

Garantie : vous avez plus de droits que vous ne le pensez



De nombreux consommateurs ne savent pas exactement dans quels cas ils ont droit à la garantie. C'est ce qui ressort des chiffres du Belgian Consumer Protection Overview. Parallèlement, le SPF Economie a déjà reçu cette année 15 % de signalements en plus concernant des problèmes de garantie qu'au cours de toute l'année 2025. C'est pourquoi le SPF Economie lance une campagne d'information. Pendant toute une semaine, cette campagne sur les réseaux sociaux informera les sur leurs droits en matière de garantie. Car un produit défectueux ne signifie pas automatiquement que vous n'avez pas de chance et que vous devez en acheter un nouveau : vous avez plus souvent droit à la garantie que vous ne le pensez.

Le « Belgian Consumer Protection Overview », qui décrit les caractéristiques du consommateur belge, met clairement en évidence que les droits en cas de produits défectueux constituent l'une des principales préoccupations des consommateurs.

En 2025, l'Inspection économique du SPF Economie constatait que le nombre de signalements dans ConsumerConnect concernant la garantie légale atteignait 994 dossiers, soit 51 % de plus qu'en 2024 (658 signalements). En 2026, ce chiffre s'élève déjà à 1.141, soit 15 % de plus qu'en 2025. La plupart des signalements concernent des cas où le vendeur

refuse d'appliquer la garantie au motif que le produit est endommagé ou aurait été utilisé de manière incorrecte.



Les questions des consommateurs concernant la garantie et les défauts après-vente constituent également le sujet le plus fréquemment abordé auprès du Contact Center du SPF Economie. Le nombre de demandes à ce sujet a déjà atteint 825 cette année. Outre les questions générales sur le droit à la garantie, deux thèmes plus spécifiques font l'objet d'un nombre important d'e-mails et d'appels téléphoniques :

- la garantie sur les animaux vivants : depuis 2024, une nouvelle législation régit la garantie lors de la vente d'animaux vivants
- la garantie en cas de faillite : les consommateurs ressentent une grande incertitude lorsqu'un vendeur ou un fabricant fait faillite.

"Les consommateurs ont de nombreuses questions concernant la garantie légale lorsqu'un produit présente un défaut. On constate à chaque fois que les consommateurs ne connaissent pas suffisamment leurs droits en matière de garantie. Il s'agit par exemple de la charge de la preuve, de la durée de garantie des accessoires (tels que les piles) ou de l'application des règles de la garantie aux animaux vivants. Les conséquences d'une faillite sur la garantie légale sont également mal connues. Et cela donne parfois lieu à des abus, comme le montre le nombre de signalements reçus par le SPF Economie via ConsumerConnect. C'est pourquoi nous voulons donner aux consommateurs les moyens de se défendre en les informant de leurs droits."

Etienne Mignolet - porte-parole du SPF Economie

Les 5 questions les plus fréquentes

- **Un vendeur me propose une garantie supplémentaire. Quelle est la différence entre la garantie légale et la garantie commerciale ?**

La garantie légale est obligatoire, gratuite et s'étend sur deux ans à compter de la date d'achat. Pour les produits d'occasion, la durée de la garantie peut être réduite à un an. Le vendeur doit alors vous en informer clairement. Pour les animaux vivants, la durée de garantie est d'un an. La garantie sur les produits relève de la responsabilité du vendeur et non du fabricant.

Votre produit présente un défaut pendant cette période ? Vous pouvez alors demander en premier lieu une réparation ou un remplacement. Si cela s'avère impossible ou si les coûts pour le vendeur sont excessifs, vous pouvez demander une réduction de prix ou un remboursement (partiel ou total).

Un vendeur ou un fabricant peut en outre proposer une garantie commerciale. Celle-ci n'est pas obligatoire et est souvent payante. Elle doit offrir une prolongation (par exemple, une garantie de cinq ans) ou une extension de la garantie légale à laquelle vous avez de toute façon droit gratuitement (par exemple, en couvrant des défauts supplémentaires). Vérifiez donc toujours si ces garanties supplémentaires valent le coût supplémentaire et lisez attentivement les conditions de la garantie commerciale.

