



▶ **Module 3**

**Droits et garanties des
consommateurs**

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. Il n'a pas l'intention de remplacer les conseils juridiques de 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

MARS 2022

Table des matières

Introduction	6
Les règles applicables aux droits et garanties des consommateurs sont-elles différentes selon les États membres de l'UE ?	8
Est-il possible d'exclure l'application des règles relatives aux droits et garanties des consommateurs ?	8
Quel est le champ d'application des règles relatives aux garanties ?	8
Les services au consommateur sont-ils également concernés ?	9
Quelles garanties peuvent être associées aux biens vendus aux consommateurs ?	9
Quelles sont les principales caractéristiques de la garantie légale ?	9
Quand considère-t-on qu'un bien de consommation est non conforme ?	10
Quelles sont les principales caractéristiques de la garantie commerciale ?	12
Est-ce que je peux présenter la garantie légale comme une garantie commerciale?	12
Existe-t-il également une garantie légale pour les produits d'occasion ?	12
Quels sont les droits du consommateur en cas de non-conformité ?	12
Le libre choix du consommateur parmi la hiérarchie des recours peut-il être limité ?	14
Puis-je demander au consommateur un paiement ?	15
Comment procéder à la réparation ou au remplacement ?	15
Après la résiliation du contrat, pouvez-vous, en tant que vendeur, exiger un dédommagement au motif que le produit a été utilisé ?	15
Dans quels cas le vendeur ne peut-il être tenu responsable d'un défaut de conformité ?	15
Qui doit prouver le défaut de conformité ?	16
Puis-je renvoyer la réclamation d'un consommateur vers l'importateur, le distributeur ou le fabricant ?	18
Puis-je demander un dédommagement au tiers responsable du défaut de conformité dans la chaîne d'approvisionnement ?	18
Que se passe-t-il lorsque le produit est non seulement défectueux, mais également dangereux ?	19

Quelles sont les conséquences d'une violation des règles sur les droits et garanties des consommateurs pour ce qui concerne les produits non conformes ?19

Que se passe-t-il dans le cas de ventes transfrontalières ?20

Cas particulier des ventes aux consommateurs étrangers.....20

Quand considère-t-on que votre activité s'adresse explicitement aux consommateurs d'un autre pays ?21

Qu'est-ce que cela implique pour vous, en pratique ?21

Zoom sur la Directive relative à la fourniture de contenus et de services numériques23

« Avoir une garantie d'au moins 2 ans sur les produits que j'achète me donne confiance et m'incite à faire de nouveaux achats. »

Consommateur

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

Commerçant

« La garantie commerciale est appréciée par les consommateurs et souvent mes produits sont choisis grâce à cela. »

Commerçant

Introduction

Cher entrepreneur,

Ce manuel est un élément du projet Consumer Law Ready qui s'adresse tout particulièrement aux microentreprises et aux PME pour les accompagner dans leurs échanges avec les consommateurs.

Le projet Consumer Law Ready est une initiative à l'échelle européenne, gérée par Eurochambres (l'association des chambres de commerce et d'industrie européennes), dans le cadre d'un consortium avec le BEUC (le Bureau Européen des Unions 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.

En Europe, le droit de la consommation regroupe différents éléments de législation adoptés par l'Union européenne sur les 25 dernières années, qui ont ensuite été transposés en droit national par chaque État membre de l'UE. En 2017, la Commission européenne a diligenté une évaluation afin de vérifier si les règles étaient toujours adaptées à l'objectif poursuivi. Le résultat s'est avéré globalement positif¹. La principale conclusion de cette évaluation réside dans le fait que les règles existantes devraient être mieux appliquées par les autorités et mieux connues des professionnels et des consommateurs. Le projet Consumer Law Ready vise à renforcer les connaissances des commerçants, et plus particulièrement des PME, sur les droits des consommateurs et les obligations légales correspondantes.

Le Manuel est divisé en cinq modules. Chacun traite en particulier d'un aspect du droit de la consommation européen :

- Le Module 1 concerne les exigences en matière d'informations précontractuelles,
- Le Module 2 présente la réglementation encadrant le droit du consommateur de se rétracter des contrats de vente conclus à distance et hors établissement,
- Le Module 3 présente les garanties et les recours que les professionnels sont tenus d'apporter 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 présente les solutions extrajudiciaires de règlement des litiges et la plateforme de RLL (Règlement en Ligne des Litiges), un site Internet officiel géré par la Commission européenne, destiné à aider les consommateurs et les commerçants à résoudre leurs litiges à l'amiable.

Ce Manuel est l'un des supports de formation créés dans le cadre du projet Consumer Law Ready. Le site Internet www.consumerlawready.eu contient d'autres outils d'apprentissage, notamment des vidéos, des quiz et des tests, qui vous permettent d'obtenir une certification. Un forum vous offre également la possibilité d'entrer en relation avec des experts et d'autres PME.

¹ 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

Le Module 3 du Manuel présente les garanties et les recours des consommateurs lorsque les produits ne sont pas conformes au contrat. Il décrit quelles informations vous devez fournir, comment et quand les fournir. Vous y trouverez également des conseils qui vous aideront à respecter la loi.

Le Module s'appuie sur les dispositions de la Directive 99/44/CE de l'UE² relative à la vente et les garanties des biens de consommation, transposée en droit national par les États membres de l'UE. Pour obtenir plus d'informations sur la garantie légale, veuillez consulter le Module 1.

À partir du 1er janvier 2022, la Directive³ relative à la vente et les garanties des biens de consommation 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](#) couvrira les garanties pour les contrats de contenu et de 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](#)⁵ relative aux actions représentatives pour la protection des intérêts collectifs des consommateurs («RAD»)⁶. Ces nouvelles modifications sont présentées dans ce module dans des cases séparées avec le titre «Nouvelles règles à partir du 1er janvier 2022».

La [Base de données sur le droit des consommateurs](#)⁷ et le portail [« L'Europe est à vous »](#)⁸ dédié aux entreprises vous aideront à identifier les informations pertinentes pour vous.

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

²Directive sur les ventes et garanties aux consommateurs – CSGD

³Directive (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).

⁴Directive (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>).

⁵Directive (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>).

⁶ Voir le module 5.

⁷ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

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


Les règles applicables aux droits et garanties des consommateurs sont-elles différentes selon les États membres de l'UE ?

