne seront toutefois octroyés que si la victime peut établir le préjudice subi et en fournir des justificatifs.

Il convient de relever que la période de garantie de fourniture des pièces de rechange varie, selon les fabricants, de 0 à 10 ans.

**Important !** La liste des produits et prestations remboursables prévoit l'obligation pour le revendeur d'assurer le remplacement de toute pièce constituant un fauteuil roulant pendant une période de **cinq ans à partir de la livraison**.

« **Les réparations durent depuis très longtemps. Je désespère de récupérer un jour mon aide technique. Que faire? »**

**Réponse :** Lorsqu'une prestation de service est effectuée pour une somme supérieure à 500 euros, le professionnel a **l'obligation d'indiquer au consommateur la date limite à laquelle il s'engage à exécuter la prestation**.

Si le professionnel ne respecte pas la date qu'il s'était fixée pour faire les réparations et que ce dépassement excède **7 jours**, le consommateur peut dénoncer le contrat de réparation en

envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception (au plus tard dans les **60 jours** à compter de la date indiquée pour la livraison ou l'exécution de la prestation).

Le contrat sera donc annulé sauf si le professionnel est en mesure d'établir que le dépassement de la date prévue de plus de 7 jours est uniquement dû à un cas de force majeure.

La preuve de cette force majeure est toutefois assez difficile à rapporter pour le réparateur puisqu'il lui faut démontrer qu'il a été dans l'impossibilité de réaliser la prestation en raison de la survenance d'un événement à la fois imprévisible, irrésistible et extérieur à son entreprise.

« **Après une première réparation, ma synthèse vocale est de nouveau tombée en panne. Suis-je obligé de régler la facture ?** »

**Réponse :** S'il s'agit de la même panne, non. Le réparateur est tenu à une **obligation de résultat**. Si la réparation n'a pas été efficace, vous êtes en droit de demander le remboursement de la facture, ou que les réparations

soient faites gratuitement. Vous pouvez également demander au réparateur de vous rendre les pièces usagées qu'il a changées. Cela vous permettra de vérifier s'il n'a pas profité de la réparation pour changer des pièces en état de marche et augmenter la facture.

Il convient de noter par ailleurs qu'il existe un **forfait réparations** prévu par la liste des produits et prestations remboursables pour les fauteuils roulants. Par ailleurs, le renouvellement des produits inscrits dans la LPP est



pris en charge par la Sécurité Sociale, si le produit est hors d'usage, reconnu irréparable ou inadapté à l'état du patient.

### 3- Défauts et garanties

Tout vendeur de biens ou prestataire de services est tenu envers l'acheteur de deux garanties impératives : la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés. À ces obligations légales, le vendeur ou le prestataire peut ajouter sa propre garantie dite garantie conventionnelle.

**La garantie légale de conformité** : le vendeur doit répondre des défauts de conformité existant lors de la remise du bien (y compris des défauts résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité).

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

- être **propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable** (correspondre à la description donnée par le vendeur, posséder les qualités présentées sous forme d'échantillon ou de modèle, présenter les qualités qu'on peut légitimement attendre au vu de la publicité ou l'étiquetage)
- ou **correspondre aux caractéristiques que le client a exposées au vendeur** et que ce dernier a acceptées.

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 6 mois à partir de l'acquisition du bien sont présumés antérieurs à l'achat, sauf preuve contraire apportée par le vendeur.

En cas de défaut de conformité, le client peut choisir entre la réparation et le remplacement du bien. Pour ce faire, il dispose d'un délai de **2 ans à compter du jour de la remise du bien**.

Si la réparation et le remplacement sont matériellement impossibles (par exemple parce que la fabrication a été arrêtée), l'acheteur peut soit rendre le bien et se faire rembourser le prix, soit garder le bien et demander le remboursement d'une partie du prix. Même chose, si après avoir demandé une réparation ou un échange du bien, le vendeur n'a rien fait dans le délai

d'un mois ou si le coût de la réparation ou de l'échange est disproportionné par rapport au défaut constaté.

En cas d'annulation de la vente, en plus du remboursement du bien, le client peut demander le versement de dommages et intérêts s'il a subi un préjudice.

Si l'acheteur n'a pas fait jouer la garantie de conformité dans le délai de 2 ans, il peut encore, si les conditions sont réunies, invoquer la garantie des vices cachés.

**La garantie légale des vices cachés** : tout vendeur est tenu envers l'acheteur de **livrer une marchandise apte à l'usage auquel elle est destinée**. Il doit assurer, à ce titre, la responsabilité des défauts ou des vices cachés qui peuvent l'affecter.

