



# Module 3

## Droits et garanties des consommateurs

MAI 2022



Funded by  
the European Union

[consumerlawready.eu](https://consumerlawready.eu)

## **CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ:**

Les informations et points de vue exposés dans la présente publication sont ceux du ou des auteurs et ne reflètent pas nécessairement l'avis officiel de la Commission. La Commission ne garantit pas l'exactitude des données figurant dans la présente publication. Ni la Commission ni aucune personne agissant au nom de la Commission ne peuvent être tenues responsables de l'utilisation qui peut être faite des informations qui y sont contenues.

Ce document n'est pas juridiquement contraignant et il ne constitue pas une interprétation formelle du droit de l'Union ou du droit national, et il ne peut pas non plus fournir des conseils juridiques complets ou complets. Il n'a pas l'intention de remplacer les conseils juridiques professionnels sur des questions particulières.

Les lecteurs doivent également se rappeler que la législation de l'UE et les législations nationales sont constamment mises à jour: toute version papier des modules doit être vérifiée par rapport à d'éventuelles mises à jour sur le site [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).

**MAI 2022**

## Table des matières

Introduction .....	6
Les règles en matière de droits et de garanties des consommateurs diffèrent-elles d'un État membre à l'autre?.....	9
Puis-je exclure l'application des règles relatives aux droits et garanties des consommateurs? .....	9
Quel est le champ d'application des règles en matière de garanties? .....	9
Les services aux consommateurs sont-ils également couverts? .....	10
Quelles sont les différentes garanties pour les biens vendus au consommateur? .....	10
Quelles sont les principales caractéristiques de la garantie légale? .....	11
Quand les biens de consommation sont-ils considérés comme non conformes?.....	11
Quelles sont les principales caractéristiques de la garantie commerciale? .....	13
Puis-je présenter la garantie légale en tant que garantie commerciale? .....	13
Existe-t-il également une garantie légale pour les marchandises d'occasion? .....	13
Quels sont les droits des consommateurs en cas de défaut de conformité? .....	14
Y a-t-il une limite au libre choix des voies de recours par le consommateur au sein de la hiérarchie? .....	15
Puis-je demander une compensation au consommateur? .....	16
Comment effectuer la réparation ou le remplacement? .....	16
Après la résiliation du contrat, pouvez-vous, en tant que vendeur, exiger une quelconque indemnisation pour l'utilisation des marchandises? .....	16
Dans quels cas le vendeur ne sera-t-il pas responsable du défaut de conformité?.....	17
Qui doit prouver le défaut de conformité?.....	17
Puis-je rediriger la plainte d'un consommateur vers l'importateur, le distributeur ou le producteur?.....	19
Puis-je être indemnisé par l'autre personne de la chaîne d'approvisionnement qui est responsable du défaut de conformité? .....	19
Que se passe-t-il si le produit n'est pas conforme, mais aussi dangereux? .....	20
Quelles sont les conséquences d'une violation des règles en matière de droits et de garanties des consommateurs?.....	20

Que se passe-t-il avec les ventes transfrontalières? .....21

Traitement spécifique des ventes que vous dirigez vers des consommateurs résidant dans d'autres États membres. .21

Dans quelles conditions pouvez-vous être considéré comme ciblant les consommateurs d'un autre État membre? .....21

Qu'est-ce que cela signifie pour vous dans la pratique? .....22

La directive relative à la fourniture de contenus numériques et de services numériques en un coup d'œil .....23

**«Avoir une garantie d'au moins 2 ans sur les produits que j'achète augmente ma confiance pour acheter de nouveaux articles»**

**Consommateur**

**«La garantie légale oblige les producteurs à atteindre un certain degré de qualité et crée donc une concurrence plus loyale»**

**Négociant**

**«Ils l'aiment et souvent mes produits sont choisis à cause de cela»**

**Négociant**

## Introduction

Cher entrepreneur,

Ce manuel fait partie du projet Ready en matière de droit de la consommation qui s'adresse spécifiquement aux micro, petites et moyennes entreprises qui interagissent avec les consommateurs.

Le projet Ready en droit de la consommation est un projet à l'échelle européenne géré par EUROCHAMBRES (l'association des chambres de commerce et d'industrie européennes), dans le cadre d'un consortium avec le BEUC (l'Organisation européenne des consommateurs) et SMEunited (la Voix des PME en Europe). Il est financé par l'Union européenne avec le soutien de la Commission européenne.

L'objectif du projet est de vous aider à respecter les exigences du droit de la consommation de l'UE.

Le droit de la consommation de l'UE consiste en différents actes législatifs adoptés par l'Union européenne au cours des 25 dernières années et transposés par chaque État membre de l'UE dans son droit national respectif. En 2017, la Commission européenne a conclu une évaluation visant à vérifier si les règles sont toujours adaptées à l'objectif poursuivi. Le résultat a été globalement positif<sup>1</sup>. La principale conclusion est que les règles existantes doivent être mieux appliquées par les autorités et mieux connues des entreprises et des consommateurs. Le projet Ready en matière de droit de la consommation vise à améliorer les connaissances des professionnels, en particulier des PME, en ce qui concerne les droits des consommateurs et leurs obligations légales correspondantes.

Le manuel se compose de cinq modules. Chacun traite d'un thème particulier du droit de la consommation de l'UE:

- Le module 1 traite des règles relatives aux exigences en matière d'information précontractuelle
- Le module 2 présente les règles relatives au droit du consommateur de se rétracter des contrats à distance et hors établissement
- Le module 3 se concentre sur les voies de recours que les opérateurs doivent fournir lorsque les produits ne sont pas conformes au contrat
- Le module 4 est axé sur les pratiques commerciales déloyales et les clauses contractuelles abusives
- Le module 5 introduit des solutions alternatives de règlement des litiges et la plateforme de RLL, un site web officiel géré par la Commission européenne, destiné à aider les consommateurs et les professionnels à résoudre leurs litiges à l'amiable.

Ce manuel n'est qu'un des supports d'apprentissage créés dans le cadre du projet Ready en droit de la consommation. Le site [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) contient d'autres outils d'apprentissage, tels que des vidéos, des quiz et un «e-test» par lequel vous pouvez obtenir un certificat. Vous pouvez également vous connecter avec des experts et d'autres PME via un forum.

---

<sup>1</sup> Vous trouverez de plus amples informations sur l'évaluation, ses conclusions et les actions de suivi sur le site web de la Commission européenne: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

Le module 3 du Manuel traite des droits et garanties des consommateurs lorsque les marchandises ne sont pas conformes au contrat. Il décrit quelles informations, comment et quand vous devez fournir, et vous donne des conseils pour vous faciliter le respect de la loi.

Le module est fondé sur les dispositions de la directive 99/44/CE de l'UE<sup>2</sup> concernant la vente de biens de consommation et les garanties connexes, telle qu'elle a été transposée dans les législations nationales des États membres de l'UE. Pour obtenir des informations sur la garantie légale, veuillez consulter le module 1.

À partir du 1er janvier 2022, la directive<sup>3</sup> sur les ventes et la garantie des consommateurs sera abrogée et remplacée par la [directive \(UE\) 2019/771](#) relative à certains aspects des contrats de vente de biens. En outre, la [directive \(UE\) 2019/770](#) relative à certains aspects des contrats de fourniture de contenu et de services numériques couvrira les droits de garantie pour le contenu numérique et les services numériques. Les consommateurs auront également la possibilité de faire valoir ces droits dans le cadre de procédures collectives après l'entrée en vigueur de la [directive \(UE\) 2020/1828](#)<sup>5</sup> relative aux actions représentatives pour la protection des intérêts collectifs des consommateurs (« RAD »)<sup>6</sup>. Ces nouvelles modifications sont présentées dans ce module dans des cases séparées avec le titre « Nouvelles règles à partir du 1er janvier 2022 ».

En Belgique, la matière est régie par les articles 1649 quater et suivants, du Code civil, récemment modifiés.