La réponse est oui, du moins dans une certaine mesure. L'objectif de la Directive de l'UE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation est de mettre en place un socle commun de protection du consommateur *a minima* dans l'ensemble de l'UE, tout en permettant aux différents États membres de fixer des exigences plus strictes (selon le principe de l'«harmonisation minimale») ⁹. Vous trouverez à l'ANNEXE 1 un aperçu de la situation dans chaque État membre en matière de délai de garantie légale, de renversement de la charge de la preuve, de hiérarchie des modes de dédommagement et d'autres notions que nous allons aborder dans ce Module.

Est-il possible d'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 pour défaut de conformité du produit sont des règles contraignantes et les parties au contrat ne peuvent jamais exclure leur application. Cette interdiction s'applique en particulier à la garantie légale

qu'il est strictement impossible d'exclure ou de limiter. Toutefois, le vendeur et le consommateur peuvent convenir d'une période de garantie légale plus courte, qui ne pourra toutefois pas être inférieure à 1 an, uniquement pour la vente de produits d'occasion et si le droit national de l'État membre concerné le permet (Autriche, Belgique, République de Chypre, Allemagne, Hongrie, Italie, Luxembourg, Pologne, Portugal, Slovaquie, Slovénie et Espagne). 

Toute clause d'un contrat de consommation ayant pour objectif de limiter ou d'exclure totalement la garantie légale serait illicite.

Quel est le champ d'application des règles relatives aux garanties ?

Les règles relatives aux garanties concernent tous les objets mobiliers corporels ¹⁰ vendus à des consommateurs, sauf :


- Les biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice,
- L'eau et le gaz lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée
- L'électricité.

Le droit national des États membres peut également prévoir que les règles relatives aux garanties ne s'appliqueront pas à la vente des biens d'occasion aux enchères publiques, lorsque les consommateurs ont la possibilité de participer personnellement à la vente. La Finlande, la France, l'Allemagne et la Hongrie ont fait ce choix. L'Espagne a opté pour une exclusion plus restreinte, faisant référence uniquement aux « ventes aux enchères administratives». Le Danemark, l'Italie et

⁹ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

¹⁰ 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.

la Suède n'ont pas fait usage de cette possibilité, mais on introduit une responsabilité limitée du vendeur pour les biens vendus aux enchères publiques. 

Les services au consommateur sont-ils également concernés ?

Non. Les services aux consommateurs, par exemple les prestations de plomberie ou de jardinage, n'entrent pas dans le champ d'application de cette Directive.

Notez toutefois que tout défaut de conformité qui résulte d'une mauvaise installation du bien de consommation est assimilé au défaut de conformité du bien lorsque l'installation fait partie du contrat de vente du bien et qu'elle a été effectuée par le vendeur ou sous sa responsabilité. Cette disposition s'applique également lorsque le bien est installé par le consommateur et que le montage défectueux est dû à une erreur des instructions de montage. Outre ces cas soumis à la Directive 99/44/CE, le secteur des prestations de services au consommateur relève toujours du droit national des Etats membres. Par conséquent, si vous êtes prestataire de services, nous vous recommandons de prendre connaissance des dispositions nationales applicables.

Nouvelles règles à compter du 1er janvier 2022



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

Quelles garanties peuvent être associées aux biens vendus aux consommateurs ?

En ce qui concerne la vente de biens de consommation, la question de la garantie légale de conformité est centrale : le vendeur est-il responsable si le bien vendu présente un défaut ? Le droit de l'Union fait clairement la distinction entre la garantie légale et la garantie commerciale.

La garantie légale est une garantie obligatoire qui couvrant les biens neufs pendant une période minimale de 2 ans¹¹, uniquement pour les défauts déjà présents au moment de la livraison du bien. Aucune exemption n'est possible. Cette garantie s'applique dans tous les pays de l'UE.

La garantie légale peut être complétée par la garantie commerciale, qui est proposée par le vendeur ou le fabricant, à titre gratuit ou payant. Cette garantie peut couvrir d'autres défauts que ceux déjà présents au moment de la livraison du bien et peut être plus longue que 2 ans.

Quelles sont les principales caractéristiques de la garantie légale ?

La garantie légale est obligatoire. Elle accorde au consommateur différents recours pour le cas où le produit ne correspond pas à ce que le vendeur avait annoncé, pendant une durée de deux ans (cette durée varie entre États membres de l'UE, elle pourra être plus longue, comme en Irlande, en Finlande, aux Pays-Bas et en Suède, comme décrit à l'Annexe 1).

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

Cette garantie apporte l'assurance que le consommateur disposera de recours efficaces s'il constate un défaut de conformité.

Par exemple, si un sèche-cheveux cesse de fonctionner après quelques mois seulement et si cette panne s'explique par un défaut déjà présent au moment de la livraison, la garantie légale impose au vendeur de le réparer, de le remplacer, d'accorder au consommateur une réduction adéquate du prix ou la possibilité de résilier le contrat.

Quand considère-t-on qu'un bien de consommation est non conforme ?

La Directive 99/44/CE précise les conditions dans lesquelles les biens sont considérés comme conformes au contrat de vente conclu avec le consommateur. Ainsi, les biens de consommation sont présumés conformes au contrat de vente lorsque :

- Il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités du bien que le vendeur a présenté sous forme d'échantillon ou de modèle au consommateur.

Un exemple : des chaussures décrites et présentées comme étanches au consommateur doivent effectivement l'être.



- En tant que vendeur, il vous appartient de veiller à l'exactitude de la description des produits que vous

vendez. Dans le cas contraire, le consommateur pourra engager votre responsabilité.

- Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, que celui-ci a porté à la connaissance du vendeur au moment de la conclusion du contrat et que le vendeur a accepté.
Un exemple : un vélo présenté comme adapté à l'utilisation en montagne au moment de la vente doit effectivement permettre cette utilisation.



- Il est propre aux usages auxquels servent habituellement les biens du même type.
Un exemple : un téléphone portable qui doit permettre de passer des appels téléphoniques.
- Il présente la qualité et les prestations habituelles d'un bien de même type auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard à la nature du bien et, le cas échéant, compte tenu des déclarations publiques faites sur les caractéristiques concrètes du bien par le vendeur, le producteur ou son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.

Un exemple : La consommation d'énergie indiquée sur l'étiquette d'un réfrigérateur doit correspondre au niveau réel de consommation d'électricité de cet appareil.



Nouvelles règles à compter du 1er janvier 2022.



Depuis le 1er janvier 2022, avec l'adoption des nouvelles Directives, les critères subjectifs et objectifs d'évaluation de la conformité des biens, des contenus et des services numériques sont examinés sur un pied d'égalité.

a) Critères subjectifs.