Cette garantie est **acquise à tout acheteur** : que le vendeur soit un professionnel ou un particulier; que le bien acheté soit neuf ou d'occasion; même s'il existe une garantie commerciale offerte par le vendeur; même si les conditions générales du contrat de vente l'excluent ou la réduisent (ce qui est interdit); même à défaut du paiement par l'acheteur de la totalité du prix à payer; indépendamment ou non de la remise d'un bon de garantie; aussi bien contre le vendeur que contre l'un quelconque des vendeurs successifs, et ce jusqu'au fabricant.

Elle est due à **quatre conditions cumulatives** :

1. le **défait** affectant la marchandise doit être **grave** ou rédhibitoire (à tel point que l'acheteur ne l'aurait pas achetée ou en aurait offert un prix moindre s'il l'avait connue);
2. il doit être **caché** (il ne pouvait être décelé lors de la vente malgré un examen attentif de la chose vendue);
3. il doit être **antérieur à la vente** (la garantie n'est pas due si le vice affectant la marchandise achetée provient d'un manque de précaution ou d'entretien de la part de l'acheteur ou d'une mauvaise utilisation de la marchandise);
4. l'acheteur doit intenter son action dans un délai de **2 ans** (à compter de la découverte du vice).

■ « *Que puis-je faire si je découvre que mon fauteuil est atteint d'un vice caché ?* »

**Réponse :** vous avez deux possibilités : vous pouvez **rendre le bien acheté** au vendeur **et vous faire rembourser** l'intégralité des sommes versées. C'est une solution parfois difficile à obtenir à l'amiable, vous pouvez l'envisager essentiellement dans le cas où le bien vendu est inutilisable, notamment après plusieurs réparations infructueuses. Dans la pratique, il est courant que le vendeur propose d'échanger l'article défectueux contre un article neuf, de même marque ou, à défaut, ayant les mêmes caractéristiques et le même prix. Vous n'êtes pas tenu d'accepter.

Vous pouvez aussi **décider de garder le bien acheté et vous faire indemniser** par le vendeur d'une partie du prix en proportion de la perte de valeur qu'occasionne le vice caché. Cette solution se pratique peu, car elle soulève des problèmes d'évaluation. Cependant, il n'est pas rare de voir le vendeur prendre en charge la réparation totale de l'objet vendu à ses frais de manière à régler le litige à l'amiable.

Dans tous les cas, le vendeur a des obligations. Il doit verser des dommages et intérêts à l'acheteur s'il connaissait les vices de la chose vendue, c'est-à-dire s'il était de mauvaise foi ; et rembourser les frais occasionnés par la vente (remboursement des pièces et de la main-d'œuvre, dégâts provoqués par le défaut, frais de transport...) s'il ignorait les vices de la chose vendue, c'est-à-dire s'il était de bonne foi.

**La garantie commerciale** (appelée aussi garantie du vendeur, du constructeur ou commerciale) : c'est une garantie conventionnelle proposée par le vendeur, le constructeur ou le fabricant. Elle est **facultative** ; elle est le plus souvent gratuite mais ce n'est pas une obligation ; elle est **limitée dans le temps** mais peut être prolongée par une garantie supplémentaire payante ; elle ne fait pas obstacle à la garantie légale de conformité et à la garantie légale des vices cachés (voir ci-dessus) qui s'appliquent même si le consommateur bénéficie d'une garantie conventionnelle.

Le contrat de garantie conventionnelle doit d'ailleurs rappeler l'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties légales. Gratuite ou non, elle fait l'objet d'une remise de contrat de garantie.

Tout recours lié à cette garantie doit être fait auprès du professionnel au nom duquel le contrat est proposé (vendeur, fabricant, constructeur...).

**Attention!** Il ne faut pas confondre la garantie commerciale et le service après-vente qui a pour objet d'assurer **l'entretien et la réparation** du bien vendu (même si vous ne bénéficiez pas d'une garantie conventionnelle ou au-delà de la durée de celle-ci).

« **Le vendeur me dit que mon fauteuil est sous garantie mais il ne fonctionne pas correctement. Que puis-je faire?** »

**Réponse :** L'acheteur bénéficiant d'une garantie commerciale peut faire réparer l'objet acheté dans les conditions prévues par son contrat **sans avoir à prouver le vice qui l'affecte**. Cette garantie s'applique **même aux défauts peu importants** que le fabricant ou le vendeur ne seraient pas tenus de réparer dans le cadre de la garantie des vices cachés.

Si le vendeur refuse d'assurer la garantie contractuelle conformément au contrat, vous pouvez engager une action judiciaire (agir en injonction de faire ou assigner le vendeur en justice afin d'obtenir l'exécution forcée de la garantie contractuelle).