La [base de données sur le droit des consommateurs](#)<sup>7</sup> et le [portail des entreprises "L'Europe est à vous"](#)<sup>8</sup> peuvent vous aider à trouver les informations pertinentes ou vous pouvez contacter votre organisation commerciale.

Nous espérons que les informations fournies dans le Manuel vous seront utiles.

---

<sup>2</sup>Directive sur les ventes et garanties aux consommateurs – CSGD

<sup>3</sup>Directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects des contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE, et abrogeant la directive 1999/44/CE ([https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC)).

<sup>4</sup>Directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique et de services numériques (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>).

<sup>5</sup>Directive (UE) 2020/1828 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2020 relative aux actions représentatives en vue de la protection des intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>).

<sup>6</sup> Voir le module 5.

<sup>7</sup> [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law\\_database-591-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do)

<sup>8</sup> <http://europa.eu/youreurope/business>

# MODULE 3




## Les règles en matière de droits et de garanties des consommateurs différent-elles d'un État membre à l'autre?

La réponse à cette question est la suivante: oui, au moins dans une certaine mesure. L'objectif de la directive de l'UE sur les ventes et les garanties est d'avoir un niveau minimum commun de protection des consommateurs dans l'ensemble de l'UE, mais aussi de permettre aux différents États membres de l'UE de fixer des normes plus élevées (ce qu'on appelle une « harmonisation minimale »)<sup>9</sup>. Veuillez vous référer à l'ANNEXE 1 pour obtenir une vue d'ensemble de la situation dans chaque État membre en ce qui concerne la période de garantie légale, le renversement de la charge de la preuve, la hiérarchie des voies de recours et d'autres concepts abordés dans le présent module.

## Puis-je exclure l'application des règles relatives aux droits et garanties des consommateurs?

Non, vous ne pouvez pas exclure l'application des règles relatives aux droits et garanties des consommateurs.

Les règles relatives aux droits et garanties des consommateurs dans le cas de produits qui ne sont pas conformes au contrat sont contraignantes et leur application ne peut jamais être exclue par les parties au contrat. Cela vaut en particulier pour la garantie légale qui ne peut jamais être exclue ou limitée. Ce n'est qu'en ce qui concerne les biens d'occasion, et uniquement si le droit national de l'État membre concerné l'autorise

(c'est-à-dire l'Autriche, la Belgique, la République de Chypre, l'Allemagne, la Hongrie, l'Italie, le Luxembourg, la Pologne, le Portugal, la Slovaquie, la Slovénie et l'Espagne), que le vendeur et le consommateur peuvent convenir d'un délai plus court pour la période de garantie légale, mais pas moins d'un an. 

En Belgique, les parties peuvent convenir d'un délai de garantie pour les biens d'occasion inférieur, sans que ce délai soit être inférieur à un an. Suite aux nouvelles règles en vigueur depuis le 1er juin 2022, le législateur belge a explicitement prévu l'obligation pour le vendeur d'informer le consommateur de ce délai inférieur de manière claire et sans équivoque. Lorsque ce n'est pas le cas, le délai de 2 an est d'application. C'est au vendeur à démontrer qu'il a informé le consommateur. Une clause d'un contrat de consommation visant à limiter ou à exclure complètement la garantie légale n'est pas légale.

## Quel est le champ d'application des règles en matière de garanties?

Les règles relatives aux garanties couvrent tous les biens meubles corporels<sup>10</sup> vendus aux consommateurs, à l'exception:


- marchandises vendues par voie d'exécution ou autrement par l'autorité de la loi
- eau et gaz lorsqu'ils ne sont pas mis en vente dans un volume limité ou une quantité déterminée
- L'électricité.

En outre, le droit national d'un État membre peut exclure l'application des règles relatives aux garanties aux biens

<sup>9</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm)


<sup>10</sup> À partir du 1er janvier 2022, avec l'entrée en vigueur de la directive (UE) 2019/771 relative à certains aspects des contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive

2009/22/CE, et abrogeant la directive 1999/44/CE et la directive (UE) 2019/770 relative à certains aspects relatifs aux contrats de fourniture de contenu et de services numériques, des droits similaires et des règles applicables aux contenus et services numériques s'appliqueront.

d'occasion vendus lors d'une vente publique aux enchères auxquelles le consommateur peut assister en personne: La Finlande, la France, l'Allemagne et la Hongrie ont fait usage de cette option. L'Espagne a introduit une exclusion plus limitée, ne faisant référence qu'aux «enchères administratives». Le Danemark, l'Italie et la Suède n'ont pas fait usage de cette option au lieu de limiter la responsabilité du vendeur pour ces biens vendus aux enchères publiques. 

## Les services aux consommateurs sont-ils également couverts?

Non, ce n'est pas le cas. Les services aux consommateurs, tels que les services de plomberie ou de jardinage, ne relèvent pas du champ d'application de la présente directive.

Toutefois, veuillez noter que tout défaut de conformité résultant d'une mauvaise installation du produit sera considéré comme équivalent au défaut de conformité des marchandises si l'installation fait partie du contrat de vente et si les biens ont été installés par le vendeur ou sous sa responsabilité. Cette règle s'appliquera également si le produit, destiné à être installé par le consommateur, est installé par le consommateur et que l'installation incorrecte est due à une lacune dans les instructions d'installation. Outre ces cas soumis à la directive 99/44/CE, le droit national des États membres définit les droits pour les services qui ne sont pas conformes au contrat. Ainsi, si vous fournissez des services, nous vous recommandons de vous familiariser avec les règles nationales pertinentes. 

## Nouvelles règles à compter du 1er janvier 2022

### (1er juin 2022 pour la Belgique)

Depuis le 1er janvier 2022 (1er juin 2022 pour la Belgique), les services numériques (par exemple, les magasins de vente au détail de musique en ligne) et les contenus numériques (par exemple, une application mobile) sont également couverts par des règles sur les droits et garanties des consommateurs (par exemple, durée minimale de garantie légale, harmonisation des voies de recours).

## Quelles sont les différentes garanties pour les biens vendus au consommateur?

En ce qui concerne la vente de biens de consommation, l'une des questions les plus importantes est la garantie légale de conformité, c'est-à-dire la responsabilité du vendeur pour les défauts des biens vendus. En droit de l'Union, il existe une distinction claire entre la garantie légale (ou légale) et la garantie commerciale.

La garantie légale est une garantie obligatoire qui couvre un délai minimal de deux ans pour les nouveaux produits<sup>11</sup> et protège les consommateurs contre les défauts qui existaient déjà au moment de la livraison du bien et qui apparaissent plus tard. La garantie légale ne peut être exclue contractuellement et elle est valable dans tous les pays de l'UE.

La garantie commerciale est une garantie complémentaire à la garantie légale accordée par le vendeur ou le producteur, soit gratuitement, soit contre rémunération. Il peut également couvrir d'autres défauts que ceux existant au moment de la livraison du bien et pour une durée plus longue que la garantie légale.

<sup>11</sup> Voir les annexes 1 et 2 pour plus de détails sur les pays qui appliquent une plus longue durée de garantie légale.

## Quelles sont les principales caractéristiques de la garantie légale?

La garantie légale est une garantie obligatoire. Elle donne au consommateur un certain nombre de recours dans le cas où le produit ne correspond pas à ce qui a été promis par le vendeur pendant deux ans (ou, selon l'État membre de l'UE, pendant une période plus longue, comme en Irlande, en Finlande, aux Pays-Bas et en Suède, comme décrit à l'annexe 1).

Il fournit au consommateur des recours en cas de défaut de conformité.

Par exemple, si un sèche-cheveux cesse de fonctionner après quelques mois seulement et que cela est dû à une non-conformité existant au moment de la livraison, le vendeur doit le réparer, le remplacer ou donner au consommateur une réduction appropriée du prix ou le contrat de vente peut être résilié.