Le contenu numérique, le service numérique ou les biens sont conformes lorsqu'ils sont :

- a.1. **Conformes à la description**, à la quantité et à la qualité, et posséder la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité et d'autres caractéristiques exigées par le contrat ;
- a.2. **Propres à tout usage spécial recherché par le consommateur**, que celui-ci a porté à la connaissance du vendeur au moment de la conclusion du contrat et que le vendeur a accepté ;

a.3. Fournis avec tous les accessoires et les instructions, y compris sur l'installation, et l'assistance client, **exigé par le contrat** ; et

a.4. **Mis à jour conformément au contrat.**

b) Critères objectifs

De plus, le contenu numérique, le service numérique ou les biens doivent satisfaire aux critères « *objectifs* » suivants pour être considérés comme conformes :

b.1. **Être adaptés aux fins** auxquelles le contenu numérique, les services numériques ou les biens de même type seraient normalement utilisés ;

b.2. **Posséder les qualités et les caractéristiques d'un bien de même type, y compris en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'accessibilité, la continuité et la sécurité.** Pour évaluer ces qualités, il sera tenu compte de la nature du contenu/service numérique et des déclarations publiques faites sur les caractéristiques concrètes du bien par le vendeur, le producteur ou son représentant, par exemple sur la publicité ou l'étiquetage. 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 ;

b.3 Le vendeur doit fournir les contenus numériques, les services numériques et les biens avec tous les accessoires et instructions au consommateur, du moins ceux auxquels il peut **raisonnablement s'attendre** de recevoir ;

b.4 Le contenu numérique, le service numérique ou les biens **doivent être conformes à la description donnée par le vendeur et possède les qualités du bien que le vendeur a présenté sous forme d'échantillon, de version d'essai ou de prévisualisation du contenu numérique ou du service numérique** avant la conclusion du contrat.

Le commerçant **doit veiller à ce que les consommateurs soient informés et qu'ils reçoivent des mises à jour** (y compris de sécurité) nécessaires pour maintenir la conformité du contenu ou du service numérique.

Quelles sont les principales caractéristiques de la garantie commerciale ?

A la garantie légale peut s'ajouter une garantie commerciale proposée par le vendeur ou le fabricant, qui peut couvrir (éventuellement pendant une durée prolongée, par exemple 3 ans au lieu de 2 ans) d'autres défauts que ceux déjà existant au moment de la livraison du bien. Cette garantie peut être proposée à titre gratuit ou payant.

Certains fabricants proposent d'offrir une garantie commerciale, qui permet au consommateur de faire réparer le produit non seulement auprès du magasin du vendeur, mais également dans le réseau des réparateurs agréés de la marque. Par exemple, un ordinateur portable pourrait bénéficier de ce type de garantie : le consommateur pourrait ainsi le faire réparer gratuitement dans le réseau de la marque.

Est-ce que je peux présenter la garantie légale comme une garantie commerciale ?

Non, vous ne pouvez pas présenter la garantie légale comme une garantie commerciale. Si vous souhaitez proposer vous-même une garantie commerciale, il est essentiel que cette garantie propose plus que ce que propose les garanties légales.

Lorsque vous proposez une garantie commerciale au consommateur, il est très important que vous informiez le consommateur de l'existence d'une garantie légale.

Veillez garder à l'esprit que la loi vous impose d'informer le consommateur de l'existence d'une garantie légale (Directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs).

Si vous présentez la garantie légale, accordée par la loi, comme une caractéristique distinctive de votre offre, ou si vous faites payer cette garantie à votre client, vous pourriez être sanctionné pour pratiques commerciales déloyales.

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

Oui. Les règles de la garantie légale s'appliquent également à la vente de biens d'occasion. Cependant, les États membres peuvent prévoir que, pour les biens d'occasion, le vendeur et le consommateur peuvent prévoir un délai plus court que celui de 2 ans pour la responsabilité du vendeur. Cette période ne peut toutefois pas être inférieure à un an. Voici la liste des États membres qui ont fait ce choix : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Espagne, Hongrie, Italie, Luxembourg, Pologne, Portugal, Slovaquie et Slovénie.



C'est le seul cas dans lequel vous avez la possibilité de réduire la durée de la garantie légale, si le droit national vous y autorise. Cela pourrait par exemple s'appliquer à la vente d'un véhicule d'occasion.

Quels sont les droits du consommateur en cas de non-conformité ?

Si le produit n'est pas conforme, la Directive 1999/44/CE prévoit entre deux catégories de dédommagement, dans un ordre défini (« hiérarchie » des modes de dédommagement):

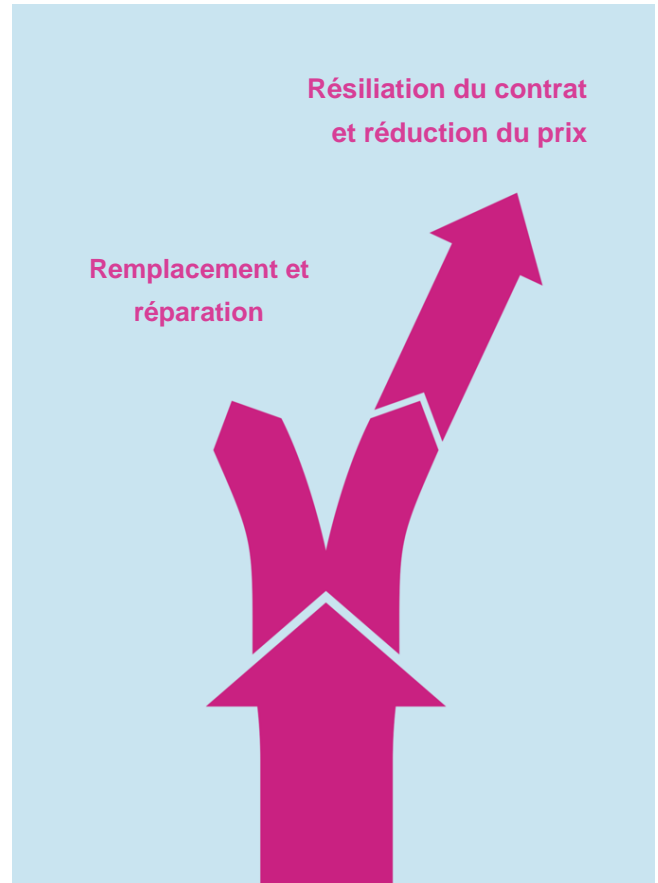
1. **Réparation ou remplacement** (en tant que remèdes)
2. **Résiliation du contrat ou réduction du prix** (en tant que recours)

Le consommateur peut donc premièrement demander la réparation ou le remplacement des biens non conformes, et choisir l'un ou l'autre de ces remèdes, à moins que ces modes de dédommagement soient impossibles ou disproportionnés. Par exemple, le consommateur peut demander que sa caméra cassée soit réparée ou remplacée par une autre. Toutefois, le professionnel fournira des réparations que si le remplacement est disproportionné par rapport à la réparation, par exemple si la réparation consiste uniquement à changer un petit composant de la caméra sans inconvénient pour le consommateur.

