

LEGAL GUARANTEE: WHAT ARE YOUR RIGHTS?

Have you bought a TV, a fridge... which doesn't work correctly? Contact the seller quickly and use the legal guarantee that covers all consumer goods. Below, the Expat Welcome Desk explains the usefulness of this legal guarantee.

Definition:

Since the law of 1st September 2004, every professional seller is bound to include a free legal guarantee of two years on consumer goods sold to a consumer for private use (including via the internet).

For which goods?

The legal guarantee is obligatory and applies to all material consumer goods (car, refrigerator, television, furniture, ...) – except certain goods such as water, gas, electricity and real estate – for which you experience non-compliance or something missing (frequent breakdowns or parts missing). It does not therefore apply to a fault caused by you due to for example, mishandling.

What time period?

The legal period of the guarantee is two years from the delivery of the goods.

If you notice a fault in the first six months of your purchase, all you have to do is send it back as defective. During the first six months it is assumed that the defect existed at the time of purchase. After six months, it is up to the consumer to prove the existence of a defect at the time of purchase, which may not be easy. So react quickly if you have a problem!

What's the procedure?

It's best to send a letter by registered post to the seller as soon as you notice the fault; this will enable you to keep proof that the article was defective and that you reacted within six months.

What compensation?

You can demand that the article is repaired or replaced at the cost of the seller, except if this is disproportionate or impossible (e.g. out of stock).

If this compensation is not possible, you have the right to a price reduction or reimbursement of your purchase.

Belgian law also gives you other guarantees:

- Sales guarantees which offer extra protection (time period, content...) but which are optional for the seller;
- The guarantee against "latent defects" which enables customers to demand a price reduction or cancellation of the sales contract, on condition that they can prove that the defect existed at the time of sale.

Who to turn to if there's a dispute?

The consumer mediation service (www.consumerombudsman.be) can help you, on condition that you have already tried to reach an amiable agreement (in writing) with the company that sold you the goods.

More information:

Vous avez acheté une télévision, un frigo... qui ne fonctionne pas correctement ? N'hésitez pas à contacter au plus vite le vendeur et invoquez la garantie légale, qui porte sur tous les biens de consommation. L'EWD vous explique l'utilité de cette garantie légale.

Définition :

Depuis la loi du 1^{er} septembre 2004, tout vendeur professionnel est obligé d'appliquer une garantie légale gratuite de deux ans aux biens de consommation vendus à un consommateur et destinés à un usage privé (y compris via internet).

Pour quels biens ?

La garantie légale est obligatoire et s'applique à tous les biens de consommation matériels (voiture, réfrigérateur, téléviseur, meuble...) excepté certains biens (eau, gaz, électricité, biens immobiliers...) pour lesquels vous constatez une non-conformité à savoir un manquement (pannes régulières, pièces manquantes...). Il ne peut donc pas s'agir d'un défaut que vous avez personnellement causé suite à une mauvaise manipulation par exemple.

Quel délai ?

Le délai légal de garantie est de deux ans à compter de la livraison du bien.

Si vous constatez un défaut dans les six premiers mois de votre achat il suffit de renvoyer le bien pour défaut. En effet, pendant les six premiers mois, l'on présume que le défaut de conformité existait déjà au moment de l'achat. Après six mois, il revient au consommateur de prouver l'existence du défaut au moment de l'acquisition, ce qui n'est pas évident. Réagissez donc vite en cas de problème !

Comment procéder ?

N'hésitez pas à envoyer un courrier recommandé au vendeur dès que vous constatez le défaut, cela vous permettra de conserver une preuve de la défectuosité de votre bien et de votre intervention endéans les six mois.

Quelle indemnisation ?

Vous pouvez réclamer la réparation ou le remplacement du bien aux frais du commerçant, sauf si cela est disproportionné ou impossible (ex : rupture de stock).

Si cette indemnisation n'est pas envisageable, vous aurez droit à une réduction de prix ou au remboursement de votre achat.

