

## Emballage jeté: est-ce un motif pour me refuser la garantie?



Un vendeur professionnel, en ligne ou en magasin, ne peut pas refuser de faire jouer la garantie au motif que vous ne pouvez pas lui retourner l'appareil dans son emballage d'origine.

Ce type de clause peut être considérée comme abusive car elle priverait le consommateur de son droit à bénéficier de la garantie.

D'autant plus qu'à défaut de faire jouer la garantie contractuelle, **vous pouvez toujours exiger l'application de la garantie légale de conformité.**

Celle-ci dure désormais **deux ans après l'achat** et elle n'impose pas le retour du produit dans l'emballage d'origine. Le vendeur ne peut donc pas utiliser cet argument. Si l'appareil doit être réexpédié, vous devez néanmoins l'emballer de manière à ce qu'il soit autant protégé que dans son emballage d'origine.

### Comment se défendre?

Si le vendeur campe sur ses positions après plusieurs interventions de votre part (par téléphone ou par mail), envoyez-lui **une lettre recommandée avec avis de réception pour demander à bénéficier de la garantie légale.** Avec l'aide de l'AFOC, vous pouvez la saisir pour qu'ils enclenchent cette démarche. En principe, ce simple rappel de la loi devrait suffire à la résolution du litige.



### Bon à savoir!

Pour un produit acheté **sur internet**, vous bénéficiez (sauf exceptions) d'un **délai de rétractation de 14 jours**, sans avoir à vous justifier. Mieux vaut garder l'emballage d'origine pendant ce délai. Néanmoins, il est possible que celui-ci soit abîmé à l'occasion du déballage. Le vendeur ne peut pas vous refuser votre droit à rétractation pour ce motif si vous lui renvoyez le produit avec le même niveau de protection. Attention toutefois au cas particuliers comme pour les CD, DVD, logiciels qui ne doivent pas avoir été déballés.

Le vendeur doit en effet être en mesure de pouvoir le commercialiser à nouveau.