Deuxièmement, dans les cas où :

- Le consommateur n'a droit ni à la réparation ni au remplacement car ces modes de dédommagement sont disproportionnés,
- Le vendeur n'a pas dédommagé son client dans un délai raisonnable,
- Le vendeur a mené à bien le dédommagement mais cette situation a occasionné d'importants désagrément pour le consommateur.

Dans ces différents cas de figure, le consommateur peut exiger la résiliation du contrat ou une réduction du prix payé pour le bien acheté.



Par exemple, si le vendeur propose de réparer un véhicule en panne avec un délai de plusieurs mois, le consommateur peut choisir de restituer le véhicule et d'obtenir le remboursement intégral du prix payé. Ou, si le véhicule est encore utilisable, il peut demander le versement d'une somme d'argent (correspondant à une partie du prix du véhicule) en tant que réduction de prix et conserver le véhicule.

Vous devez savoir que, si la majorité des États membres suivent cette hiérarchie des modes de dédommagement, dans certains pays comme la Croatie, la Grèce, la Lituanie, le Portugal et la Slovénie, les consommateurs choisissent librement leur mode de dédommagement. La hiérarchie présentée ci-dessus ne s'appliquera donc pas dans ces pays (Pour plus d'informations voir l'annexe I).

Le Royaume-Uni et l'Irlande offrent le droit, pour une durée limitée, de refuser les produits et de considérer le contrat comme étant résilié.

Le libre choix du consommateur parmi la hiérarchie des recours peut-il être limité ?

Dans un premier temps, le consommateur a le droit de choisir entre la réparation et le remplacement et, dans un second temps, il peut choisir entre la résiliation du contrat et la réduction du prix. Mais c'est un droit restreint.

Premièrement, le consommateur peut choisir, gratuitement, entre la réparation et le remplacement, sauf si son choix est impossible ou disproportionné par rapport à l'autre solution de dédommagement. C'est le cas notamment si le choix du consommateur impose au vendeur des coûts déraisonnables, en tenant compte :

- 1) La valeur qu'aurait eu le bien s'il n'y avait pas eu de défaut de conformité. Par exemple, si la valeur du bien est inférieure aux coûts de la réparation ;
- 2) L'importance du défaut de conformité, appréciée au cas par cas ;
- 3) La question de savoir si l'autre mode de dédommagement peut être mis en œuvre sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Par exemple, la réparation ne sera pas le mode de dédommagement adéquat lorsque le prix de la réparation d'un produit est supérieur à son prix de remplacement. En revanche, il appartient toujours au vendeur de démontrer que le choix du consommateur est disproportionné, et c'est pour cette raison que chaque situation doit être évaluée au cas par cas.

Ensuite, ce n'est que si la réparation ou le remplacement ne peuvent pas être effectués sans inconvénient pour le consommateur ou si le défaut ne

peut être réparé dans un délai raisonnable, que le consommateur pourra demander le remboursement du produit non conforme ou une réduction de prix.

De même, le consommateur n'est pas libre de choisir entre la résiliation du contrat et l'obtention d'une réduction du prix : si le défaut du produit acheté reste mineur, le consommateur aura droit uniquement à une réduction du prix. La question de savoir si un défaut est considéré comme mineur se fait au cas par cas.

Prenons l'exemple d'une voiture dont les phares ne fonctionneraient pas correctement. Ce défaut est mineur par rapport à la valeur du véhicule. Dans ce cas, compte tenu du caractère mineur du défaut du produit, la résiliation du contrat ne pourra être acceptée.

Comme indiqué ci-dessus, tous les États membres ne hiérarchisent pas les dédommagements possibles (voir Annexe I).

Nouvelles règles à compter du 1er janvier 2022.



Les nouvelles Directives introduisent **une hiérarchie stricte et entièrement harmonisée des modes de dédommagement** pour les consommateurs en cas de non-conformité d'un bien, d'un service ou d'un contenu numérique.

Par conséquent, les États membres qui n'ont pas de hiérarchie des modes de dédommagement doivent adapter leur droit national.

Cela signifie que les règles en matière de dédommagement sont les mêmes dans tous les pays de l'Union européenne.

Puis-je demander au consommateur un paiement ?

Non. La réparation et le remplacement en cas de défaut de conformité doivent toujours être gratuits pour le consommateur. Cela signifie qu'aucune contrepartie ne peut être exigée du consommateur en échange de la réparation d'un défaut de conformité des produits. Le vendeur n'est pas autorisé à exiger un paiement pour une prestation de remplacement ou de réparation, par exemple pour :

- Les frais de réexpédition du produit ;
- Les frais de main-d'œuvre ;
- Le coût des matériaux utilisés pour réparer le produit.

Comment procéder à la réparation ou au remplacement ?

La réparation ou le remplacement de produits qui non conformes doit toujours être effectué dans un délai raisonnable, gratuitement et sans inconvénient majeur pour le consommateur.

En pratique, il est possible que le professionnel prétende que la réparation du produit est le seul recours possible et que le remplacement est impossible parce qu'il n'a plus le produit en stock ou qu'il n'est plus en mesure de se le procurer. Dans ce cas, il appartient au vendeur de prouver que le remplacement est impossible, auquel cas d'autres recours pourront être proposés au consommateur (réduction de prix ou résiliation du contrat).

Après la résiliation du contrat, pouvez-vous, en tant que vendeur, exiger un dédommagement au motif que le produit a été utilisé ?

Le vendeur n'est pas autorisé à demander un dédommagement en contrepartie de l'usage que le consommateur a pu avoir du produit défectueux et qui a été remplacé gratuitement par un produit neuf. S'il y a résiliation du contrat, le remboursement dû au consommateur pourra être réduit, selon les dispositions adoptées par le droit national. La Proposition faite en 2015 par la Commission européenne relative à la vente à distance a suggéré de nouvelles règles, visant à éviter les situations d'enrichissement sans cause. Le critère retenu serait celui d'une « utilisation normale ».

