

# Module 3

## Droits et garanties des consommateurs

January 2018

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

## Table des matières

|  |    |
|--|----|
| Introduction .....   | 5  |
| 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 ? .....  | 10 |
| Quand considère-t-on qu'un bien de consommation est non conforme ? .....   | 10 |
| Quelles sont les principales caractéristiques de la garantie commerciale ? .....   | 11 |
| Est-ce que je peux présenter la garantie légale comme une garantie commerciale ? .....   | 11 |
| Existe-t-il également une garantie légale pour les produits d'occasion ? .....   | 11 |
| 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 ? .....   | 13 |
| Puis-je demander au consommateur un paiement ? .....   | 14 |
| Comment procéder à la réparation ou au remplacement ? .....  | 14 |
| Après la résiliation du contrat, pouvez-vous, en tant que vendeur, exiger un dédommagement au motif que le produit a été utilisé ? .....                       | 14 |
| Dans quels cas le vendeur ne peut-il être tenu responsable d'un défaut de conformité ? .....   | 15 |
| Qui doit prouver le défaut de conformité ? .....   | 15 |
| Puis-je renvoyer la réclamation d'un consommateur vers l'importateur, le distributeur ou le fabricant ? .....  | 16 |
| Puis-je demander un dédommagement au tiers responsable du défaut de conformité dans la chaîne d'approvisionnement ? .....                                      | 17 |
| Que se passe-t-il lorsque le produit est non seulement défectueux, mais également dangereux ? .....  | 17 |
| Quelles sont les conséquences d'une violation des règles sur les droits et garanties des consommateurs pour ce qui concerne les produits non conformes ? ..... | 18 |

|   |    |
|---|----|
| Et dans le cas d'une vente transfrontalière ?.....  | 18 |
| Cas particulier des ventes aux consommateurs étrangers.....   | 19 |
| Quand considère-t-on que votre activité commerciale s'adresse explicitement aux consommateurs d'un autre pays ? | 19 |
| Qu'est-ce que cela implique pour vous, en pratique ? .....  | 20 |

« 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 »

**Un consommateur**

« La garantie légale assainit la concurrence entre entreprises, car nous avons tous intérêt à fabriquer des produits de qualité. »

**Un commerçant**

« Pour que les clients aient davantage confiance en mes produits, je leur propose une garantie commerciale. C'est un 'plus' apprécié, et souvent un critère de choix par rapport à la concurrence. »

**Un commerçant**

## Introduction

Cher entrepreneur,

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

Le projet ConsumerLaw Ready est une initiative à l'échelle européenne, gérée par le Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC) dans le cadre d'un consortium avec l'UEAPME (qui représente les PME en Europe) et Eurochambres (l'association des chambres de commerce et d'industrie européennes). Ce projet est financé par l'Union européenne avec l'appui du Parlement européen et de la Commission européenne.

L'objectif du projet est de vous aider à respecter les dispositions du droit européen de la consommation.

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. Le résultat s'est avéré globalement positif<sup>1</sup>. La principale conclusion de cette évaluation est que les règles existantes devraient être mieux appliquées par les autorités et mieux connues des professionnels et des consommateurs. Le projet ConsumerLaw Ready souhaite 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 la plate-forme de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) et de règlement en ligne des litiges (RLL), un site Internet officiel géré par la Commission européenne dans l'objectif d'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 ConsumerLaw Ready. Le site Internet [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu) contient d'autres outils d'apprentissage, notamment des vidéos, des quiz et des tests, qui

---

<sup>1</sup> Vous trouverez sur le site Internet de la Commission européenne des informations complémentaires sur cette étude, ses conclusions et les mesures de suivi décidées : [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

vous permettent d'obtenir une certification. Un forum vous offre également la possibilité d'entrer en relation avec des experts et d'autres PME.

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 de l'UE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation, transposée en droit national par les États membres de l'UE. Le [Document d'orientation de la Commission européenne](#)<sup>2</sup> disponible dans toutes les langues officielles de l'UE, vous apportera des informations plus approfondies sur les dispositions de la Directive relative aux droits des consommateurs qui s'appliquent aux exigences d'information en matière de garantie légale.