## Quand les biens de consommation sont-ils considérés comme non conformes?

La directive 99/44/CE explique quels biens sont considérés comme conformes au contrat de vente à la consommation. Les biens de consommation sont présumés conformes au contrat de vente s'ils:

- se conformer à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités des biens qu'il a retenus au consommateur en tant qu'échantillon ou modèle;  
**Un exemple:** les chaussures décrites et montrées au consommateur comme étant étanches devraient en effet l'être.



- en tant que vendeur, vous devez vous assurer que la description des marchandises que vous vendez est toujours correcte. Sinon, le consommateur peut vous tenir responsable.
- sont aptes à toute fin particulière pour laquelle le consommateur les exige et qu'il a portées à la connaissance du vendeur au moment de la conclusion du contrat et que le vendeur a accepté;  
**Un exemple:** un vélo qui a été dit apte à faire du vélo dans les montagnes au moment de sa vente doit être réellement adapté à cette fin.



- sont propres aux fins pour lesquelles des marchandises du même type sont normalement utilisées;  
**Un exemple:** un téléphone portable qui peut être utilisé pour passer des appels téléphoniques.


- démontrer la qualité et les performances normales des produits du même type et auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, compte tenu de la nature des produits et compte tenu des déclarations publiques sur les caractéristiques spécifiques des produits faites à leur sujet par le vendeur, le producteur ou son représentant, notamment dans la publicité ou sur l'étiquetage.

**Un exemple:** L'étiquette indiquant le niveau de consommation énergétique d'un réfrigérateur doit



correspondre à son niveau réel de consommation d'énergie.

## Nouvelles règles à compter du 1er janvier 2022.

 (1er juin 2022 pour la Belgique)

Depuis le 1er janvier 2022 (1er juin 2022 pour la Belgique), avec les nouvelles règles, les critères subjectifs et objectifs d'évaluation de la conformité des biens, des contenus numériques et des services devront être examinés sur un pied d'égalité.

### **a) Critères subjectifs (cumulatifs)**

Afin d'être conformes au contrat, **le contenu numérique, le service numérique ou les biens de consommation** doivent notamment:

(1) **Correspondre à la description**, au type, à la quantité et à la qualité et présenter la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité et d'autres caractéristiques comme prévu par le contrat de vente ;

2° **être adapté à la finalité spécifique recherchée par le consommateur** et que le consommateur vous a fait connaître au plus tard au moment de la conclusion du contrat et pour lequel vous avez donné votre acceptation ;

3° **être livrés avec tous les accessoires et toutes les instructions**, y compris sur l'installation, et l'assistance à la clientèle, **comme l'exige le contrat** ; et

4° **être fournis avec des mises à jour comme prévu dans le contrat de vente.**

### **B) Critères objectifs**

En outre, **le contenu numérique, le service numérique ou le bien de consommation** doit satisfaire aux critères " *objectifs* " suivants pour être considérés comme conformes :

1) **être adaptés aux finalités auxquelles serviraient normalement des biens de consommation de même type, compte tenu de la loi, des normes techniques existantes ou, en l'absence de telles normes, des codes de conduite spécifiques applicable au secteur concerné** ; auxquelles le contenu numérique, les services numériques ou le produit du même type seraient normalement utilisés;

2) **être de la quantité et posséder les qualités et les caractéristiques de performance, y compris en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'accessibilité, la continuité et la sécurité**, normale pour le contenu numérique ou les services numériques de même. Pour évaluer ces qualités, il sera tenu compte de la nature du contenu/service numérique et des déclarations publiques (p. ex. publicité, étiquetage) de vous-même ou de votre fournisseur/producteur. Si vous fournissez des biens aux consommateurs, ceux-ci

doivent être de qualité et correspondre à la description et/ou à l'échantillon que vous avez fournis au consommateur avant la conclusion du contrat avec lui;

3) le produit, les services et les biens numériques doivent être fournis avec tous les accessoires et instructions que le consommateur peut **raisonnablement s'attendre** à recevoir;

4) le contenu numérique, le service ou les biens vendus aux consommateurs **doivent être conformes à tout échantillon, version d'essai ou prévisualisation du contenu numérique ou du service numérique** que vous avez mis à la disposition du consommateur avant la conclusion du contrat.

Vous **devez veiller à ce que les consommateurs soient informés et qu'ils reçoivent des mises à jour** (y compris des mises à jour de sécurité) nécessaires pour maintenir le contenu ou le service numérique en conformité.

## Quelles sont les principales caractéristiques de la garantie commerciale?

La garantie commerciale est une garantie supplémentaire, qui va au-delà et n'affecte pas la garantie légale du vendeur. Elle peut être fournie par le vendeur ou le producteur. Il peut couvrir une période plus longue que la garantie légale (2 ans), couvrir d'autres défauts que ceux existant au moment de la livraison du bien et/ou fournir d'autres avantages. Il peut être fourni gratuitement ou moyennant des frais.

Les producteurs peuvent offrir des garanties commerciales qui permettent au consommateur de faire réparer le bien dans un certain nombre de magasins agréés dans le monde entier et pas seulement à l'atelier du vendeur. Par exemple, un ordinateur portable pourrait bénéficier d'une telle garantie commerciale

permettant au consommateur de le faire réparer gratuitement dans un certain nombre de magasins.

## Puis-je présenter la garantie légale en tant que garantie commerciale?

Non, vous ne pouvez pas présenter la garantie légale comme une garantie commerciale. Si vous souhaitez offrir une garantie commerciale, elle doit offrir plus que ce qui est déjà couvert par la garantie légale.

Par conséquent, lorsque vous offrez une garantie commerciale au consommateur, il est très important que vous informiez également le consommateur de l'existence de la garantie légale. Veuillez garder à l'esprit que l'information du consommateur sur l'existence d'une garantie légale est exigée par la loi (directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs).

Si vous présentez la garantie légale comme une caractéristique distinctive de votre offre particulière, ou si vous faites payer au consommateur la responsabilité de vous livrer à des pratiques commerciales déloyales et d'être sanctionné.

## Existe-t-il également une garantie légale pour les marchandises d'occasion?

Oui, c'est ça. Les règles relatives à la garantie légale s'appliquent également à la vente de biens d'occasion. Toutefois, les États membres ont le droit d'adopter des règles pour les biens d'occasion qui permettent au vendeur et au consommateur de convenir d'un délai plus court que celui de deux ans pour la responsabilité du vendeur. Cette période ne peut toutefois pas être inférieure à un an. Voici la liste des États membres dans lesquels les consommateurs et les vendeurs ont la

possibilité de convenir d'un délai de garantie plus court pour les biens d'occasion: Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Espagne, Hongrie, Italie, Luxembourg, Pologne, Portugal, Slovaquie et Slovénie.



Ce n'est que lorsque la législation nationale prévoit cette possibilité que vous pouvez convenir avec les consommateurs d'un délai plus court pour la garantie légale des biens d'occasion, par exemple une voiture d'occasion.

En Belgique, les parties peuvent convenir d'un délai de garantie pour les biens d'occasion inférieur, sans que ce délai soit être inférieur à un an. Suite aux nouvelles règles en vigueur depuis le 1er juin 2022, le législateur belge a explicitement prévu l'obligation pour le vendeur d'informer le consommateur de ce délai inférieur de manière claire et sans équivoque. Lorsque ce n'est pas le cas, le délai de 2 an est d'application. C'est au vendeur à démontrer qu'il a informé le consommateur. (1649 quater, §1, du Code civil)

## Quels sont les droits des consommateurs en cas de défaut de conformité?

En cas de défaut de conformité, la directive 1999/44/CE prévoit les voies de recours suivantes dans un ordre déterminé («hiérarchie» des voies de recours):

1. **réparation ou remplacement** en tant que remèdes de 1er palier
2. **résiliation ou remise du contrat** en tant que recours de 2ème palier.

