

Garanties et rétractation : les délais en pratique chez Maison Lumen

Mme Benali traite trois situations. 1) Une cliente a commandé un téléviseur sur le site de Maison Lumen ; il lui a été livré le lundi 5 octobre 2026. 2) Un client a acheté en magasin un réfrigérateur neuf, livré le 12 mars 2025 ; il tombe en panne le 2 octobre 2026. 3) Un étudiant a acheté un ordinateur portable reconditionné (bien d'occasion) au magasin.

Annexe 1 (nombres entiers)

Question	Réponse
Situation 1 : dernier jour pour se rétracter (jour du mois d'octobre 2026)	_____
Situation 1 : délai maximal de remboursement après la rétractation (jours)	_____
Situation 2 : nombre de mois entiers écoulés entre la livraison et la panne	_____
Situation 2 : durée de la garantie légale de conformité restant à courir (mois entiers)	_____
Pour un appareil neuf livré en octobre 2026 et réparé au titre de la garantie légale : durée totale de la garantie à compter de la livraison, selon la règle en vigueur (mois)	_____
Situation 3 : durée de la présomption d'antériorité du défaut pour l'ordinateur reconditionné (mois)	_____

Questions d'analyse

Situation 2 : pour obtenir la réparation, le client doit :

- ☐ Simplement signaler le défaut : il n'a pas à prouver qu'il existait à la livraison
- ☐ Prouver que le défaut existait à la livraison
- ☐ S'adresser uniquement au fabricant

Situation 2 : le magasin propose de remplacer le réfrigérateur, le client préfère la réparation :

- ☐ Le choix appartient au client, sauf si la réparation est impossible ou d'un coût disproportionné
- ☐ Le magasin impose toujours sa solution
- ☐ Le client doit accepter un avoir