« **J'ai acheté un fauteuil roulant électrique. Pendant la garantie, il est tombé en panne, et les réparations ont duré trois semaines. Deux semaines après l'expiration de la garantie, il est de nouveau tombé en panne, mon vendeur refuse de le réparer gratuitement. A-t-il le droit?** »

**Réponse :** Non. Quand un matériel garanti est immobilisé plus de 7 jours, la garantie est prolongée du





temps d'immobilisation. Dans ce cas, trois semaines de garantie supplémentaire doivent vous être offertes.

« *L'utilisation d'un matériel m'a causé un dommage corporel, quels sont mes recours ?* »

**Réponse :** Si l'accident a été provoqué par un défaut du matériel, vous pouvez vous retourner contre le fabricant, car il est tenu à une **obligation de sécurité** et il est responsable du « **fait des produits défectueux** ». S'il est inconnu, vous pouvez vous retourner contre le vendeur. Il a trois mois pour vous indiquer le fabricant ou son propre fournisseur. S'il ne le fait pas, c'est lui qui sera tenu comme responsable. Vous avez trois ans pour signaler l'accident. Passé ce délai, il ne vous sera plus possible de demander une compensation. Dans tous les cas, déclarez votre dommage à votre assureur.

## Partie 4 – Comment résoudre un litige ?

Si vous rencontrez une difficulté suite à un achat ou une réparation, la première chose à faire est de tenter une **démarche à l'amiable** avec votre vendeur. Agissez toujours le plus vite possible, car il existe des « **délais de prescription** » au-delà desquels l'acheteur ne peut plus agir en justice (pour la consommation, il est en général de deux ans, mais des exceptions existent).



Résoudre un problème en discutant calmement avec le vendeur est bien plus rapide et moins coûteux que de faire appel au tribunal. Demandez-lui de mettre ses propositions par écrit. Gardez toujours une copie des courriers envoyés et utilisez des recommandés avec accusé de réception.

Pour bien formuler vos demandes, faites-vous conseiller par une association de consommateurs (L'UFC Que Choisir possède des associations locales dans chaque département pour vous aider dans vos démarches) ou contactez votre délégation

départementale APF qui pourra vous appuyer auprès de votre vendeur.

Vous pouvez également alerter la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) (« *Adresses utiles* » page 29).

Si ces tentatives échouent, vous pouvez intenter une action en justice. Attention, n'engagez aucune action inutilement ; si votre demande n'est pas fondée, vous serez condamné à régler les frais de procédure, ou même une amende pour procédure dilatoire ou abusive. Avant toute démarche, vérifiez auprès de votre association que votre demande a des chances

d'être acceptée. Elle vous indiquera le tribunal compétent et les articles de loi dont relève votre cas.

Vous pouvez également prendre conseil auprès de votre assureur, dans le cadre d'un contrat de protection juridique.

Pour les demandes inférieures à 4 000 €, c'est le juge de Proximité près le Tribunal d'Instance qui est compétent : il est saisi par simple **déclaration au greffe** (des formulaires sont disponibles au tribunal). Votre vendeur sera alors convoqué à une audience pour s'expliquer avec vous.

Pour une demande supérieure à 4 000 € et inférieure à 10 000 €, il faut saisir le Tribunal d'Instance par une **assignation** (acte destiné à informer une personne qu'un procès est engagé contre elle devant tel ou tel tribunal). Une assignation est délivrée par un huissier de justice. Il faudra ensuite la transmettre au tribunal, et vous serez convoqué pour le procès.

Pour des demandes supérieures à 10 000 €, vous devez aller au Tribunal de Grande Instance. Cette procédure est plus longue et plus coûteuse puisque la représentation par un avocat est obligatoire ; vous devrez donc payer ses honoraires, en plus des frais de procédure (frais d'huissier et autres).

La requête en **injonction de faire** sert à obtenir l'exécution d'une prestation par le vendeur, par exemple la livraison d'un bien commandé, une réparation, etc.

Vous devez adresser une demande (appelée requête) par lettre simple ou par recommandé au secrétariat (appelé greffe) du tribunal d'instance, soit du lieu où demeure l'entreprise, soit du lieu de l'exécution du contrat.



S'il estime votre demande justifiée, le juge rend une ordonnance portant obligation de faire sans que vous-même ou votre adversaire soyez convoqué.

Ce document est adressé à votre adversaire. Il fixe un délai d'exécution. Si l'obligation n'est pas remplie pendant ce délai, il y a procès. La date de l'audience est fixée également par l'ordonnance du juge.