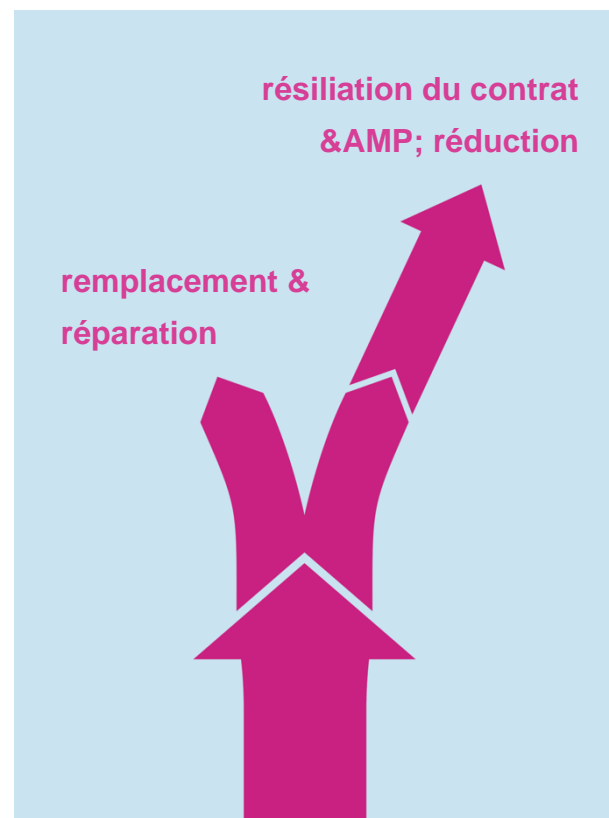
Premièrement, le consommateur peut exiger la réparation ou le remplacement du bien non conforme. Les consommateurs peuvent choisir parmi les deux, à moins que la réparation ou le remplacement ne soit

impossible ou disproportionné par rapport à l'autre mesure corrective. Par exemple, le consommateur peut demander que sa caméra cassée soit réparée ou remplacée par une autre. Toutefois, le professionnel ne peut fournir des réparations que si le remplacement n'est pas proportionnel à la réparation, par exemple si la réparation consiste uniquement à changer un petit composant de la caméra sans inconvénient important pour le consommateur.

Deuxièmement:

- si le consommateur n'a droit ni à la réparation ni au remplacement, ou
- si le vendeur n'a pas accompli le recours dans un délai raisonnable, ou
- si le vendeur n'a pas accompli le recours sans inconvénient important pour le consommateur.

Ensuite, le consommateur peut exiger la résiliation du contrat ou une réduction du prix payé pour le produit acquis.



Par exemple, si le vendeur propose de réparer une voiture cassée seulement dans un délai de quelques mois, le consommateur peut exiger la résiliation du contrat et rendre la voiture cassée. Ou, si la voiture peut encore être utilisée, le consommateur pourrait choisir de demander une somme d'argent (une partie du prix de la voiture) comme réduction de prix tout en conservant la voiture.

Sachez que, si la majorité des États membres suivent cette hiérarchie des voies de recours, dans certains pays (Croatie, Grèce, Lituanie, Portugal et Slovaquie), les consommateurs bénéficient d'un libre choix des voies de recours. Par conséquent, la hiérarchie expliquée ci-dessus ne s'appliquera pas (voir pour plus d'informations l'annexe I).

L'Irlande offre un droit à court terme de rejeter les marchandises et de traiter le contrat comme une fin.

## Y a-t-il une limite au libre choix des voies de recours par le consommateur au sein de la hiérarchie?

Le droit des consommateurs de choisir dans la première phase entre la réparation et le remplacement et, dans une seconde, entre la résiliation du contrat et la réduction des prix est limité.

*Premièrement*, le consommateur peut choisir, gratuitement, entre la réparation et le remplacement, sauf si son choix est impossible ou disproportionné par rapport au recours alternatif. Tel sera le cas si le choix du consommateur impose des coûts déraisonnables au vendeur, en tenant compte:

- 1) la valeur du bien s'il était conforme au contrat.  
Par exemple, si la valeur de ce bien est inférieure aux coûts de réparation;
- 2) l'importance du défaut de conformité dans chaque cas particulier;
- 3) la question de savoir si le défaut de conformité peut être corrigé par le recours alternatif sans inconvénient important pour le consommateur.

Par exemple, lorsque le prix de réparation d'un bien dépasse le coût de son remplacement, la réparation peut probablement ne pas être la bonne solution. Toutefois, l'existence d'une charge disproportionnée doit toujours être prouvée par le vendeur, raison pour laquelle une évaluation au cas par cas est nécessaire.


*Alors*, si la réparation ou le remplacement ne peut pas être effectué sans inconvénient majeur pour les consommateurs ou si le défaut ne peut être fixé dans un délai raisonnable, vos consommateurs peuvent demander le remboursement du produit défectueux ou une réduction de prix.

Un consommateur ne peut choisir librement de résilier le contrat et de bénéficier d'une réduction de prix lorsque le défaut du bien acquis n'est que mineur. Dans ce cas, le consommateur ne peut exiger qu'une réduction des prix. La question de savoir si un défaut est considéré comme mineur doit être tranchée au cas par cas.

Un exemple: une voiture qui a une lumière qui ne fonctionne pas correctement. Un tel défaut est mineur par rapport à la valeur de la voiture entière. Dans ce cas, la résiliation du contrat ne sera pas autorisée compte tenu du caractère mineur du défaut du produit.

Comme indiqué ci-dessus, tous les États membres ne suivent pas une hiérarchie des voies de recours (voir annexe I).

### **Nouvelles règles à compter du 1er janvier 2022.**

 **(1er juin 2022 en Belgique)**

Les nouvelles directives introduisent une **hiérarchie stricte et pleinement harmonisée des voies de recours** pour les consommateurs en cas de non-conformité d'un **bien, d'un contenu numérique ou d'un service**.

Par conséquent, les États membres qui n'ont pas de hiérarchie des voies de recours devront adapter leur législation nationale.

Pour vous, cela signifie que les règles en matière de recours seront les mêmes dans tous les pays de l'Union européenne.

## **Puis-je demander une compensation au consommateur?**

La réparation et le remplacement en cas de défaut de conformité doivent toujours être effectués gratuitement pour le consommateur. Cela signifie qu'aucune indemnisation ne peut être exigée du consommateur pour remédier au défaut de conformité du bien. Le vendeur n'est pas autorisé à demander un quelconque paiement pour le remplacement ou la réparation, par exemple pour:

- les frais d'affranchissement de la marchandise;
- le coût de la main-d'œuvre;
- les coûts des matériaux utilisés pour réparer les marchandises.


## **Comment effectuer la réparation ou le remplacement?**

La réparation ou le remplacement de biens qui ne sont pas conformes doit toujours être effectué dans un délai raisonnable, gratuitement et sans inconvénient important pour le consommateur.

Dans la pratique, il peut arriver que le professionnel insiste sur la réparation des marchandises comme étant le seul recours disponible et prétend que leur remplacement n'est pas possible parce qu'il n'a plus besoin de ces biens ou ne peut plus les acquérir. Dans ces cas, il appartient au vendeur de prouver que le remplacement n'est pas possible, auquel cas d'autres recours peuvent être proposés au consommateur (réduction de prix ou résiliation du contrat).

## **Après la résiliation du contrat, pouvez-vous, en tant que vendeur, exiger une quelconque indemnisation pour l'utilisation des marchandises?**

Le vendeur ne peut pas exiger d'indemnisation pour l'utilisation d'un bien défectueux qui a été remplacé par un nouveau (étant donné qu'il doit être fait gratuitement). En cas de résiliation du contrat, le remboursement dû au consommateur peut être réduit en fonction des règles du droit national applicable.

Veillez garder à l'esprit que si vous êtes responsable envers le consommateur en raison d'un défaut de conformité résultant d'un acte ou d'une omission d'un précédent vendeur dans la chaîne ou du producteur, vous avez le droit d'engager des recours contre la ou les personnes responsables dans la chaîne contractuelle (droit de réparation). Les spécificités sont définies par le droit national. 