En complément de ces exigences horizontales, d'autres obligations d'information pourront s'appliquer — de façon autonome ou en lien avec les obligations d'information de la Directive relative aux Droits des Consommateurs — qui concernent plus particulièrement certains secteurs d'activité, en fonction du type de contrat (par exemple crédit à la consommation, voyage à forfait, etc.). Ces obligations complémentaires sortent du champ d'application de ce manuel, mais nous vous conseillons d'en prendre connaissance également, notamment pour ce qui concerne plus précisément votre domaine d'activité. La [Base de données sur le droit de la consommation](#)<sup>3</sup> et le [Portail l'Europe est à vous](#)<sup>4</sup> dédié aux entreprises vous aideront à identifier les informations pertinentes pour vous.

Nous espérons que les informations de ce Manuel vous seront utiles.

---

<sup>2</sup> Voir [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) (en anglais)

<sup>3</sup> Voir [https://europa.eu/youreurope/business/index\\_fr.htm](https://europa.eu/youreurope/business/index_fr.htm)

<sup>4</sup> Voir [https://europa.eu/youreurope/business/index\\_fr.htm](https://europa.eu/youreurope/business/index_fr.htm)

# Module 3



## 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 toute l'UE, tout en permettant aux différents États membres d'imposer des exigences plus strictes (selon le principe de « l'harmonisation minimale »).

Cependant, certains États membres n'ont pas fait usage de cette possibilité d'aller au-delà des exigences minimales de la Directive sur la vente et les garanties<sup>5</sup>. 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.

<sup>5</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) (en anglais)

Les règles relatives aux droits et garanties des consommateurs pour défaut de conformité du produit sont des règles contraignantes et les parties contractuelles 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. Le vendeur et le consommateur peuvent convenir d'une période de garantie légale plus courte, qui ne pourra toutefois 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, République tchèque, Allemagne, Hongrie, Italie, Luxembourg, Pologne, Portugal, Slovaquie, Slovénie et Espagne)<sup>6</sup>.

Toute clause d'un contrat de consommation ayant pour objectif de limiter ou d'exclure totalement la garantie légale serait illégale. Si un client vous signale un défaut de conformité, vous pouvez lui suggérer une solution amiable n'entrant pas dans le cadre de la Directive. Vous devrez alors indiquer au consommateur qu'il lui revient de choisir d'accepter ou de rejeter votre proposition, et dans ce cas d'exiger l'application de la garantie légale.

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

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

<sup>6</sup> Gardez toutefois à l'esprit qu'une nouvelle législation européenne est en cours de négociation : si la proposition de Directive sur la vente à distance de biens est finalement adoptée, les biens neufs et d'occasion seront traités de la même façon.



- 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 de biens d'occasion aux enchères publiques, lorsque les consommateurs ont la possibilité de participer personnellement à la vente. La Finlande, la France, l'Allemagne, la Hongrie et le Royaume-Uni 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 la Suède n'ont pas fait usage de cette possibilité, mais ont 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 a été effectuée par le vendeur ou sous sa responsabilité. Cette disposition s'applique également lorsque le bien, destiné à l'installation par le consommateur, est installé par lui et que le montage défectueux est dû à une erreur des instructions de

montage. De plus, le secteur des prestations de services au consommateur relève toujours du droit national des États membres. Par conséquent, si vous êtes prestataire de services, nous vous recommandons de prendre connaissance des dispositions nationales applicables<sup>7</sup>.

## 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 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, couvrant les biens neufs pendant une période minimale de 2 ans, 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.

À la garantie légale peut s'ajouter une garantie commerciale proposée par le vendeur ou le fabricant, à titre gratuit ou payant. Cette garantie peut couvrir, éventuellement pendant plus de 2 ans, d'autres défauts que ceux déjà présents au moment de la livraison du bien.

<sup>7</sup> <http://data.legilux.public.lu/file/eli-etat-leg-code-consommation-20170101-fr-pdf.pdf>

## 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 2 ans (cette durée varie entre États membres de l'UE, elle pourra être plus longue au Royaume-Uni, en Irlande, en Finlande, aux Pays-Bas et en Suède, comme indiqué à l'annexe 1).

