

Fiche pratique

Connaitre les garanties en cas de panne ou dysfonctionnement de son mobile

Vous avez acheté un téléphone auprès d'un opérateur et celui-ci est tombé en panne. Vous disposez de quatre garanties différentes : la garantie légale de conformité, la garantie des vices cachés, la garantie commerciale et la garantie constructeur.

Si vous avez loué un téléphone, les garanties précitées ne s'appliquent pas. Vous devez impérativement, dans ce cas, lire votre contrat de location ou contacter votre opérateur afin de connaître les modalités de prise en charge de l'appareil.

La garantie légale de conformité

Conformément aux dispositions de l'article L.217-4 du Code de la consommation, l'opérateur doit livrer un bien conforme au contrat.

En cas de défaut de conformité existant lors de la délivrance, vous pouvez donc vous adresser à l'opérateur, pendant un délai de deux ans pour les téléphones neufs et un délai de 6 mois pour les téléphones d'occasion, afin de mettre en œuvre la garantie légale de conformité.

Il faut toutefois distinguer si vous avez acheté votre téléphone avant le 18 mars 2016 ou après cette date.

SI VOUS AVEZ ACHETÉ VOTRE TÉLÉPHONE AVANT LE 18 MARS 2016

Tout défaut qui apparaît dans les 6 premiers mois est présumé exister au moment de la livraison. C'est donc à l'opérateur de procéder à une expertise afin de prouver que le défaut est apparu après la vente, s'il ne souhaite pas appliquer la garantie légale de conformité. Si le défaut apparaît après les 6 premiers mois, vous devez prouver que le défaut existait bien au moment de la livraison du bien. Pour cela, vous devez faire expertiser votre téléphone. Attention, l'expertise peut engendrer des coûts à votre charge.

SI VOUS AVEZ ACHETÉ VOTRE TÉLÉPHONE À PARTIR DU 18 MARS 2016

Pour les téléphones neufs, tous les défauts qui apparaissent dans les 2 ans sont présumés exister au moment de la livraison. S'il ne souhaite pas appliquer la garantie légale de conformité, l'opérateur doit donc faire expertiser votre téléphone afin de prouver que le défaut est apparu après la délivrance de l'appareil. Pour les téléphones d'occasion acquis auprès d'un professionnel, il existe une présomption de 6 mois. Au-delà de ce délai, il vous appartient donc de faire expertiser le téléphone.

Dans les deux cas, lorsque la garantie légale trouve à s'appliquer, vous pouvez choisir entre le remplacement ou la réparation du téléphone. Veillez noter que l'opérateur pourra ne pas procéder selon votre choix si cela engendre des coûts disproportionnés par rapport à l'autre solution.

Vous pouvez également demander le remboursement du prix en contrepartie de sa restitution ou conserver le téléphone et obtenir une réduction du prix si la solution demandée ou

convenue ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois ou si la solution proposée ne peut être effectuée sans inconvénient majeur pour vous. Le remplacement, la réparation ou le remplacement s'effectuent sans frais.

L'application de la garantie légale de conformité ne vous empêche pas de demander à l'opérateur des dommages et intérêts.

La garantie des vices cachés

Si votre garantie légale de conformité est expirée, vous disposez de la garantie légale des vices cachés à l'encontre de l'opérateur (articles 1641 et suivants du code civil). Cependant, il ne suffit pas que le téléphone ait montré des signes de dysfonctionnements. Il faut également que la panne ou le dysfonctionnement résulte d'un vice caché existant antérieurement à la vente.

Le délai pour agir est de deux ans à compter de la découverte du vice.

Si vous parvenez à démontrer l'existence d'un vice caché, vous pouvez rendre le téléphone et vous faire rembourser le prix payé ou garder le téléphone et demander la restitution d'une partie du prix payé.

La garantie commerciale

Votre opérateur peut vous proposer une garantie commerciale.

Cette garantie peut prévoir la réparation, le remplacement ou le remboursement du prix d'achat du téléphone.

Pour pouvoir faire jouer la garantie commerciale, vous devez lire le contrat communiqué par votre opérateur. Celui-ci doit prévoir le contenu de la garantie, son prix ou sa gratuité, les modalités de mise en œuvre, sa durée et ses limites géographiques.

La garantie commerciale peut prévoir que des frais sont à votre charge, comme les frais d'envoi du téléphone. Elle peut également prévoir le remplacement du téléphone par un téléphone d'occasion ou « reconditionné ».

La garantie commerciale est une garantie supplémentaire par rapport aux garanties légales, elle ne les limite pas et ne les supprime pas. Elle doit mentionner l'existence des garanties légales. L'intérêt d'une telle garantie est sa rapidité, les opérateurs prévoyant des délais de réparation ou de remplacement plus courts que le délai d'un mois applicable à la garantie légale de conformité.

La garantie constructeur

Cette garantie n'est pas proposée par l'opérateur mais par le constructeur du téléphone. Comme la garantie commerciale, celle-ci peut prévoir la réparation, le remplacement ou le remboursement du prix d'achat du téléphone. Pour connaître son contenu, vous devez vous reporter à la notice de garantie insérée dans la boîte du téléphone ou sur le site du constructeur.

La garantie constructeur est généralement de 12 à 24 mois. Faites toutefois attention car la durée de la garantie est généralement réduite pour les consommables comme les batteries.

La garantie peut prévoir le remplacement du téléphone par un téléphone d'occasion ou remis à neuf ou vous demander le paiement d'un prix minoré. Le téléphone de remplacement peut également ne pas bénéficier de la même durée de garantie.

Sachez que si vous obtenez un téléphone de remplacement dans le cadre de la garantie constructeur et que celui-ci tombe en panne, vous ne pourrez pas demander à votre opérateur la réparation ou le remplacement de ce nouveau téléphone puisqu'il ne s'agit plus d'un téléphone vendu par l'opérateur. C'est pour cette raison que la Médiatrice des Communications Electroniques a émis une recommandation afin que les opérateurs n'invitent pas les consommateurs à faire jouer la garantie constructeur au détriment de la garantie légale de conformité.