## Dans quels cas le vendeur ne sera-t-il pas responsable du défaut de conformité?

Dans certains cas, l'allégation d'un consommateur ne peut être justifiée.

Premièrement, lorsque le consommateur savait ou s'il n'était pas possible qu'il n'ait pas connaissance du défaut de conformité du produit. Par exemple, le consommateur qui sait qu'il achète un T-shirt avec quelques défauts, par exemple, un petit trou dans le dos, ne peut pas prétendre plus tard que le bien était défectueux.

De même, lorsqu'un consommateur achète un livre à la boutique dans une section clairement marquée comme «livres endommagés – moitié prix», il est clair que le livre peut présenter des défauts. S'il s'avère que certaines pages manquent dans le livre, le vendeur ne peut pas être considéré comme responsable.

En outre, le vendeur ne sera pas responsable des biens devenus non conformes en raison du matériel fourni au vendeur par le consommateur. Tel serait le cas, par exemple, d'un tailleur qui cousue un costume avec le matériel fourni par le consommateur. Si la combinaison est déchirée après quelques jours sans autre raison que la mauvaise qualité du matériau, le tailleur n'en sera pas responsable.

Dans de tels cas, le consommateur n'est pas autorisé à revendiquer des droits liés à des biens non conformes.

Toutefois, si le vendeur prétend que ses produits sont conformes, il sera responsable du défaut de conformité indépendamment de la question de savoir si le défaut aurait pu être facilement constaté par le consommateur. Par exemple, un commerçant vend une nouvelle voiture qui ne fonctionne pas bien mais affirme que c'est parce que personne ne l'a encore conduit. Quand, après un certain temps de conduite de la voiture, l'acheteur voit

que la voiture ne fonctionne toujours pas bien, alors la responsabilité est sur le commerçant.

D'autre part, le vendeur n'est pas responsable du défaut de conformité par rapport aux déclarations faites par d'autres opérateurs au sujet des caractéristiques du bien s'il n'en avait pas connaissance ou ne pouvait pas en avoir connaissance. Par exemple, si un consommateur entre dans une boutique où le vendeur lui dit qu'un type particulier de chaussures est étanche, et que ce consommateur se rend dans un autre magasin et achète les mêmes chaussures, bien que le vendeur de cette boutique n'ait jamais prétendu qu'elles sont imperméables; le consommateur ne peut donc pas prétendre à un défaut de conformité.

Il en va de même lorsque le professionnel peut démontrer qu'il a corrigé de telles déclarations avant la conclusion d'un contrat. Par exemple, pour utiliser l'exemple précédent, le vendeur pourrait informer le consommateur que, bien qu'il ait été annoncé comme imperméable par le fabricant, ce type de chaussures n'est pas réellement étanche, garantissant ainsi que le consommateur en a connaissance. Le vendeur est alors exonéré de cette responsabilité, mais il doit toujours prouver qu'il y a eu une correction de la déclaration.

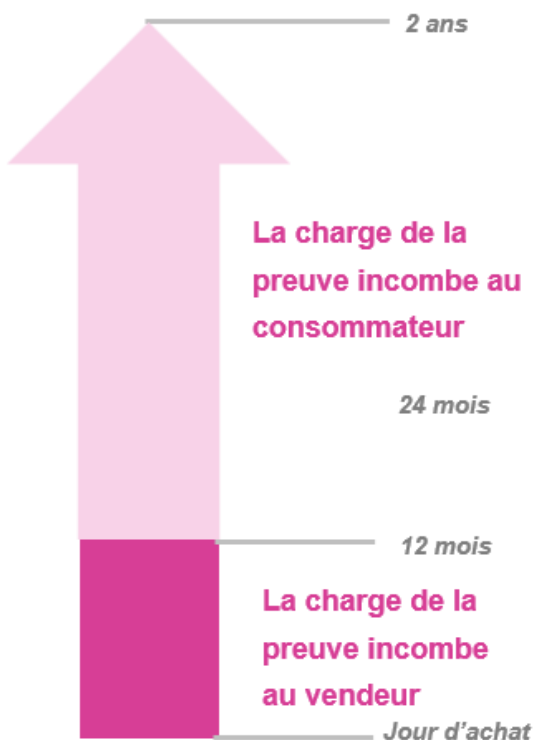
## Qui doit prouver le défaut de conformité?

La responsabilité du vendeur pour non-conformité d'un nouveau bien avec le contrat dure au moins deux ans à compter du moment de la livraison du bien au consommateur. Le vendeur n'est responsable que des vices qui existaient déjà au moment de la livraison et qui sont apparus plus tard. Par conséquent, la question de savoir quand le défaut s'est produit est très importante dans la pratique.

Dans l'ancien régime, il était prévu une présomption réfrayable d'antériorité du défaut de 6 mois. Cela avait

pour conséquence pratique qu'au cours des six premiers mois, la présomption est que le défaut de conformité avec le contrat existait déjà au moment de la livraison. Si, par exemple, un four cesse de fonctionner six semaines après sa livraison au domicile du consommateur, le défaut est présumé avoir existé au moment de la livraison. 🇵🇧

Toutefois, après l'expiration des six premiers mois, la charge de la preuve revient au consommateur. Cela signifie que le consommateur devait alors démontrer que le défaut du produit acquis existait au moment de la livraison 🇵🇧. Cela n'empêchait bien évidemment pas les professionnels de décider de s'occuper de l'examen des produits également après la période de six mois afin d'aider les consommateurs à identifier la cause du défaut.



La garantie légale ne couvre pas les défauts qui n'existaient pas au moment de la livraison mais qui se sont produits ultérieurement. Par exemple, le vendeur

n'est pas responsable d'un téléphone portable qui ne fonctionne pas parce qu'il est tombé dans l'eau plutôt qu'en raison d'un défaut de fabrication.

Pour traiter ce type de cas, l'avis serait toujours d'avoir une stratégie et des mécanismes permettant de vérifier qui est réellement responsable du défaut de conformité. Par exemple, si votre boutique vend des téléphones portables, un bon modèle serait d'avoir une bonne coopération avec le fabricant qui serait en mesure de vérifier pourquoi le téléphone portable ramené par le consommateur ne fonctionne pas, c'est-à-dire si cela est lié à un problème de fabrication ou au fait que le consommateur l'a laissé tomber sur le sol ou dans l'eau.

### Nouvelles règles à compter du 1er janvier 2022.

🇵🇧 (1er juin 2022 pour la Belgique)

#### Biens de consommation

La nouvelle directive relative aux contrats de vente de biens porte de six mois à un an la période de charge de la preuve décrite ci-dessus en faveur du consommateur (renversement de la charge de la preuve). Par conséquent, après le 1er janvier 2022, si une machine à laver cesse de fonctionner 7 mois après sa livraison au domicile du consommateur, le défaut est présumé avoir existé au moment de la livraison.

Tous les États membres ont donc dû introduire un renversement de la charge de la preuve pour une période d'un an. Toutefois, les États membres peuvent aller plus loin et opter pour une période de deux ans. C'est le cas de la Belgique (1649 quater, §4, du Code civil).

#### Contenus numériques et services numériques

En outre, de nouvelles règles concernant la charge de la preuve pour les contenus et services numériques seront introduites par la directive « Contenu numérique et services ». Les règles peuvent varier en fonction du

type de contenu ou de service numérique que vous fournirez aux consommateurs:

— Si votre contrat avec le consommateur concerne **un seul acte de fourniture ou une série d'actes individuels de fourniture**, la charge de la preuve quant à la conformité du contenu numérique ou du service numérique fourni au moment de la fourniture vous incombera en cas de défaut de conformité qui apparaîtra dans **un délai d'un an à compter de la fourniture** du contenu numérique ou du service numérique.

— Lorsque le contrat prévoit une fourniture continue sur une certaine période (par exemple, 4 ans), la charge de la preuve en ce qui concerne la conformité du contenu numérique ou du service numérique vous incombera **dans le délai pendant lequel le contenu numérique ou le service numérique doit être fourni en vertu du contrat**.

