

Lausanne, le 26 février 2013

Communiqué de presse

Garantie des défauts

Les commerçants se sont bien adaptés

Depuis le 1^{er} janvier 2013, la garantie légale pour les contrats de vente est passée de un à deux ans. L'Alliance des organisations de consommateurs (FRC, SKS, ACSI) a voulu vérifier que ces nouvelles dispositions légales étaient correctement appliquées. Elle a donc effectué un coup de sonde chez les plus grands distributeurs d'électroménager et d'électronique.

Globalement, les résultats se sont avérés positifs dans toute la Suisse. L'opération a permis de constater que les commerçants s'étaient vite adaptés et que leurs employés étaient le plus souvent au courant du changement de loi.

En Suisse romande, les magasins ont reçu la visite de trois enquêteurs qui ont joué les clients pour l'achat de trois produits : un mixeur, un lecteur Blu-ray et un ordinateur portable MacBook. Sans surprise, la garantie sur le mixeur et sur le lecteur Blu-ray n'a posé aucun problème, toujours fixée à deux ans.

En revanche, un léger flou demeure concernant les prestations proposées par Apple. Si la garantie de deux ans a toujours été proposée, à une exception près, à l'achat d'un portable Mac, la plupart des commerçants ont indiqué que la première année était une garantie fabricant d'Apple, tandis que la deuxième année était garantie par le vendeur.

L'Alliance a également pu constater que les vendeurs continuaient à proposer, spontanément ou non, des extensions de garantie payantes, pouvant aller jusqu'à cinq ans. Or, pour un objet de petite valeur, le coût de l'extension est pratiquement équivalent à celui de l'appareil. Dans ce cas, mieux vaut donc réfléchir à deux fois.

Toute notre enquête en Suisse romande dans *FRC mieux choisir* n° 56, en kiosque dès aujourd'hui et sur frc.ch/enquete-garantie.

Renseignements complémentaires

FRC: Florence Bettschart, Resp. Politique & Droit, Tél. 021 331 00 90

SKS: Sara Stalder, Geschäftsleiterin, 031 370 24 24

SKS: Janine Jakob, Leiterin Gesundheit und Recht, Tél. 021 370 24 24