N'oubliez pas que si votre responsabilité est engagée vis-à-vis du consommateur pour un défaut de conformité consécutif à une action ou une omission d'un vendeur intervenu précédemment dans la chaîne commerciale ou imputable au fabricant, vous avez le droit de demander réparation au(x) responsable(s) dans la chaîne contractuelle. Ce droit est défini plus précisément par la législation nationale applicable. 🇪🇺

En droit français, l'article L217-14 du Code de la consommation prévoit que « l'action récursoire peut être exercée par le vendeur final à l'encontre des vendeurs ou intermédiaires successifs et du producteur du bien meuble corporel, selon les principes du code civil ».

Dans quels cas le vendeur ne peut-il être tenu responsable d'un défaut de conformité ?

Dans certains cas, il est possible que la réclamation du consommateur ne soit pas justifiée.

Tout d'abord, lorsque le consommateur avait connaissance du défaut de conformité du produit ou lorsqu'il est impossible qu'il n'en ait pas eu connaissance. Par exemple, un consommateur achetant en connaissance de cause un T-shirt présentant certains défauts, comme un petit trou au dos, ne pourra pas réclamer ensuite une réparation au motif que le produit était défectueux.

De même, un consommateur qui achète un livre dans un rayon de la librairie portant clairement la mention « livres endommagés – moitié prix », ne pourra prétendre ignorer que le livre pouvait présenter certains défauts. Le vendeur ne pourra être tenu responsable s'il s'avère qu'il manque des pages au livre.

Par ailleurs, la responsabilité du vendeur ne pourra être engagée si le produit devient non conforme consécutivement à l'utilisation d'éléments apportés au professionnel par le consommateur. Ce serait le cas, par exemple, d'un tailleur réalisant un costume dans un tissu fourni par le client : si le costume est déchiré quelques jours plus tard sans autre raison que la mauvaise qualité du tissu, le tailleur ne pourra pas en être tenu responsable.

Dans ce cas, le consommateur ne pourra pas se prévaloir des droits associés aux produits non conformes.

Toutefois, si le professionnel prétend que ses produits sont conformes, il sera responsable du défaut de conformité indépendamment du fait de savoir si le défaut aurait pu être facilement constaté par le consommateur. Ce serait le cas par exemple d'un professionnel vendant une voiture qui ne fonctionne pas bien en expliquant ce défaut par le fait que personne n'aurait conduit la voiture. Si l'acheteur constate que la voiture ne fonctionne toujours pas bien après quelque temps, la responsabilité du professionnel sera engagée.

En revanche, le vendeur ne pourra pas être tenu responsable d'un défaut de conformité en fonction des

déclarations qu'aurait pu faire d'autres professionnels sur les caractéristiques du produit, s'il n'avait pas connaissance de ces promesses ou ne pouvait pas en avoir connaissance. Par exemple, un consommateur entre dans un magasin où le vendeur lui dit qu'un certain modèle de chaussures est étanche. Le consommateur se rend ensuite dans un autre magasin et achète les mêmes chaussures, même si le vendeur de ce second magasin n'a jamais prétendu qu'elles étaient étanches. Ce consommateur ne pourra donc pas se plaindre d'un défaut de conformité.

Le même principe s'applique si professionnel rectifie une publicité avant la conclusion d'un contrat en disant que (pour reprendre l'exemple précédent) bien que la publicité prétende que les chaussures sont étanches, elles ne le sont pas en réalité, et si le professionnel s'assure que le consommateur en a bien conscience. Le vendeur ne pourra alors pas voir sa responsabilité engagée sur ce point, mais il lui appartient de démontrer qu'il a effectivement corrigé les déclarations trompeuses.

Qui doit prouver le défaut de conformité ?

Nouvelles règles à compter du 1er janvier 2022.



L'obligation du vendeur de garantir la conformité d'un produit neuf avec le contrat dure pendant au moins 2 ans à partir du moment de la livraison du produit au consommateur. Le vendeur est responsable uniquement des défauts présents au moment de la livraison et qui sont se sont révélés plus tard, d'où l'importance de déterminer le moment d'apparition du défaut. A partir du 1er janvier 2022, la Directive relative aux droits des consommateurs, prévoit désormais que la charge de la preuve incombe au vendeur pendant les 12 premiers mois. Donc, pendant ce laps de temps, on présume que la non-conformité apparente du produit

s'explique par une cause déjà existante au moment de la livraison du produit. A partir du 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.

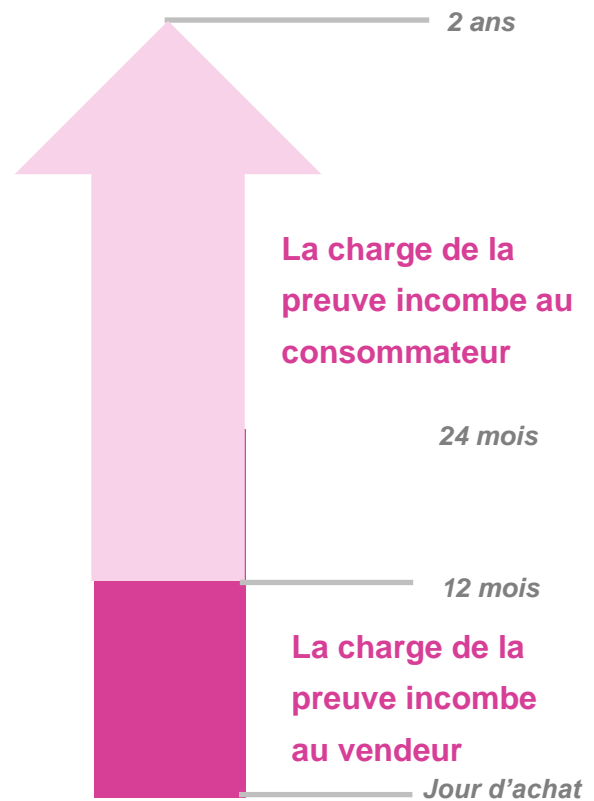
A l'expiration de cette première période de 12 mois, la charge de la preuve est renversée et c'est au consommateur de prouver que le défaut du produit acheté était déjà présent au moment de la livraison 🇫🇷.

Tous les États membres doivent introduire un renversement de la charge de la preuve d'une durée d'un an. Toutefois, ils peuvent aller plus loin et opter pour une période de deux ans.

En droit français, les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 24 mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. En revanche, pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à 12 mois (article L217-7 du Code de la consommation).

De plus, désormais, tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois (et passe donc à 30 mois).

Les professionnels peuvent quand même s'occuper de l'examen des produits après la période de 12 mois afin d'aider les consommateurs à identifier la cause du défaut du produit.