Toutefois, la charge de la preuve peut être transférée au consommateur sous certaines conditions :

— Si vous pouvez démontrer que l'environnement numérique du consommateur n'est pas compatible avec les exigences techniques du contenu/service numérique que vous fournissez et si vous avez informé les consommateurs de ces exigences de manière claire avant la conclusion du contrat, la charge de la preuve pèsera sur le consommateur.

— Enfin, les consommateurs coopèrent dans la mesure du possible et fournissent des informations techniques pour aider à déterminer la cause et le temps du défaut de conformité. Si le consommateur ne coopère pas et si vous l'avez informé de cette exigence de manière claire et compréhensible avant la conclusion du contrat, ce sera le consommateur qui devra prouver que le problème existait au moment de la livraison.

## Puis-je rediriger la plainte d'un consommateur vers l'importateur, le distributeur ou le producteur?

Non, tu ne peux pas. Si vous avez vendu au consommateur des biens qui se sont révélés non conformes au contrat de vente, vous devez, en tant que vendeur, traiter cette question conformément aux règles nationales applicables en matière de vente aux consommateurs.

Le vendeur est responsable du défaut de conformité, indépendamment de la faute ou de la négligence. La responsabilité du vendeur pour les marchandises qui ne sont pas conformes ne peut être exonérée au motif que quelqu'un d'autre est responsable du défaut de conformité tel que le producteur ou l'importateur.

## Puis-je être indemnisé par l'autre personne de la chaîne d'approvisionnement qui est responsable du défaut de conformité?

Oui, tu peux. Une fois que vous, en tant que vendeur, avez remédié au défaut de conformité, vous avez le droit de demander réparation à la personne de la chaîne d'approvisionnement qui est responsable du défaut de conformité. La directive européenne sur les ventes et les garanties autorise le vendeur à demander une indemnisation au producteur, à l'intermédiaire ou au vendeur précédent.

Par exemple, lorsque vous êtes responsable envers le consommateur parce que les chaussures de course que vous vendez dans votre boutique sont défectueuses en raison du mauvais matériau utilisé par le fabricant, vous avez le droit de demander une indemnisation au fabricant.

De même, pour les marchandises devenues non conformes au cours de leur importation, l'importateur pourrait être redevable à l'égard du vendeur d'une indemnisation.

**Les conditions et les modalités de mise en œuvre de ces droits du vendeur sont définies par la législation nationale des États membres et le contrat conclu avec le fournisseur.**

## Nos conseils

Afin d'être sûr, nous vous recommandons de préciser avec vos propres fournisseurs quelle est leur politique de retour de produits non conformes et d'en convenir dans le contrat que vous concluez avec votre fournisseur. Ces contrats sont toutefois rarement négociables et, dans la pratique, vous n'aurez souvent pas d'autre option que d'accepter les conditions des fournisseurs.

## Que se passe-t-il si le produit n'est pas conforme, mais aussi dangereux?

Ce module ne traite que des règles relatives aux droits et garanties des consommateurs dans le cas de produits qui ne sont pas conformes, par exemple une veste qui n'est usée qu'une semaine après son achat. Cependant, sachez qu'il existe des règles spécifiques qui traitent des produits qui s'avèrent dangereux, par exemple un fer qui prend feu en train de repasser une chemise sans aucune raison extérieure.

Dans de tels cas, pour accorder des dommages-intérêts par des dommages corporels ou des dommages à d'autres articles que le produit qui ne sont pas conformes, un autre ensemble de règles s'applique en matière de responsabilité du produit et de sécurité des produits. Au niveau européen, les textes législatifs les plus importants sont prévus par la directive 85/374/CEE

concernant la responsabilité du fait des produits défectueux et par l'ensemble des règles générales et sectorielles en matière de sécurité des produits.

Dans certains cas, en vertu de certaines législations nationales des États membres de l'UE, même le vendeur peut être conjointement responsable avec le producteur ou l'importateur des produits dangereux, veuillez donc prêter attention à cet ensemble de règles.



## Quelles sont les conséquences d'une violation des règles en matière de droits et de garanties des consommateurs?

Lorsqu'un vendeur ne respecte pas les règles en matière de droits et de garanties des consommateurs définies par la directive 99/44/CE et ses législations nationales de transposition, il peut faire l'objet de sanctions.

La directive n'établit pas de distinction entre l'intention ou non d'une violation de ses dispositions.

Lorsque le consommateur décide de réclamer les réparations pour défaut de conformité, le vendeur doit respecter le choix du consommateur conformément aux exigences légales et l'aider à remédier au défaut de conformité. Le vendeur n'est pas autorisé à créer des obstacles de nature à rendre plus difficile que nécessaire l'application du droit du consommateur de faire réparer ou remplacer les biens.

Par exemple, le vendeur ne peut pas demander au consommateur de revenir une semaine plus tard à la boutique pour que son ordinateur portable soit remplacé parce qu'il n'est pas disposé à traiter la plainte ce jour-là.

## Que se passe-t-il avec les ventes transfrontalières?

Étant donné que le niveau de protection des consommateurs peut varier d'un État membre à l'autre, il existe des règles spécifiques de l'UE qui déterminent le droit applicable en cas de vente transfrontalière.

Dans la pratique, vous devez toujours vérifier la situation juridique du pays concerné lorsque vous ciblez des consommateurs dans un autre pays (par exemple, au moyen de publicités destinées à ces consommateurs ou de sites web adaptés à la langue).

Par exemple, la période de garantie légale, pendant laquelle le vendeur est responsable des défauts des nouveaux biens vendus, peut être supérieure aux deux ans prévus par la directive sur les ventes de l'UE. Si la plupart des États membres de l'UE ont décidé de maintenir la période de deux ans, certains d'entre eux (Irlande, Finlande, Pays-Bas, Suède, comme décrit à l'annexe 1) disposent de périodes plus longues. De même, les États membres peuvent envisager un ordre différent des voies de recours mises à la disposition du consommateur. Par exemple, certains États membres ont décidé que le consommateur dispose d'un libre choix de voies de recours et peut donc demander immédiatement la résiliation du contrat si le produit n'est pas conforme, sans avoir à demander d'abord le remplacement et la réparation et seulement après la résiliation du contrat<sup>12</sup>.

## Traitement spécifique des ventes que vous dirigez vers des consommateurs résidant dans d'autres États membres.

Si vous dirigez vos activités commerciales vers des consommateurs de pays de l'UE différents du vôtre, la

loi du pays dans lequel le consommateur vit s'applique normalement à votre contrat avec le consommateur étranger<sup>13</sup>. Vous pouvez choisir une loi différente en tant que loi applicable, mais ce choix ne peut priver votre consommateur étranger de la protection accordée par les dispositions impératives de son pays de résidence.

Par conséquent, si votre site web s'adresse à des consommateurs d'un autre État membre et, plus généralement, lorsque vous faites de la publicité ou offrez vos biens ou services dans d'autres États membres, vous devez respecter la norme de protection du droit de la consommation des pays que vous visez.

## Dans quelles conditions pouvez-vous être considéré comme ciblant les consommateurs d'un autre État membre?

La Cour de justice de l'Union européenne a défini un certain nombre de critères non exhaustifs pour déterminer si vos activités commerciales ou professionnelles sont «orientées» dans un État membre donné. Ces critères impliquent, par exemple, l'utilisation de langues ou de monnaies autres que celles généralement utilisées dans l'État membre du lieu d'établissement de votre société, la mention de numéros de téléphone avec un code international, l'utilisation d'un nom de domaine de premier niveau autre que celui de l'État membre dans lequel votre société est établie .

Toutefois, si vous ne dirigez pas vos activités vers d'autres pays de l'UE et si un consommateur d'un autre État membre de l'UE vous contacte de sa propre initiative, alors votre législation nationale s'applique

<sup>12</sup> Croatie, Grèce, Lituanie, Portugal, Slovaquie – Voir l'annexe 1 pour plus de détails.

