

Achat d'un produit : garantie légale de conformité

Guide d'information ZENKAA fondé sur la fiche officielle Service Public, vérifiée le 17 août 2026.

À RETENIR

La garantie légale de conformité peut être mise en œuvre pendant 2 ans à compter du jour de la délivrance du bien. Une demande adressée après l'expiration de ce délai, même avec un seul jour de dépassement, n'est en principe plus recevable au titre de cette garantie, sous réserve des prolongations ou régimes particuliers prévus par la loi.

1. Qu'est-ce que la garantie légale de conformité ?

Le produit doit être conforme à l'usage normalement attendu et à la description donnée par le vendeur. La garantie couvre notamment un défaut de fabrication, une caractéristique annoncée absente, une différence avec la description, un mauvais assemblage ou, dans certains cas, une installation ou une notice défectueuse.

Cette garantie est obligatoire et distincte d'une garantie commerciale éventuellement proposée par le vendeur ou le fabricant.

2. Qui est concerné ?

Elle s'applique aux contrats conclus entre un consommateur (acheteur non professionnel) et un vendeur professionnel, pour des biens neufs, d'occasion ou reconditionnés, ainsi que pour certains contenus et services numériques.

Elle ne s'applique notamment pas aux ventes entre particuliers, à certains biens vendus aux enchères publiques, aux animaux domestiques et à certains contenus ou services numériques gratuits.

3. Conditions essentielles

Condition	Règle
Vendeur	Le bien doit avoir été acheté auprès d'un professionnel.
Défaut	Le défaut de conformité doit exister au moment de la délivrance, selon les règles de preuve applicables.
Délai	Le consommateur dispose de 2 ans à partir du jour de la délivrance pour mettre en œuvre la garantie.

4. Durée de la garantie ZENKAA

Pour les achats de consommateurs concernés, ZENKAA applique la garantie légale de conformité d'une durée de 2 ans à compter de la délivrance du produit. La date de commande n'est pas nécessairement la date de départ : il faut retenir la date à laquelle le client a effectivement reçu le bien.

Produit délivré	14 août 2024
Dernier jour du délai de 2 ans	14 août 2026
Demande reçue le 15 août 2026	Hors délai d'un jour : pas de prise en charge au titre de la garantie légale de conformité, sauf prolongation ou règle particulière applicable.

Une réclamation faite après cette date ne peut donc pas être acceptée sur le fondement de cette garantie. Elle peut toutefois être examinée commercialement, sans reconnaissance d'une obligation légale, ou relever d'un autre dispositif.

5. Que peut demander le consommateur dans le délai ?

Le consommateur choisit en principe entre la réparation et le remplacement. Le vendeur peut imposer l'option la moins coûteuse en cas de différence de coût évidente. La mise en conformité doit intervenir sans frais, sans inconvénient majeur et, en principe, dans les 30 jours suivant la demande.

Dans les cas prévus par la loi, le consommateur peut demander une réduction du prix ou la résolution du contrat, notamment lorsque la réparation ou le remplacement est impossible, dépasse le délai prévu ou occasionne un inconvénient majeur.

6. Justificatifs utiles

Pour traiter une demande, le client doit communiquer un justificatif d'achat et de délivrance (facture, confirmation de commande, bon de livraison ou suivi transport), la référence du produit, une description précise du défaut et, lorsque cela est utile, des photos ou une vidéo.

7. Cas non couverts

La garantie ne couvre pas un défaut connu lors de l'achat, un défaut causé par un élément ajouté par le client, ni un dysfonctionnement provenant d'une mauvaise utilisation du produit. Chaque dossier doit être apprécié selon ses circonstances et les preuves disponibles.

8. Exceptions et autres recours possibles

L'expiration des 2 ans ne signifie pas nécessairement qu'aucun recours n'existe. Il convient notamment de vérifier :

- Réparation pendant la garantie : une réparation réalisée dans le cadre de la garantie légale entraîne une extension de 12 mois.
- Remplacement imposé : lorsque le vendeur impose le remplacement alors que le consommateur demandait une réparation, la garantie est renouvelée pour 2 ans à compter du remplacement.
- Biens comportant des éléments numériques : des règles particulières peuvent s'appliquer selon la durée de fourniture du contenu, du service ou des mises à jour.
- Garantie commerciale : elle peut continuer selon les conditions contractuelles du vendeur ou du fabricant.
- Garantie des vices cachés : elle constitue un fondement juridique distinct, soumis à ses propres conditions de preuve et de délai.
- Droit à la réparation : pour certains biens et contrats conclus à compter du 31 juillet 2026, une réparation payante peut être demandée directement au fabricant après l'expiration de la garantie légale.

9. Formulation conseillée au client

« Après vérification, votre produit a été délivré le [DATE]. La garantie légale de conformité de deux ans expirait donc le [DATE]. Votre demande nous étant parvenue le [DATE], soit après l'expiration de ce délai, nous ne pouvons malheureusement plus la prendre en charge au titre de cette garantie. Cette réponse ne préjuge pas des autres recours éventuellement applicables à votre situation. »

Source et avertissement

Source principale : Service Public, « Achat d'un produit : garantie légale de conformité », fiche F11094, vérifiée le 17 août 2026 : <https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F11094>

Ce document est une synthèse d'information générale établie par ZENKAA. Il ne constitue ni une reproduction officielle de Service Public, ni un avis juridique individualisé. En cas de doute ou de litige, il convient de consulter les textes applicables, un médiateur de la consommation ou un professionnel du droit.

Consulter les textes officiels

VOIR LA FICHE SERVICE PUBLIC

ARTICLES L217-1 À L217-2 - CHAMP D'APPLICATION

ARTICLES L217-3 À L217-20 - GARANTIE DE CONFORMITÉ

ARTICLE L241-5 - SANCTIONS CIVILES

Ces boutons sont interactifs : cliquez directement dessus depuis votre lecteur PDF pour ouvrir le texte officiel à jour.