- **Je viens d'acheter un nouveau produit pendant les soldes. La garantie s'applique-t-elle également ?**

Oui. La garantie légale s'applique également aux produits achetés pendant les soldes. Elle s'applique aux biens de consommation vendus par un professionnel à un consommateur.

Que vous achetiez le produit pendant les soldes ou à un autre moment, cela ne fait aucune différence.

Attention : la garantie est distincte du retour ou de l'échange d'un produit simplement parce que vous souhaitez vous en débarrasser. Pour ce type d'achat ne présentant aucun défaut, un vendeur peut appliquer d'autres conditions pendant les soldes.

- **Dois-je conserver l'emballage d'origine pour bénéficier de la garantie ?**

Non. Vous ne perdez pas votre droit à la garantie simplement parce que vous ne disposez plus de l'emballage d'origine.

Vous rencontrez un problème avec votre produit ? Dans ce cas, vous devez toutefois être en mesure de prouver que vous l'avez acheté auprès de ce vendeur. Une facture (ou une copie de celle-ci) suffit par exemple comme preuve d'achat.

Ne vous laissez donc pas éconduire simplement parce que vous avez jeté la boîte.

- **Quelle est la durée de la garantie lors de la vente d'animaux vivants et quand s'applique-t-elle ?**

Pour les animaux vivants, la durée de garantie est d'un an à compter du jour où vous avez reçu l'animal.

Vous devez toutefois pouvoir prouver que l'animal présente un problème de santé ou qu'il ne possède pas les caractéristiques convenues dans le contrat. Pensez par exemple à une autre race ou à un sexe différents.

Vous trouverez plus d'informations sur la garantie légale concernant les animaux vivants sur notre [site web](#).

- **Mon appareil est encore sous garantie, mais le vendeur et l'importateur ont fait faillite. Puis-je m'adresser au fabricant dans ce cas ?**

Pas automatiquement. Si le vendeur a fait faillite, vous devenez un créancier dans le cadre de la procédure de faillite. Le règlement de cette affaire peut prendre beaucoup de temps et, de plus, il n'est pas certain que vous soyez finalement remboursé de vos frais ou que votre appareil soit réparé.

Vérifiez donc d'abord si le fabricant propose une garantie commerciale à laquelle vous pouvez avoir recours. Si ce n'est pas le cas, contactez tout de même le fabricant. Celui-ci pourra peut-être encore proposer une réparation sous certaines conditions. Mais attention : dans ce cas, la réparation n'est plus couverte par la garantie légale. Le fabricant est alors en droit de vous facturer des frais.

Des problèmes avec la garantie ?

Adressez-vous d'abord au vendeur et voyez si vous pouvez parvenir à un accord. Si cela s'avère impossible, déposez une réclamation écrite à l'aide de nos lettres types.

Toujours pas de solution ? Vous pouvez alors faire appel au Service de Médiation pour le Consommateur. Celui-ci peut tenter une médiation et essayer de trouver une solution.

Signalez le cas sur ConsumerConnect si le vendeur continue de refuser d'appliquer les règles de garantie. L'Inspection économique du SPF Economie analysera le signalement et pourra décider d'ouvrir une enquête afin de mettre un terme à ces pratiques frauduleuses.

Garantie : vos droits en tant que consommateur | SPF Economie

14 septembre 2026

Contact

Etienne Mignolet (FR)

Seulement pour les journalistes

Tel : +32 2 277 86 74

Gsm : +32 486 39 38 91

press@economie.fgov.be

Contact Center

Tel: 0800 120 33

Fax: 0800 120 57

info.eco@economie.fgov.be

Lien vers cette page

<https://news.economie.fgov.be/270576-garantie-vous-avez-plus-de-droits-que-vous-ne-le-pensez/>