<sup>13</sup> Notamment le règlement (CE) no 593/2008 intitulé «Rome I».

## Qu'est-ce que cela signifie pour vous dans la pratique?

### Quelle sera la loi applicable à vos contrats transfrontaliers?

À première vue, il pourrait sembler complexe pour un petit commerçant de se conformer à la loi du pays de ses différents consommateurs, dans différents pays. Cela pourrait empêcher certains commerçants d'offrir leurs biens ou services au-delà de la frontière. Toutefois, dans la pratique:

1. La législation de l'UE harmonise une partie importante de la législation en matière de protection des consommateurs. Cela signifie qu'en principe, les mêmes règles s'appliquent dans toute l'UE.
2. Même si, sur certains éléments, il reste des différences entre les États membres, cela ne signifie pas que vous n'êtes pas autorisé à faire concevoir vos contrats avec des consommateurs en vertu de votre propre législation: comme expliqué ci-dessus, vous pouvez convenir avec le consommateur qu'une autre loi devrait être applicable, auquel cas vous n'avez qu'à respecter le droit obligatoire de la consommation de l'État membre dans lequel le consommateur vit.
3. En pratique, la législation obligatoire en matière de consommation d'un autre État membre ne sera pertinente que si ses règles sont plus protectrices que celles de votre système juridique ou de la loi que vous avez convenue avec le consommateur. C'est peut-être le cas lorsque, par exemple, la période de garantie légale du droit du consommateur est plus longue que celle prévue par votre propre loi.

4. Avec l'aide des modules de formation Ready en droit de la consommation, vous serez en mesure de savoir à l'avance quelles exigences supplémentaires peuvent s'appliquer dans quel autre État membre dans lequel vous envisagez de diriger vos activités commerciales.
5. La question du droit applicable n'est souvent pertinente que s'il y a désaccord avec le consommateur. De nombreux malentendus peuvent être résolus à l'amiable ou en utilisant votre service interne de traitement des plaintes.

### Lorsque vous avez un litige dans le cadre d'un tel contrat transfrontalier, quel tribunal est compétent?

Si vous offrez vos produits ou services à des consommateurs d'un autre pays de l'UE et que vous rencontrez un litige avec un consommateur dans ce pays de l'UE, sachez que la juridiction compétente pour trancher un tel litige sera toujours celle du pays dans lequel le consommateur vit. Vous ne pouvez pas poursuivre le consommateur devant un tribunal d'un autre pays et si vous spécifiez une telle option dans vos conditions générales, vous risqueriez une amende sévère. En revanche, le consommateur a la possibilité de vous poursuivre devant votre tribunal d'origine. En ce qui concerne les affaires transfrontalières, afin de faciliter la résolution des litiges, l'UE a mis en place une plateforme de RLL qui permet d'assurer la liaison entre les systèmes de REL des différents États membres<sup>14</sup>.

**Exemple:** si vous êtes un commerçant français basé à Lille qui vend vos produits à des consommateurs en Belgique, vous ne pouvez pas établir dans vos conditions générales que, , en cas de litige, les seuls tribunaux compétents pour résoudre le litige sont les tribunaux du Nord de la France.

---

<sup>14</sup> Voir le module 5

## La directive relative à la fourniture de contenus numériques et de services numériques en un coup d'œil

**Nouvelles règles à compter du 1er janvier 2022** 🇪🇺 (1er juin 2022 en Belgique)

### 1) *Le champ d'application:*

Les contenus et services numériques comprennent un large éventail de produits tels que des vidéos, des fichiers musicaux, des logiciels, des événements en direct, des applications de chat, des médias sociaux, etc.

Les nouvelles règles protègent les **consommateurs en cas de défaut de contenu et de services numériques** ou, autrement, ne correspondent pas à ce qui a été convenu dans le contrat, par exemple:

- la musique téléchargée, une application mobile pour une plate-forme de streaming qui ne fonctionne pas sur le téléphone mobile grand public,
- un logiciel arrête soudainement de fonctionner etc.

**Dans de tels cas, le consommateur a droit aux recours suivants:**

- vous demander de résoudre le problème,
- si le problème persiste, obtenir de vous une réduction de prix, ou résilier le contrat et obtenir un remboursement.

**Auparavant, cette protection n'existait que pour les biens corporels au niveau de l'UE par l'intermédiaire de la directive 1999/44/CE relative à certains aspects de la vente de biens de consommation et des garanties qui y sont associées.**

En outre, actuellement, dans de nombreux cas, les consommateurs ne paient pas pour accéder à de nombreux contenus ou services numériques, mais fournissent leurs données à caractère personnel (par exemple, création d'un compte sur les médias sociaux). Avec les nouvelles règles, les consommateurs auront droit à un recours en cas de défaut de contenu ou de service numérique, **même s'ils n'ont pas payé de prix mais ont fourni leurs données à caractère personnel.**

### 2) *Les mêmes règles dans l'ensemble de l'UE:*

Les directives harmonisent pleinement:

- les critères de conformité,
- les voies de recours en cas de non-conformité,
- les règles relatives à la responsabilité des professionnels,
- les règles relatives à la charge de la preuve et aux obligations respectives des parties en cas de non-conformité, et
- modification du contenu numérique ou du service numérique.

**D'autres éléments ont été réglementés au niveau national.**

Pour de plus amples informations, veuillez consulter la législation nationale applicable transposant les directives. Vous pouvez les trouver sur le site web de la Commission européenne.



# Annexes

## ANNEXE 1: Transposition nationale des ventes aux consommateurs et Directive sur les garanties

L'ombrage vert signifie que les États membres vont au-delà des normes minimales de la directive 1999/44/CE

Dispositions clés de la directive CSG				
États membres	Durée de la garantie légale (années)	Obligation de notification des consommateurs <sup>15</sup>	Renversement de la charge de la preuve	Hiérarchie des voies de recours
Autriche	2	Non	6 mois	Oui
Belgique	2	Oui <sup>16</sup>	6 mois (2 ans depuis le 1er juin 2022)	Oui
Bulgarie	2	Oui <sup>17</sup>	6 mois	Oui
Croatie	2	Oui	6 mois	Choix gratuit
Chypre	2	Oui	6 mois	Oui
République tchèque	2	Oui <sup>18</sup>	6 mois	Oui
Danemark	2	Oui	6 mois	Oui <sup>19</sup>
Estonie	2	Oui	6 mois	Oui <sup>20</sup>
France	2	Non	2 ans	Oui
Allemagne	2	Non	6 mois	Oui
Grèce	2	Non	6 mois	Libre choix
Hongrie	2	Oui	6 mois	Oui
Irlande	6*	Non	6 mois	Oui + droit de rejet à court terme <sup>21</sup>
Italie	2	Oui	6 mois	Oui
Lettonie	2	Oui	6 mois	Oui <sup>22</sup>
Lituanie	2	Oui <sup>23</sup>	6 mois	Libre choix
Luxembourg	2	Oui <sup>24</sup>	6 mois	Oui <sup>25</sup>

<sup>15</sup> Pour des raisons de simplicité, l'absence d'obligation de notification est incluse dans cette catégorie, même si, à proprement parler, la directive ne prévoit pas d'obligation de notification et permet plutôt aux États membres d'inclure une obligation de notification.

<sup>16</sup> Le professionnel et le consommateur peuvent convenir que le défaut de conformité doit être notifié par le consommateur dans un délai de deux mois à compter de sa connaissance. Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004), voir: [http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/loi\\_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1)

<sup>17</sup> Voir l'article 126 de la loi sur la protection des consommateurs. Toutefois, l'existence de cette règle n'a pas été formellement notifiée à la Commission européenne.

<sup>18</sup> La loi tchèque indique que «le consommateur doit contacter le professionnel sans retard injustifié après la découverte du défaut». Loi no 89/2012 Coll., nouveau code civil («Nový občanský zákoník» et NCC).