La requête en **injonction de payer** permet d'obtenir le versement d'une somme. Par exemple, si le vendeur a souhaité revenir sur sa décision et refuse de rembourser le prix.

Vous devez adresser une demande (appelée requête) par lettre simple ou par recommandé au secrétariat (greffe) du tribunal d'instance du lieu où est domicilié votre débiteur.

S'il estime votre demande justifiée, le juge rend une ordonnance portant injonction de payer, sans que vous-même ou votre adversaire soyez convoqués au tribunal.

Ce document vous sera transmis par le greffe. Vous devez alors demander à un huissier de la remettre à votre adversaire. Il a un mois pour réagir : soit il s'exécute, soit il conteste et alors seulement il y a procès.

## Partie 5 – Adresses utiles

### 1- Pour signaler un problème sur une aide technique

Pour consulter la liste des délégations départementales APF : [www.apf.asso.fr](http://www.apf.asso.fr), rubrique « l'APF en action » puis « l'APF en France ». Votre délégation pourra vous appuyer auprès de votre vendeur.

Afin d'aider l'APF à constituer un observatoire des anomalies et d'agir ensuite auprès des fabricants concernés, vous pourrez remplir une « **fiche incident aide technique** ».

### 2- Pour vous aider dans vos démarches

#### Union fédérale des consommateurs

##### Que Choisir

233 boulevard Voltaire

75011 Paris

Téléphone 01 43 48 55 48

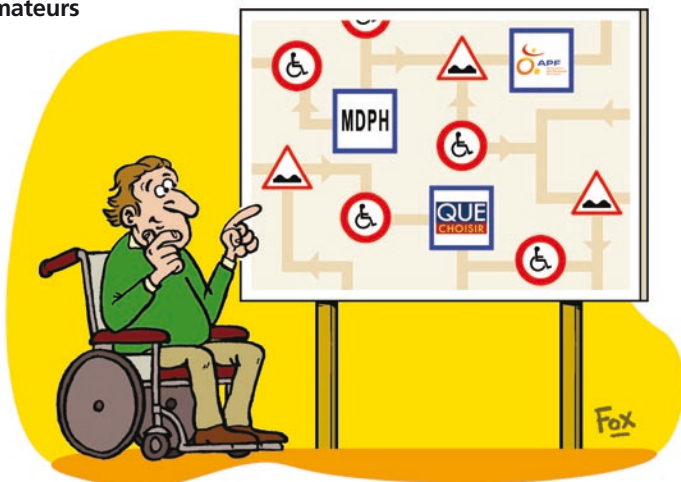
Télécopie 01 43 48 44 35

Site Internet :

[www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

Pour connaître la liste des associations locales où vous pouvez vous adresser, consultez la rubrique « nous vous défendons ».

Les premières informations orales sont gratuites. Pour recevoir un conseil complet et personnalisé, ou si vous souhaitez que l'UFC Que Choisir adresse un courrier à votre vendeur, une adhésion de 26 € par an vous sera demandée.



## **Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes**

Info service consommation de la DGCCRF (8h à 19h en semaine, 9h à 14h le samedi. 0,12 € par minute) : 39 39.

Site Internet : [www.finances.gouv.fr/DGCCRF/](http://www.finances.gouv.fr/DGCCRF/)

Pour connaître la liste des antennes départementales, consultez la rubrique « infos pratiques » puis « contacts utiles ».

Pour vous aider dans vos démarches administratives, vous pouvez consulter les « fiches pratiques de la consommation » rédigées par la DGCCRF :

[http://www.finances.gouv.fr/DGCCRF/documentation/fiches\\_pratiques/fiches/index.htm](http://www.finances.gouv.fr/DGCCRF/documentation/fiches_pratiques/fiches/index.htm)

### **3- Pour consulter les textes de loi**

#### **Légifrance**

Site Internet : [www.legifrance.gouv.fr/](http://www.legifrance.gouv.fr/), rubrique « droit français » puis « les codes » pour trouver les textes les plus utilisés en litiges de la consommation : le Code de la Consommation et le Code Civil.





17, bd Auguste-Blanqui - 75013 Paris  
Tél. 01 40 78 69 00 - Fax 01 45 89 40 57  
[www.apf.asso.fr](http://www.apf.asso.fr)



233, boulevard Voltaire - 75011 Paris  
Tél. 01 43 48 55 48 - Fax 01 43 48 44 35  
[www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)



66, avenue du Maine 75682 - Paris cedex 14  
Tél. 01 53 91 28 00 - Fax 01 53 91 28 82  
[www.cnsa.fr](http://www.cnsa.fr)