8 octobre 2021

GARANTIE DE CONFORMITE : GRANDE REFORME DES 2022

L'Ordonnance 2020-1247 est venue modifier la réglementation relative à la conformité des biens et aux garanties y afférant[1].

Sont mentionnées ci-dessous les évolutions majeures relatives à la garantie de conformité que ce texte a apportées, sachant que les dispositions existantes, qui sont précisées par nécessité contextuelle, sont suivies de la mention « (rappel) ».

Important : ces dispositions sont applicables aux contrats conclus à partir du 1er janvier 2022.

OBLIGATIONS INFORMATIVES

— L'obligation d'information (article L111-1 du Code de la consommation) est complétée sur les **informations relatives aux garanties attachées au bien**, notamment les garanties commerciales et le SAV (qui se voit défini à l'article L217-25 du Code de la consommation)

— La notion d' « **avantage procuré par le consommateur** » au lieu ou en complément du paiement d'un prix est intégrée (article L111-4-1 du Code de la consommation)

OBLIGATIONS QUANT A LA DELIVRANCE DU BIEN[2]

— La délivrance du bien s'accompagne de la **fourniture des instructions d'installation du bien et de l'éventuel contrat de garantie commercial** (article L216-4 et suivants du Code de la consommation)

— Une **exception d'inexécution au bénéfice du consommateur**, existant dans le Code civil, est intégrée dans le Code de la consommation (articles L216-6 ; L224-25-11) : il est en mesure de suspendre le paiement du bien en tout ou partie en cas de manquement du professionnel dans la fourniture ou la délivrance

— En cas de non-délivrance du bien par le professionnel :

[1] En transposition des directives 2019/770 et 2019/771

[2] Tout manquement aux dispositions relatives à la délivrance, la fourniture et le transfert de risques (articles L216-1 à L216-6 du Code de la consommation) est passible d'une amende administrative de 3000 euros max. pour une personne physique ou 15 000 euros pour une personne morale

APPLICATION NOUVEAUX CONTRATS 2022

- Le délai de 30 jours en deçà duquel le consommateur ne pouvait résoudre le contrat est supprimé ;
- Ainsi, une mise en demeure d'exécution avec délai raisonnable suffit ;
- Une résolution immédiate est possible si le professionnel refuse de délivrer le bien ou fournir le service ou si la date ou le délai de délivrance ou de fourniture « constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat » (article L216-6-1 du Code de la consommation)

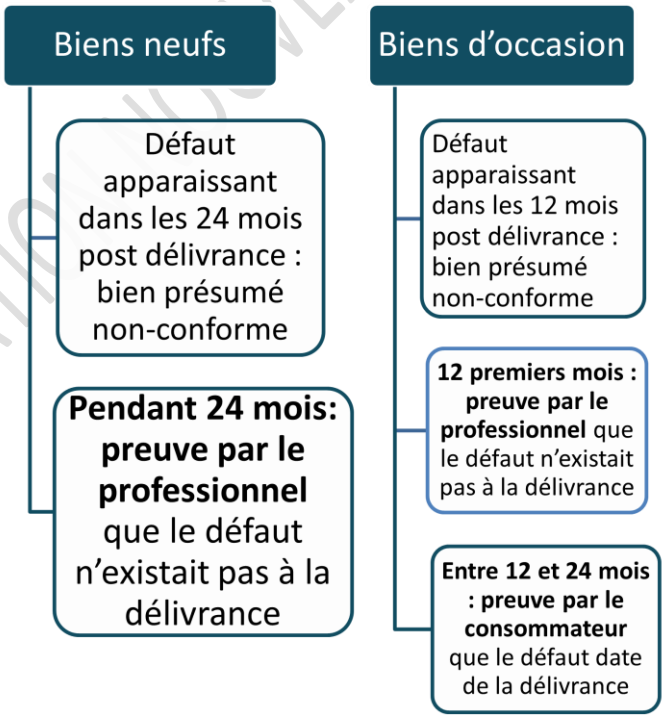
DUREE DE CONFORMITE

La durée de l'obligation de conformité d'un bien neuf ou d'occasion est toujours de 24 mois (rappel).

DUREE DE LA PRESOMPTION DE NON-CONFORMITE

Suite à l'apparition d'un défaut durant ces 24 mois, la non-conformité du bien est présumée durant :

- 24 mois pour les biens neufs ;
- 12 mois (au lieu de 6 mois) pour les biens d'occasion ; au-delà, c'est au consommateur à prouver la non-conformité du bien.