Elle apporte l'assurance que le consommateur disposera de recours efficaces s'il constate une non-conformité.

Par exemple, si un sèche-cheveux cesse de fonctionner après 6 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 ou d'accorder au consommateur une réduction adéquate du prix.

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

La législation applicable précise les conditions dans lesquelles les biens sont considérés comme conformes au contrat de vente conclu avec le consommateur. Selon la loi, le bien de consommation est présumé conforme au contrat de vente :

- S'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 modèle au consommateur.

**Exemple :** des chaussures décrites et présentées

comme étanches au consommateur doivent effectivement être étanches.



- En tant que vendeur, il vous appartient de veiller à la précision de la description des produits que vous vendez. Dans le cas contraire, le consommateur pourra engager votre responsabilité.
- S'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.  
**Exemple :** un vélo présenté comme adapté à l'utilisation en montagne au moment de la vente doit effectivement permettre cette utilisation.



- S'il est propre aux usages auxquels servent habituellement les biens du même type.  
**Exemple :** un téléphone mobile doit permettre de passer des appels téléphoniques.

- S'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, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.

**Exemple :** la consommation d'électricité indiquée sur l'étiquette d'un réfrigérateur doit correspondre à la consommation d'électricité réelle de cet appareil.



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

À 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 présents au moment de la livraison du bien. Cette garantie peut être proposée à titre gratuit ou payant.

Certains fabricants proposent une garantie commerciale payante, qui permet au consommateur de faire réparer son 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 davantage que les garanties légales.

Et lorsque vous proposez une garantie commerciale au consommateur, il est très important que vous informiez le consommateur de l'existence d'une garantie légale par défaut. N'oubliez jamais que la loi vous impose d'informer le consommateur de l'existence d'une garantie légale.

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 pratique commerciale déloyale.

## 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, la Directive de l'UE sur la vente et les garanties des biens de consommation précise que les États membres peuvent prévoir que, dans le cas de biens d'occasion, le vendeur et le consommateur peuvent convenir de clauses contractuelles ou passer des accords prévoyants, pour la responsabilité du vendeur, un délai plus court que 2 ans. Ce délai ne peut

toutefois être inférieur à 1 an. Voici la liste des états membres qui ont fait ce choix : Autriche, Belgique, République de Chypre, République tchèque, Allemagne, Hongrie, Italie, Luxembourg, Pologne, Portugal, Slovaquie, Slovénie et Espagne.

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, le consommateur peut choisir entre deux catégories de dédommagement, dans un ordre défini (« hiérarchie des modes de dédommagement »). Le choix du recours appartient au consommateur :

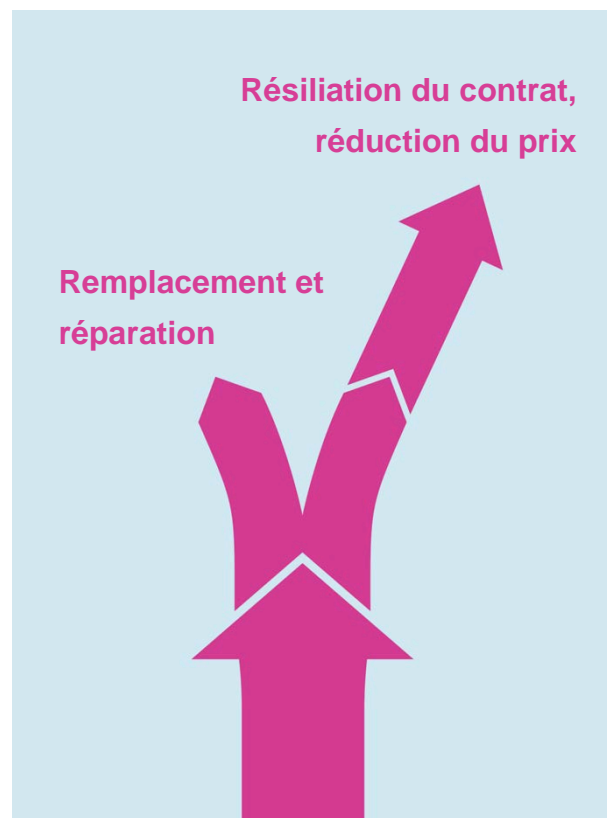
1. **Réparation ou remplacement** — le consommateur peut choisir l'un ou l'autre de ces premiers recours
2. **Résiliation du contrat ou réduction du prix** — le consommateur peut également choisir l'un ou l'autre de ces recours

