



Une meilleure protection dans les ventes aux consommateurs

Juin 2022

Imaginez...

Vous êtes à la tête du service juridique d'une entreprise qui vend des smartwatches dans toute l'UE.

Le dernier modèle de smartwatch est actuellement une source d'inquiétude pour votre entreprise. En raison d'un bug dans le système, certaines fonctions essentielles ne fonctionnent pas. Le service clientèle de votre entreprise croule sous les demandes de garantie. Votre entreprise décide de remplacer toutes les smartwatches concernées par une smartwatch améliorée. Toutefois, les clients devront attendre plusieurs mois pour recevoir leur nouvelle smartwatch.

Pour de nombreux clients, l'attente est trop longue. Ils réclament un remboursement complet du prix payé.

Vous tombez des nues. Est-ce possible ? Votre entreprise n'a-t-elle pas fourni une solution raisonnable ?

Quelques précisions.

À compter du 1^{er} janvier 2022, la Directive 2019/771 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens (la « **Directive** ») remplace la précédente directive sur les ventes aux

• • • contrast • • • •

consommateurs. L'objectif de la Directive est double. D'une part, la Directive vise à améliorer la protection des consommateurs lors de l'achat de biens au sein d'un marché unique européen numérique. D'autre part, elle permet aux entreprises de vendre plus facilement aux consommateurs dans toute l'UE.

La Directive s'applique aux **contrats de vente B2C** portant sur la vente de **biens meubles corporels** conclus à partir du **1er janvier 2022**. Les nouvelles règles couvrent tant les ventes en ligne que les ventes dans les commerces de détail. Les biens comportant des éléments numériques (ex. les smartwatches, les ordinateurs portables, les smartphones et les vélos électriques) entrent également dans le champ d'application de la Directive.

Les entreprises qui vendent de tels biens aux consommateurs devront tenir compte d'un certain nombre de règles renforcées à partir du 1er janvier 2022.

Une première nouveauté est que les vendeurs doivent fournir les **mises à jour** nécessaires pour que les biens comportant des éléments numériques restent conformes. Si les mises à jour ne sont pas fournies ou sont fournies de manière inadéquate, il sera question d'un défaut de conformité.

En outre, la Directive établit les informations minimales que doivent contenir les **déclarations de garantie commerciale**. La Directive prévoit également des obligations concernant la manière dont ces déclarations de garantie doivent être fournies au consommateur.

Par ailleurs, la période pendant laquelle s'applique la **présomption réfragable** selon laquelle un produit était déjà défectueux au moment de la livraison est **portée** de 6 mois à **1 an** à compter de la livraison. Pendant cette période d'un an, il appartient donc au vendeur de prouver que le consommateur est responsable du défaut de conformité du produit. Les États membres peuvent étendre cette période à 2 ans.

La Directive **codifie** certains **arrêts de principe de la Cour de justice** concernant les recours pour défaut de conformité. Si un produit a dû être installé et que la réparation ou le remplacement de ce dernier nécessite son enlèvement, le vendeur en prend en charge les frais. En outre, le consommateur ne doit pas avoir à payer pour l'utilisation normale des biens remplacés pendant la période précédant le remplacement.

Enfin, en cas de défaut de conformité, le consommateur peut plus facilement **résoudre** le contrat de vente. La Directive précise en effet que le consommateur peut résoudre le contrat de vente si le produit ne peut être réparé ou remplacé dans un délai raisonnable. Cette résolution peut avoir lieu sans l'intervention d'un tribunal. Le « délai raisonnable » doit être déterminé objectivement, compte tenu de la nature et de la complexité du bien, de la nature et de la gravité du défaut et de l'effort nécessaire pour effectuer la réparation ou le remplacement. Les États membres peuvent préciser la notion de

• • • contrast

« délai raisonnable ».

L'entreprise de notre exemple doit donc tenir compte des règles impératives de la Directive. Si un défaut apparaît dans le produit livré dans l'année qui suit la livraison, et que l'entreprise ne peut pas prouver que le défaut a été causé par le consommateur, le produit doit être réparé ou remplacé dans un délai raisonnable. À défaut, le consommateur peut résoudre le contrat de vente.

La Directive-même ne prévoit pas de sanctions pour les infractions, mais exige que chaque État membre de l'UE prévoie des sanctions adéquates et efficaces.

Concrètement.

- Pour leurs activités B2C, les entreprises devront tenir compte d'un niveau plus élevé de protection des consommateurs pour la vente de biens meubles corporels à partir du 1er janvier 2022.
- Cette protection plus élevée comprend des règles impératives sur les garanties légales et commerciales, la conformité des biens, les recours et la charge de la preuve en cas de défaut de conformité.
- En raison de l'harmonisation maximale, les États membres ne peuvent accorder une protection plus étendue que lorsque la Directive le permet, par exemple, en introduisant des périodes de garantie plus longues ou en prolongeant la période de présomption de défaut de conformité.
- Les contrats de vente et les conditions générales avec les consommateurs doivent être adaptés, en tenant compte des différentes règles nationales de chaque État membre.
- Les infractions peuvent donner lieu à des sanctions nationales.
- La fourniture de contenus et de services numériques n'entre pas dans le champ d'application de la Directive. Elle fait l'objet d'une directive spécifique, laquelle porte sur certains aspects des contrats de fourniture de contenus et de services numériques.

Plus d'infos ?

- Vous pouvez consulter la Directive via ce lien <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/fr/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019L0771&from=nl>
- De plus amples informations sur l'état de la transposition de la Directive sont disponibles ici <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/fr/NIM/?uri=CELEX:32019L0771>
- La Directive 2019/770 sur la fourniture de contenus et de services numériques peut être consultée via ce lien <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/fr/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019L0770&from=NL>