APPLICATION NOUVEAUX CONTRATS 2022

EN CAS DE NON-CONFORMITE

— En cas de non-conformité, le principe de conformité ou de réduction ou de résolution est maintenu mais celui de l'exception d'inexécution est intégré :

- Mise en conformité
  - Réparation
  - Remplacement

  } Bien mis à disposition par le consommateur
- A défaut
  - Réduction du prix
  - Résolution du contrat
- En tout état de cause : possibilité de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que la non-conformité soit palliée

— Mise en conformité :
  - Choix du consommateur entre réparation et remplacement (rappel)
  - Dans un délai raisonnable (30 jours maximum)
  - L'enlèvement et la reprise de ce bien sont inclus
  - L'installation du bien réparé ou de remplacement est incluse
  - Sans aucun frais pour le consommateur, ni pour l'utilisation normale antérieure (sinon article L241-9 du Code de la consommation : amende administrative possible[3])

— Possibilité de ne pas procéder selon le choix du consommateur si la mise en conformité est **impossible ou entraine des coûts disproportionnés**, voire possibilité de refuser la mise en conformité (rappel)[4] ; précision apportée sur la notion de « coûts disproportionnés » qui est appréciée au regard, cumulativement :
  - De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité
  - De l'importance du défaut de conformité
  - De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur

— Extension du délai de garantie :
  - Réparation du bien non-conforme : extension de garantie de 6 mois
  - Remplacement du bien non-conforme quand réparation souhaitée par le consommateur : nouveau délai de garantie dès délivrance du nouveau bien au consommateur

— Réduction du prix ou résolution du contrat[5]

[3] 15 000 euros pour une personne physique, 75 000 euros pour une personne morale
[4] Sanction de la non-application de ces dispositions : article L241-10 du Code de la consommation
[5] Sanction pour non-respect des dispositions relatives aux obligations du professionnel lors de la résolution du contrat : amende administrative de 15 000 euros max. pour une personne physique et 75 000 euros max. pour une personne morale

APPLICATION NOUVEAUX CONTRATS 2022

- Possibilité, pour le consommateur, sur sa demande, d'obtenir une réduction ou la résolution :

  - ✓ Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité,
  - ✓ Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur,
  - ✓ Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents,
  - ✓ Lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse,
  - ✓ Lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate : le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Si le défaut de conformité est mineur (preuve par le vendeur), le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente

Suspension de la garantie (garantie de conformité ou garantie légale) pour toute remise en état couverte par cette garantie (nouvel article L217-28 du Code de la consommation) jusqu'à la délivrance du bien remis en état[6]

- Montant de la réduction de prix : proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité

- Pour la résolution du contrat :
  - Restitution du bien aux frais du vendeur
  - Remboursement du prix payé et de tout autre avantage reçu au titre du contrat au + tard 14 jours après réception du bien ou de la preuve de son renvoi – au-delà : +10% ; jusqu'à 30 jours : + 20% ; après : + 30%[7].
  - Si remboursement : même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour l'achat sauf accord exprès de ce dernier et sans frais supplémentaire pour lui

GARANTIE DES BIENS NUMERIQUES ET BIENS COMPORTANT DES ELEMENTS NUMERIQUES[8]

— Une **garantie de conformité spécifique aux biens numériques** est créée (articles L217-3 et suivants du Code de la consommation) prévoyant notamment pour les

[6] Sanction pour tout manquement : article L241-15 du Code de la consommation

[7] Article L241-4 du Code de la consommation

[8] Parmi les règles spécifiques à des contrats ayant un objet particulier (Chapitre IV, Titre II, Livre II du Code de la consommation), est créée une section dédiée aux contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques (Section 2 bis)

APPLICATION NOUVEAUX CONTRATS 2022

contenus numériques et les services numériques ainsi que les biens comportant des éléments numériques :

- Une garantie de 2 ans dès lors que la fourniture est prévue pour un délai inférieur ou égal à 2 ans ou qu'il n'y a pas de délai de fourniture mentionné au contrat ;
- Cette garantie est également étendue aux défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage et de l'installation réalisée par le consommateur si elle est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur

— Mises à jour[9] **nécessaires** des biens numériques[10] : **obligations du vendeur**

- Le vendeur doit **veiller** à ce que le consommateur soit informé et reçoive **les mises à jour** nécessaires au maintien de la conformité des biens