La garantie légale ne couvre pas les défauts qui n'existaient pas au moment de la livraison et qui se sont produits ultérieurement. Par exemple, le vendeur n'est pas responsable du défaut de fonctionnement d'un téléphone qui est tombé dans l'eau.

Dans ce genre de situation, mieux vaut avoir défini une stratégie et une procédure permettant de vérifier qui est réellement responsable du défaut de conformité. Par exemple, si votre magasin vend des téléphones portables, il serait judicieux d'entretenir de bonnes relations avec le fabricant, qui pourra vérifier pourquoi le téléphone rapporté par le client ne fonctionne pas et déterminer si la panne est due à un défaut de fabrication ou au fait que le consommateur a fait tomber le téléphone par terre ou dans l'eau.

Nouvelles règles à compter du 1er janvier 2022.



De plus, la Directive « Contenu numérique et services » prévoit de nouvelles règles concernant la charge de la preuve pour les contenus et services numériques. 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 ou du service numérique au moment de sa fourniture incombe au professionnel si un défaut de conformité apparaît dans **un délai d'un an à compter de la fourniture** du contenu 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 ou du service numérique incombe au professionnel **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 le professionnel peut démontrer que l'environnement numérique du consommateur n'est pas compatible avec les exigences techniques du contenu/service numérique qu'il fournit et s'il a informé le consommateur de ces exigences de manière claire avant la conclusion du contrat, la charge de la preuve pèsera sur le consommateur.

— De plus, les consommateurs doivent coopérer dans la mesure du possible et fournir des informations techniques pour aider à déterminer la cause 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 renvoyer la réclamation d'un consommateur vers l'importateur, le distributeur ou le fabricant ?

Non. Si vous avez vendu à un consommateur des biens qui s'avèrent non conformes au contrat de vente, en tant que vendeur, il vous revient de gérer ce problème en respectant la législation nationale applicable aux ventes au consommateur.

La responsabilité du vendeur est engagée pour tout défaut de conformité, que ce défaut s'explique par une faute ou par une négligence du vendeur. Le vendeur ne peut s'exonérer de sa responsabilité en cas de défaut des produits au motif qu'un tiers (le fabricant, l'importateur) serait responsable du défaut de conformité.

Puis-je demander un dédommagement au tiers responsable du défaut de conformité dans la chaîne d'approvisionnement ?

Oui, c'est possible. Lorsque vous aurez réparé le défaut de conformité, en tant que vendeur, vous serez en droit de demander un dédommagement au tiers responsable du défaut de conformité dans la chaîne d'approvisionnement. La Directive européenne sur les ventes et les garanties des biens de consommation autorise le vendeur à demander un dédommagement auprès du fabricant, d'un intermédiaire ou d'un vendeur antérieur dans la même chaîne contractuelle.

Par exemple, lorsque votre responsabilité est engagée vis-à-vis du consommateur parce que les chaussures de course à pied que vous vendez dans votre magasin sont défectueuses en raison de la mauvaise qualité des matériaux utilisés par le fabricant, vous avez le droit de demander au fabricant de vous dédommager.

De même, pour les marchandises devenues non conformes au cours de leur importation, l'importateur pourrait être tenu d'indemniser le vendeur.

Les conditions et les modalités de mise en œuvre de ces droits du vendeur sont appréciées au regard du droit national des États membres et des dispositions du contrat conclu avec le fournisseur.


Nos conseils

Pour vous prémunir de difficultés ultérieures, nous vous recommandons de demander à vos propres fournisseurs quelle est leur politique de retour des produits non conformes et de faire figurer ce point dans les contrats conclus avec vos fournisseurs. Ces contrats sont toutefois rarement négociables et, en pratique, vous n'aurez souvent pas d'autre choix que d'accepter les conditions des fournisseurs.

Que se passe-t-il lorsque le produit est non seulement défectueux, mais également dangereux ?

Ce Module traite uniquement des règles applicables aux droits et garanties des consommateurs en cas de produits non conformes, par exemple une veste usée à peine une semaine après l'achat. Mais, vous devez savoir qu'il existe des règles particulières qui traitent des produits qui s'avèrent dangereux, par exemple un fer qui prend feu en repassant une chemise sans aucune raison extérieure.

Dans ce cas, d'autres règles s'appliquent et relèvent de la responsabilité et de la sécurité des produits. Ces règles permettent d'octroyer des dommages-intérêts pour dommages corporels ou pour dommages matériels à d'autres éléments que le produit non conforme. Au niveau européen, la législation de référence est constituée par la Directive 85/374/CEE relative à la responsabilité du fait des produits défectueux, et par l'ensemble des règles générales et sectorielles relative à la sécurité des produits.

Dans certains cas, en application de la législation nationale des États membres de l'UE, le vendeur pourra être tenu solidairement responsable, avec le fabricant ou l'importateur des produits dangereux. Nous vous recommandons d'être particulièrement attentif aux règles applicables. 

Le Code de la consommation français prévoit une obligation générale de sécurité qui figure aux articles L.421-1 à L.421-7. S'agissant des obligations des producteurs et distributeurs, elles figurent aux articles L.423-1 à L.423-4 du même Code.

Quelles sont les conséquences d'une violation des règles sur les droits et garanties des consommateurs pour ce qui concerne les produits non conformes ?

Un vendeur ne respectant pas les règles sur les droits et garanties des consommateurs définies par la Directive 99/44/CE s'expose à différentes sanctions.

Pour être en infraction avec les dispositions de la législation, il suffit que le professionnel omette d'informer le consommateur des garanties légales dont il dispose alors qu'il lui propose d'acheter sa garantie commerciale. La responsabilité du professionnel est

engagée, que le professionnel ait omis de façon intentionnelle ou par négligence de signaler l'existence de la garantie légale au consommateur et d'en comparer les termes avec ceux de sa garantie commerciale.

En outre, si le consommateur décide de faire usage des recours dont il dispose pour défaut de conformité, le vendeur est tenu de respecter sans restriction le choix du consommateur et de lui apporter son aide pour réparer le défaut de conformité. Le vendeur n'est pas autorisé à créer des difficultés pouvant compliquer plus que nécessaire, de quelque façon que ce soit, les démarches du consommateur souhaitant exercer son droit d'obtenir réparation ou remplacement des produits.

Par exemple, le vendeur ne peut pas demander au consommateur de revenir au magasin une semaine plus tard pour obtenir le remplacement de son ordinateur portable parce qu'il n'est pas disposé à traiter la réclamation le jour même.