<sup>19</sup> Au Danemark, le consommateur peut demander un remboursement si le défaut est important, mais pas si le vendeur propose de réparer ou de remplacer le produit – voir l'article 78 de la loi sur la vente de marchandises (Købelov).

<sup>20</sup> Les règles estoniennes sont fondées sur l'idée d'un libre choix de recours, donnant toutefois au vendeur la possibilité de faire face à la faute par le biais d'une réparation ou d'un remplacement.

<sup>21</sup> S.I. No 11/2003 – Règlement sur les Communautés européennes (Certain Aspects of the Sale of Consumer Goods and Associated Guarantees) 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

<sup>22</sup> Depuis un changement législatif en 2015.

<sup>23</sup> Le consommateur doit notifier dans un délai raisonnable, conformément à l'article 6.327 du Code civil no VIII-1864 du 18 juillet 2000

<sup>24</sup> Le consommateur doit informer le vendeur de toute non-conformité du produit dans un «délai raisonnable» mais puisque cette période n'est pas définie, cela signifie effectivement deux ans après la livraison. En vertu de l'article L. 212-6, alinéa 2, il existe un deuxième délai de deux ans pour l'introduction d'une action en exécution d'une garantie; il s'agit du moment où le consommateur a signalé au professionnel la non-conformité des biens.

<sup>25</sup> Les recours doivent être effectués dans un délai d'un mois par le vendeur. Si ce n'est pas le cas, le consommateur peut demander un remplacement et recevoir un remboursement intégral du prix du produit ou conserver le produit et obtenir un remboursement partiel. Toutefois, le consommateur peut obtenir d'autres réductions de prix pour les dommages-intérêts s'il peut apporter la preuve que la non-conformité du bien défectueux a entraîné des coûts supplémentaires ou était dangereuse pour la santé.

Dispositions clés de la directive CSG				
États membres	Durée de la garantie légale (années)	Obligation de notification des consommateurs <sup>15</sup>	Renversement de la charge de la preuve	Hiérarchie des voies de recours
Malte	2	Oui	6 mois	Oui
Pologne	2	Non	1 an	Oui <sup>26</sup>
Portugal	2	Oui	2 ans	Libre choix
Roumanie	2	Oui	6 mois	Oui
Slovaquie	2	Oui	6 mois	Oui
Slovénie	2	Oui	6 mois	Libre choix
Espagne	2	Oui	6 mois	Oui
Suède	3	Oui	6 mois	Oui
Les Pays-Bas	Pas de délai fixe	Oui	6 mois	Oui

*\*La responsabilité du vendeur dans ces États membres n'est limitée que par le délai de prescription.*

<sup>26</sup> Les règles polonaises applicables depuis décembre 2014 reposent sur l'idée d'un libre choix de recours, donnant toutefois au vendeur la possibilité de faire face à la faute par le biais d'une réparation ou d'un remplacement.

## Annexe 2 — Éléments de la législation nationale qui vont au-delà de la directive 1999/44/CE sur les ventes et garanties des consommateurs (voir à nouveau l'ombrage vert).

États membres	Type de garantie et durée de la garantie légale (années)	Suspension de la garantie légale lors de la réparation/remplacement	Délai exact pour la réparation ou le remplacement des marchandises	Pièces détachées — obligation d'entretien des pièces de rechange	Pièces détachées obligation d'informer les consommateurs
Autriche	Uniforme (2 ans)	Nouvelle période	Délai raisonnable	Non	Non (réversé) <sup>27</sup>
Belgique	Uniforme (2 ans)	Oui	Délai raisonnable	Non	Non
Bulgarie	Uniforme (2 ans)	Oui	Dans un délai d'un mois	Non	Non
Croatie	Uniforme (2 ans)	Nouvelle période	Délai raisonnable	Non	Non
Chypre	Uniforme (2 ans)	Oui	Délai raisonnable	Non	Non
République tchèque	Uniforme (2 ans)	Non	30 jours	Non	Non
Danemark	Uniforme (2 ans)	Nouvelle période <sup>28</sup>	Délai raisonnable	Non	Non
Estonie	Uniforme (2 ans)	Nouvelle période	Délai raisonnable <sup>29</sup>	Non	Non
Finlande	Différencié	Non	Délai raisonnable	Non	Non
France	Uniforme (2 ans)	Non	1 mois	Oui	Oui
Allemagne	Uniforme (2 ans)	Non	Délai raisonnable	Non	Non
Grèce	Uniforme (2 ans)	Nouvelle période	Délai raisonnable	Oui	Non
Hongrie	Uniforme (2 ans)	Nouvelle période <sup>30</sup>	15 jours	Non	Non
Irlande	Délai de prescription (6 ans)	Oui	Délai raisonnable	Non	Non

<sup>27</sup>En Autriche, le vendeur informe l'acheteur qu'il n'y a pas de pièces de rechange lorsque cela est important (lorsqu'un consommateur pourrait utiliser cette information pour choisir un produit qui dispose de pièces de rechange disponibles).

<sup>28</sup>Deux ans pour le remplacement, trois ans pour la réparation.

<sup>29</sup>En Estonie, il est nécessaire de répondre à une question ou à une réclamation d'un consommateur dans un délai de 15 jours, mais il n'y a pas de délai pour le recours lui-même.

<sup>30</sup>Suspension de la garantie légale de réparation, nouvelle période de remplacement.

États membres	Type de garantie et durée de la garantie légale (années)	Suspension de la garantie légale lors de la réparation/remplacement	Délai exact dans lequel: Réparer ou remplacer les marchandises	Pièces détachées —obligation de entretien des pièces de rechange	Pièces détachées —obligation de informer les consommateurs
Italie	Uniforme (2 ans)	Oui	Délai raisonnable	Non	Partiellement
Lettonie	Uniforme (2 ans)	Oui	Délai raisonnable <sup>31</sup>	Non	Non
Lituanie	Uniforme (2 ans)	Oui	Délai raisonnable	Non	Non
Luxembourg	Uniforme (2 ans)	Oui	1 mois	Non	Non
Malte	Uniforme (2 ans)	Oui	Délai raisonnable	Oui	Non
Pologne	Uniforme (2 ans)	Nouvelle période <sup>32</sup>	Délai raisonnable	Non	Non
Portugal	Uniforme (2 ans)	Nouvelle période <sup>33</sup>	30 jours	Oui	Non
Roumanie	Uniforme (2 ans)	Oui	15 jours	Oui (fabricants)	Non
Slovaquie	Uniforme (2 ans)	Nouvelle période <sup>34</sup>	30 jours	Non	Non
Slovénie	Uniforme (2 ans)	Nouvelle période <sup>35</sup>	8 jours	Oui	Oui
Espagne	Uniforme (2 ans)	Nouvelle période <sup>36</sup>	Délai raisonnable	Oui	Non
Suède	Uniforme (3 ans)	Non	Délai raisonnable	Oui (certains cas) <sup>37</sup>	Non
Les Pays-Bas	Différencié	Oui	Délai raisonnable	Non	Non

<sup>31</sup> Bien que le délai raisonnable soit généralement considéré comme étant de 30 jours, il n'y a donc pas de délai légal exact.

<sup>32</sup> Uniquement pour le remplacement, pas pour la réparation.

<sup>33</sup> Uniquement pour le remplacement, pas pour la réparation.

<sup>34</sup> Uniquement pour le remplacement, pas pour la réparation.

<sup>35</sup> Uniquement pour le remplacement ou les composants majeurs du produit.

<sup>36</sup> Suspension de la garantie légale de réparation, nouvelle période de remplacement.

<sup>37</sup> Si l'absence de pièces de rechange ou de consommables entrave l'utilisation des produits et que le consommateur, au moment de l'achat, avait de bonnes raisons de croire que le produit serait utilisable, le produit sera considéré comme un défaut au regard des règles relatives aux vices de fait des marchandises figurant dans la Consumer Sales Act (1990:932).

# Consumer Law → READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022