- Durée de cette obligation pour le vendeur :
  - S'il s'agit d'une fourniture unique du contenu numérique ou du service numérique : le vendeur est tenu à cette obligation de mise à jour durant une période correspondant à cette à laquelle le consommateur peut légitimement s'attendre selon le type et la finalité des biens
  - Si la fourniture du contenu/service numérique est prévue au contrat pour une certaine période : cette obligation doit s'étendre durant une période de 2 ans à partir de la délivrance du bien comportant des éléments numériques
  - Si la fourniture du contenu/service numérique est prévue au contrat pour plus de 2 ans : l'obligation vise la période pendant laquelle le contenu/service numérique est fourni

- Le vendeur n'est **pas responsable lorsque le consommateur n'a pas installé** les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des biens si :

  - Le vendeur a informé le consommateur de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de leur non-installation par le consommateur

  ET

  - La non-installation ou l'installation incorrecte par le consommateur des mises à jour n'est pas due à des lacunes dans les instructions fournies au consommateur

— Mises à jour[11] **non nécessaires** au maintien de la conformité des biens numériques : **obligations du vendeur** :

[9] Sanctions pour tout manquement à ces dispositions : article L241-12 du Code de la consommation
[10] Le nouvel article L217-20 du Code de la consommation distingue les mises à jour nécessaires au maintien de de la conformité du bien et celles qui ne sont pas nécessaires
[11] Sanctions pour tout manquement à ces dispositions : article L241-12 du Code de la consommation

APPLICATION NOUVEAUX CONTRATS 2022

- Le principe de mises à jour non nécessaires doit être autorisé par le contrat avec une raison valable ;
- Le vendeur informe le consommateur, de manière claire et compréhensible, raisonnablement en avance et sur un support durable, de la mise à jour envisagée en lui précisant la date à laquelle elle intervient ;
- La mise à jour est effectuée sans coût supplémentaire pour le consommateur ;
- Le vendeur informe le consommateur que celui-ci est en droit de refuser la mise à jour ou, le cas échéant, de la désinstaller, si la mise à jour a une incidence négative sur son accès au contenu numérique ou au service numérique ou à son utilisation de ceux-ci.
- Dans ce dernier cas, la résolution du contrat est de droit et sans frais pour le consommateur, dans un délai maximal de trente jours, à moins que la mise à jour n'ait qu'une incidence mineure pour lui. Le consommateur ne peut toutefois résoudre le contrat si le vendeur lui a proposé de conserver le contenu numérique ou le service numérique sans modification, y compris au moyen d'une désinstallation de la mise à jour, et si ce dernier demeure en conformité dans les conditions prévues à la présente section
- Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat, les dispositions relatives aux conséquences de la non-conformité du bien s'appliquent (articles L. 217-16 et L. 217-17)
- Le présent article n'est pas applicable en cas d'offre groupée[12].

GARANTIE COMMERCIALE[13]

— Dans la définition posée par le nouvel article L217-21 du Code de la consommation, la notion de « professionnel », sujet de l'engagement contractuel à l'égard du consommateur, est remplacée par celles de « vendeur ou producteur ». Ainsi, la garantie commerciale peut être proposée par le distributeur du bien mais aussi par son fabricant.

— La publicité faite de la garantie commerciale prévaut sur les conditions de cette garantie si celles-ci sont moins favorables et si la publicité est antérieure à la conclusion du contrat de garantie, sauf si preuve de la modification de la publicité avant la conclusion du contrat.

— Création de la garantie commerciale de durabilité (article L217-23 du Code de la consommation) : garantie consentie par le producteur au consommateur l'engageant pour une' période donnée, supérieure à 2 ans.

APPLICATION NOUVEAUX CONTRATS 2022

[12] Au sens de l'article L. 224-42-2 du Code de la consommation

[13] Sanction pour tout manquement à ces dispositions : article L241-13 du Code de la consommation

— La DGCCRF/DDPP peut être interrogée par des professionnels (secteurs listés par décret[14] à venir) pour prendre formellement position sur la conformité de la garantie commerciale envisagée

TRANSMISSION DES GARANTIES EN CAS DE TRANSFERT DE PROPRIETE DU BIEN

Que le transfert de propriété soit à titre onéreux ou gratuit, le sous-acquéreur bénéficie des droits de l'acquéreur initial, tant pour la garantie légale de conformité que la garantie commerciale.

APPLICATION NOUVEAUX CONTRATS 2022

[14] Secteurs dans lesquels se posent des difficultés particulières en matière de garantie commerciale