Que se passe-t-il dans le cas de ventes transfrontalières ?

Étant donné que le niveau de protection du consommateur varie d'un État membre à l'autre, l'UE a mis en place des règles particulières qui définissent le droit applicable aux ventes transfrontalières.

En pratique, cela signifie que vous devez toujours vérifier le contexte juridique du pays ciblé lorsque vous vendez des produits aux consommateurs d'un autre pays.

Par exemple, la durée de la garantie, période pendant laquelle le vendeur est responsable des défauts des produits neufs vendus, pourra être supérieure aux 2 ans prévus par la Directive européenne sur les ventes et garanties. Si la plupart des États membres de l'UE ont décidé de s'en tenir à la période de 2 ans, certains États (comme le Royaume-Uni, l'Irlande, la Finlande, les

Pays-Bas, la Suède, comme décrit à l'Annexe 1) ont choisi d'accorder une période plus longue. Les États membres peuvent également hiérarchiser différemment les solutions de dédommagement offertes au consommateur. Par exemple, certains États membres ont décidé de permettre au consommateur de demander la résiliation immédiate du contrat si le produit n'est pas conforme, sans avoir à demander en premier lieu son remplacement et sa réparation¹².

Cas particulier des ventes aux consommateurs étrangers.

Dans le droit de l'Union, si votre activité commerciale s'adresse à des consommateurs d'autre pays de l'UE que le vôtre, c'est habituellement le droit du pays dans lequel réside le consommateur qui s'appliquera à votre contrat avec ce consommateur étranger¹³. Si vous avez tous deux choisi un autre droit applicable, ce choix ne pourra pas priver votre consommateur étranger des garanties accordées par les dispositions obligatoires de son pays de résidence.

Par conséquent, si par exemple votre site Internet s'adresse aux consommateurs d'un État membre qui a introduit des exigences linguistiques en vertu de l'Article 6(7) de la Directive relative aux droits des consommateurs, vous êtes tenu de remettre le consommateur les informations contractuelles dans la langue imposée par cet État membre. Plus généralement, pour chaque publicité ou offre de biens et services dans un autre État membre, vous devez impérativement respecter le niveau de protection légale du consommateur dans le pays que vous ciblez.

¹² Croatie, Grèce, Lituanie, Portugal, Slovénie – Voir l'annexe 1 pour plus de détails.

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

Quand considère-t-on que votre activité s'adresse explicitement aux consommateurs d'un autre pays ?

La Cour de justice de l'Union européenne a fixé une liste non exhaustive de critères pour déterminer si vos activités commerciales ciblent explicitement un État membre. On trouve parmi ces critères, par exemple, l'utilisation d'une langue ou d'une monnaie différente de celle qui est généralement utilisée dans l'État membre où votre société possède son principal établissement, la mention de numéros de téléphone précédés d'un code international, l'utilisation d'un domaine de premier niveau autre que celui de l'État membre où votre société est domiciliée¹⁴.

En revanche, si un consommateur d'un autre État membre de l'UE vous contacte de sa propre initiative alors que vous n'adressez pas vos activités explicitement à d'autres pays de l'UE, c'est votre droit national qui s'applique.

Qu'est-ce que cela implique pour vous, en pratique ?

Quel est le droit applicable à vos contrats transfrontaliers ?

À première vue, les commerçants de TPE/PME pourront avoir l'impression qu'il est compliqué de respecter la loi du pays de leurs différents clients, dans différents pays. Cette complexité apparente pourrait empêcher certains professionnels de proposer leurs biens et services à l'étranger. Pourtant, en pratique :

1. La législation de l'UE comporte un grand nombre de dispositions harmonisées en matière de protection

des consommateurs. Cela signifie qu'en principe, les mêmes règles s'appliquent dans toute l'UE.

2. Même s'il existe, sur certains points, des différences entre États membres, cela ne signifie pas que vous n'êtes pas autorisés à conclure avec des consommateurs des contrats rédigés conformément à votre propre législation : comme expliqué ci-dessus, vous pouvez convenir avec le consommateur de soumettre le contrat à un autre droit, auquel cas vous êtes uniquement tenu de respecter les dispositions obligatoires du droit de la consommation de l'État de résidence du consommateur.
3. En pratique, les dispositions obligatoires du droit de la consommation d'un autre État s'appliqueront uniquement si elles apportent un niveau de protection supérieur par rapport à votre système juridique ou au droit que vous et le consommateur avez convenu d'appliquer. C'est le cas par exemple si la période légale de garantie en vertu du droit de la consommation est supérieure à la période de garantie de votre droit national.
4. Les modules de formation Consumer Law Ready, vous permettront également de connaître à l'avance les exigences supplémentaires qui peuvent s'appliquer dans un autre État membre où vous envisagez d'exercer vos activités commerciales.
5. Bien souvent, on s'intéresse à la question du droit applicable uniquement en cas de désaccord avec le client. La plupart des différends peuvent être résolus à l'amiable, ou par une intervention de votre service clients gérant les réclamations.

¹⁴ Pour de plus amples informations, voir les affaires jointes C 585/08 et C 144/09, Peter Pammer et Hotel Alpenhof GesmbH, la Cour

Quel est le tribunal compétent pour un litige concernant un contrat transfrontalier ?

Si votre offre s'adresse à des consommateurs d'autres pays de l'UE et, si vous rencontrez un litige avec l'un de vos clients d'un autre pays de l'UE, vous devez savoir que le tribunal compétent pour trancher ce litige sera toujours, en vertu du droit de l'Union, le tribunal compétent du pays de résidence du consommateur. Vous ne pouvez pas engager des poursuites contre ce consommateur devant un tribunal d'un autre pays et, vous risquez une amende importante si vous

mentionnez tout de même cette possibilité dans vos conditions générales de vente. En revanche, le consommateur peut s'il le souhaite introduire également une action contre vous devant le tribunal compétent de votre pays. Pour simplifier la résolution des litiges dans les affaires internationales, l'UE a mis en place une plateforme de RLL qui permet de mettre en relation les systèmes de REL de différents États membres¹⁵.

Exemple : vous êtes un commerçant français basé à Lille et vous vendez vos produits à des clients belges, Dans ce cas, vous ne pouvez pas stipuler dans vos conditions générales que les tribunaux de Lille seront les seuls tribunaux compétents.

Zoom sur la Directive relative à la fourniture de contenus et de services numériques

Nouvelles règles à partir du 1er janvier 2022 🇪🇺

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 réseaux sociaux, etc.

