

Le cadre juridique de la vente conseil

Le vendeur engage l'entreprise par ses paroles et ses écrits. Connaître les droits du client lui permet de conseiller juste, de rassurer, d'éviter les litiges et de faire des garanties un argument de vente.

Point d'actualité 2026 — droits du consommateur

- Depuis le 19 juin 2026, les sites marchands doivent offrir une fonction de rétractation en ligne clairement identifiable (par exemple « renoncer au contrat ici »), suivie d'un accusé de réception horodaté sur support durable (ordonnance n° 2026-2 du 5 janvier 2026, article L221-21 du code de la consommation).
- Depuis le 31 juillet 2026, la réparation au titre de la garantie légale prolonge la garantie de 12 mois (au lieu de 6) ; pour certains appareils (aspirateurs, smartphones, tablettes, téléviseurs, réfrigérateurs, lave-linge, lave-vaisselle), le consommateur peut aussi demander la réparation au fabricant après la garantie.
- L'indice de durabilité (note sur 10) remplace l'indice de réparabilité pour les téléviseurs (depuis le 8 janvier 2025) et les lave-linge (depuis le 8 avril 2025) ; il est affiché à proximité du prix.

Informier le client avant la vente

Avant tout achat, le professionnel informe le consommateur de manière lisible : caractéristiques essentielles du bien ou du service, prix TTC (et prix à l'unité de mesure le cas échéant), date ou délai de livraison, garanties légales et commerciales, coordonnées du médiateur de la consommation. Les annonces de réduction mentionnent un prix de référence : le prix le plus bas des 30 jours précédents.

Les garanties

Garantie	Durée et règle	À retenir pour la vente
Légale de conformité	2 ans à compter de la délivrance ; défaut présumé antérieur pendant 24 mois (12 mois pour un bien d'occasion)	Réparation ou remplacement au choix du client, dans les 30 jours ; prolongation de 12 mois en cas de réparation
Vices cachés	2 ans à compter de la découverte du vice (code civil)	Défaut grave et caché, antérieur à la vente
Commerciale (contractuelle)	Durée libre, écrite, gratuite ou payante (extension)	Facultative ; s'ajoute aux garanties légales sans les réduire

Pour aller plus loin : [Service-public.gouv.fr – garantie légale de conformité](https://service-public.gouv.fr/garantie-legale-de-conformite)

Le droit de rétractation

Pour un contrat conclu à distance (site, téléphone) ou hors établissement (foire, domicile), le consommateur dispose de 14 jours pour changer d'avis, sans motif ni pénalité ; pour un bien, le délai court à partir de la réception. Le professionnel rembourse dans les 14 jours, frais de livraison initiaux compris. Il n'existe pas de droit de rétractation pour un achat en magasin : une reprise éventuelle relève de la politique commerciale, qui doit alors être respectée. Certains biens en sont exclus (biens confectionnés selon les spécifications du client, denrées périssables...).

Pour aller plus loin : [economie.gouv.fr – vente à distance et droit de rétractation](https://economie.gouv.fr/vente-a-distance-et-droit-de-retractation)

Les pratiques interdites

- Les pratiques commerciales trompeuses (fausse réduction, allégation mensongère sur les performances ou la durabilité) et agressives (pression, fausse urgence).
- La vente forcée et l'abus de faiblesse.
- Le démarchage téléphonique d'un particulier sans son consentement préalable (depuis le 11 août 2026).

Pour aller plus loin : [DGCCRF – les règles du démarchage téléphonique](https://dgccrf.fr/les-regles-du-demarchage-telephonique)

Les litiges

Le client mécontent s'adresse d'abord au service clients ; à défaut d'accord, il peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont le professionnel doit lui communiquer les coordonnées, puis, si besoin, le juge. SignalConso permet de signaler un problème à la DGCCRF.

L'essentiel à retenir

- Garantie légale de conformité : 2 ans, présomption de 24 mois (12 mois pour l'occasion), + 12 mois si réparation.
- Rétractation : 14 jours pour la vente à distance et hors établissement, pas pour l'achat en magasin.
- La garantie commerciale est facultative et s'ajoute à la garantie légale.
- Information précontractuelle, prix de référence des 30 jours, médiateur : le vendeur explique ces règles sans les déformer.