Le droit belge offre également d'autres garanties :

- Les garanties commerciales qui offrent plus de protection (durée, contenu...) mais qui sont facultatives pour le vendeur ;
- La garantie des vices cachés qui permet au client de revendiquer une réduction de prix ou demander la résolution du contrat de vente à condition d'apporter la preuve d'un défaut existant au moment de la vente.

Où s'adresser en cas de litiges ?

Le service de Médiation pour le Consommateur (www.mediationconsommateur.be) peut vous aider à condition d'avoir tenté au préalable un arrangement amiable (par écrit) avec l'entreprise.

Plus d'informations :

FR/NL

http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Garantie/Wettelijke_garantie/#.U2eidWeKCUn

FR/EN/NL

<http://www.cecbelgique.be/themes/garantie/garantie-legale-de-2-ans>

U hebt een televisietoestel gekocht, of een koelkast ... die niet naar behoren functioneert? Neem dan zo snel mogelijk contact op met de verkoper om de wettelijke garantie te benutten die geldt voor zo goed als alle consumptiegoederen. De Expat Welcome Desk licht het nut van de wettelijke garantie toe.

Omschrijving:

Sinds de wet van 1 september 2004 is iedere verkoper verplicht kosteloos een tweejarige garantie toe te staan op consumptiegoederen die hij aan een consument verkoopt en die bestemd zijn voor privégebruik (ook via het internet).

Welke goederen?

De wettelijke garantie is verplicht en geldt voor alle materiële consumptiegoederen (auto, koelkast, televisie, meubelen...), een welbepaald aantal producten uitgezonderd (water, gas, elektriciteit, onroerende goederen...), wanneer u vaststelt dat deze niet conform zijn als gevolg van een

gebrek (regelmatig uitvallen, ontbrekende onderdelen...). Het mag dus niet gaan over een defect dat u zelf hebt veroorzaakt, bijvoorbeeld door het artikel verkeerd te gebruiken.

Welke termijn?

De wettelijke garantietermijn bedraagt twee jaar vanaf de aflevering van het artikel in kwestie.

Stelt u een defect vast tijdens de eerste zes maanden na de aankoop, dan bezorgt u het eenvoudig terug omwille van non-conformiteit. Want tijdens de eerste zes maanden gaat men ervan uit dat het gebrek reeds aanwezig was bij de aankoop. Na de termijn van zes maanden moet de consument zelf aantonen dat het gebrek al bestond bij de aankoop van het artikel, wat niet evident is. Verlies dus geen tijd als u vaststelt dat er een probleem is!

Hoe gaat u tewerk?

Aarzel niet om de verkoper een aangetekende brief te sturen zodra u het gebrek vaststelt, zo hebt u het bewijs dat uw zopas aangekocht consumptiegoed een gebrek vertoont en dat u binnen zes maanden hebt gereageerd.

Welke vergoeding?

U kunt eisen dat het artikel op kosten van de handelaar hersteld of vervangen wordt, behalve als dit buitensporig of onmogelijk is (bv: voorraad uitgeput).

In dat geval hebt u het recht een prijsvermindering of de terugbetaling van uw aankoop te eisen.

Het Belgisch recht voorziet ook in andere garanties:

- Commerciële waarborgen die meer bescherming bieden (duur, inhoud...), maar die facultatief zijn voor de verkoper;
- De garantie verborgen gebreken, die de klant de mogelijkheid biedt een prijsvermindering of de ontbinding van de verkoopovereenkomst te eisen op voorwaarde dat hij het bewijs levert dat het gebrek bij de aankoop reeds aanwezig was.

Waar kunt u terecht bij geschillen?

De consumentenombudsdienst (www.consumentenombudsdienst.be) kan u helpen, op voorwaarde dat u vooraf (schriftelijk) geprobeerd hebt tot een minnelijke schikking te komen met de onderneming in kwestie.

Meer informatie:

NL/FR

http://economie.fgov.be/nl/consument/Garantie/Wettelijke_garantie/#.WOx3g_nyiUk

NL/EN/FR

<http://www.eccbelgie.be/themas/garantie/wettelijke-garantie>