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

- une musique téléchargée, une application mobile pour une plateforme de streaming qui ne fonctionne pas sur les téléphones portables standards,
- un logiciel qui s'arrête soudainement de fonctionner etc.

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

- Il peut vous demander de résoudre le problème,
- Si le problème persiste, il peut demander une réduction de prix ou la résiliation le contrat et obtenir un remboursement.

Jusqu'à présent, cette protection n'existait que pour les biens matériels dans 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.

De plus, il arrive souvent que des consommateurs ne paient pas, en numéraire, pour accéder aux contenus ou services numériques, mais fournissent leurs données personnelles (par exemple, création d'un compte sur les réseaux sociaux). Avec les nouvelles règles, les consommateurs ont droit à un recours en cas de défaut de conformité du contenu ou des services numériques, **même s'ils n'ont pas payé de prix mais ont fourni leurs données personnelles**.

2) L'harmonisation des règles dans l'ensemble de l'UE :

Les directives harmonisent entièrement :

- 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,
- la modification du contenu numérique ou du service numérique.

D'autres éléments sont réglementés au niveau national.

Pour de plus amples informations, veuillez consulter la législation nationale transposant les directives de chaque Etat membre. Vous pouvez les trouver sur le site Internet de la Commission européenne.

Annexes

ANNEXE 1: Transposition en droit national de la Directive sur la vente et les garanties des biens de consommation

Les zones de couleur verte indiquent que l'État membre va plus loin que les exigences minimales de la Directive 2019/771/UE

Principales dispositions de la Directive sur la vente et les garanties des biens de consommation				
États membres	Durée de la garantie légale (années)	Obligation de notification des consommateurs 15	Durée avant le renversement de la charge de la preuve	Hiérarchie des modes de dédommagement
Autriche	2	Non	6 mois	Oui
Belgique	2	Oui ¹⁶	6 mois	Oui
Bulgarie	2	Oui ¹⁷	6 mois	Oui
Croatie	2	Oui	6 mois	Choix gratuit
Chypre	2	Oui	6 mois	Oui
République tchèque	2	Oui ¹⁸	6 mois	Oui
Danemark	2	Oui	6 mois	Oui ¹⁹
Estonie	2	Oui	6 mois	Oui ²⁰
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 rétractation à court terme ²¹
Italie	2	Oui	6 mois	Oui
Lettonie	2	Oui	6 mois	Oui ²²
Lituanie	2	Oui ²³	6 mois	Libre choix
Luxembourg	2	Oui ²⁴	6 mois	Oui ²⁵
Malte	2	Oui	6 mois	Oui

¹⁵ 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.

¹⁶ 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

¹⁷ 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.

¹⁸ 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).

¹⁹ 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).

²⁰ 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.

²¹ 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>

²² Depuis un changement législatif en 2015.

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

²⁴ 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.

²⁵ 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.

Principales dispositions de la Directive sur la vente et les garanties des biens de consommation				
États membres	Durée de la garantie légale (années)	Obligation de notification des consommateurs 15	Durée avant le renversement de la charge de la preuve	Hierarchie des modes de dédommagement
Pologne	2	Non	1 an	Oui ²⁶
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.

²⁶ 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 législation nationale plus protecteurs que la Directive 2019/771/UE sur la vente et les garanties des biens de consommation (voir zones en vert).

États membres	Type de garantie et durée de la garantie légale (années)	Suspension de la garantie légale pendant la réparation/remplacement	Délai accordé pour réparer ou remplacer les produits	Pièces détachées — obligation de fournir les pièces détachées	Pièces détachées — obligation d'informer le consommateur
Autriche	Unique (2 ans)	Nouveau délai	Délai raisonnable	Non	Non (renversement) ²⁷
Belgique	Unique (2 ans)	Oui	Délai raisonnable	Non	Non
Bulgarie	Unique (2 ans)	Oui	Dans le mois	Non	Non
Croatie	Unique (2 ans)	Nouveau délai	Délai raisonnable	Non	Non
Chypre	Unique (2 ans)	Oui	Délai raisonnable	Non	Non
République tchèque	Unique (2 ans)	Non	30 jours	Non	Non
Danemark	Unique (2 ans)	Nouveau délai ²⁸	Délai raisonnable	Non	Non
Estonie	Unique (2 ans)	Nouveau délai	Délai raisonnable ²⁹	Non	Non
Finlande	Différencié	Non	Délai raisonnable	Non	Non
France	Unique (2 ans)	Non	1 mois	Oui	Oui
Allemagne	Unique (2 ans)	Non	Délai raisonnable	Non	Non
Grèce	Unique (2 ans)	Nouveau délai	Délai raisonnable	Oui	Non
Hongrie	Unique (2 ans)	Nouveau délai ³⁰	15 jours	Non	Non
Irlande	Durée limite (6 ans)	Oui	Délai raisonnable	Non	Non

²⁷En 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).

²⁸ Deux ans pour le remplacement, trois ans pour la réparation.

²⁹ 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.

³⁰Suspension 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	Unique (2 ans)	Oui	Délai raisonnable	Non	En partie
Lettonie	Unique (2 ans)	Oui	Délai raisonnable ³¹	Non	Non
Lituanie	Unique (2 ans)	Oui	Délai raisonnable	Non	Non
Luxembourg	Unique (2 ans)	Oui	1 mois	Non	Non
Malte	Unique (2 ans)	Oui	Délai raisonnable	Oui	Non
Pologne	Unique (2 ans)	Nouveau délai ³²	Délai raisonnable	Non	Non
Portugal	Unique (2 ans)	Nouveau délai ³³	30 jours	Oui	Non
Roumanie	Unique (2 ans)	Oui	15 jours	Oui (fabricants)	Non
Slovaquie	Unique (2 ans)	Nouveau délai ³⁴	30 jours	Non	Non
Slovénie	Unique (2 ans)	Nouveau délai ³⁵	8 jours	Oui	Oui
Espagne	Unique (2 ans)	Nouveau délai ³⁶	Délai raisonnable	Oui	Non
Suède	Unique (3 ans)	Non	Délai raisonnable	Oui (certains cas) ³⁷	Non
Les Pays-Bas	Différencié	Oui	Délai raisonnable	Non	Non

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

³² Uniquement pour le remplacement, pas pour la réparation.

³³ Uniquement pour le remplacement, pas pour la réparation.

³⁴ Uniquement pour le remplacement, pas pour la réparation.

³⁵ Uniquement pour le remplacement ou les composants majeurs du produit.

³⁶ Suspension de la garantie légale de réparation, nouvelle période de remplacement.

³⁷ 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

consumerlawready.eu



Funded by
the European Union