Le consommateur peut donc premièrement demander la réparation ou le remplacement des biens non conformes, et choisir l'un ou l'autre de ces recours, à moins que ces modes de dédommagement soient impossibles ou disproportionnés. Par exemple, le consommateur peut demander la réparation de son

véhicule en panne ou son remplacement par un autre véhicule de même catégorie.

Deuxièmement, pour le cas où :

- la réparation ou le remplacement est impossible ou disproportionné par rapport à l'autre mode de dédommagement, ou
- le vendeur n'a pas mené à bien le dédommagement dans un délai raisonnable, ou
- le vendeur a mené à bien le dédommagement, mais cette situation a occasionné d'importants désagréments pour le consommateur,
- le consommateur peut choisir la résiliation du contrat ou une réduction du prix payé pour le bien acheté.<sup>8</sup>



<sup>8</sup> <http://data.legilux.public.lu/file/eli-etat-leg-code-consommation-20170101-fr-pdf.pdf>



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 en panne et d'obtenir le remboursement intégral du prix payé. Ou, si le véhicule est toujours utilisable, il peut demander le versement d'un certain montant (une partie du prix du véhicule) en tant que réduction du prix, et conserver le véhicule.

Vous devez savoir que si la majorité des États membres applique cette hiérarchie des modes de dédommagement, dans certains pays comme la Croatie, la Grèce, la Lituanie, le Portugal et la Slovaquie, les consommateurs choisissent librement le dédommagement. La hiérarchie présentée ci-dessus ne s'appliquera donc pas dans ces pays (voir détails à l'annexe 1).

Le Royaume-Uni et l'Irlande offrent le droit, pour une durée limitée, de refuser les produits (au Royaume-Uni par exemple, délai de 30 jours après la livraison ou le transfert de propriété ou après que le consommateur a été invité à agir), et de considérer le contrat comme étant résilié<sup>9</sup>.

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

Le droit du consommateur à choisir entre la réparation et le remplacement dans un premier temps, et dans un second temps, entre la résiliation du contrat et une réduction du prix, est un droit restreint.

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 considérant :

- 1) la valeur qu'aurait le bien s'il n'y avait pas défaut de conformité. Par exemple, si la valeur du bien est inférieure aux coûts d'une 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, si le prix de la réparation d'un produit est supérieur au prix du remplacement du produit, la réparation pourrait ne pas être le dédommagement adéquat. 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.

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. Lorsque le défaut de conformité est considéré comme mineur, la solution est envisagée au cas par cas et ne peut pas être généralisée.

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

<sup>9</sup> Loi relative aux droits des consommateurs (*Consumer Rights Act 2015, Section 20*) à propos du droit de refuser, voir <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

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).

## Puis-je demander au consommateur un paiement ?

Non, c'est impossible. 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 :

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

## Comment procéder à la réparation ou au remplacement ?

La réparation ou le remplacement de produits 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 et qu'il n'est plus en mesure de se le procurer. Dans ce

cas, c'est au vendeur de prouver que le remplacement est impossible.

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

En droit européen, le vendeur n'est pas autorisé à demander un dédommagement en contrepartie de l'usage que le consommateur a eu du produit défaillant 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 relativement 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 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<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> <http://data.legilux.public.lu/file/eli-etat-leg-code-consommation-20170101-fr-pdf.pdf>

## 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 légitime.

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 du vêtement, ne pourra réclamer ensuite 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 aux livres.

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 en être tenu responsable.

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

Toutefois, si le professionnel prétend que ses produits en vente sont conformes, il sera responsable du défaut de conformité, que ce défaut ait pu ou non 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 encore conduit la voiture. Si l'acheteur constate que la voiture ne fonctionne toujours pas bien après quelque temps, la responsabilité du professionnel sera engagée.

Par contre, le vendeur ne pourra être tenu responsable d'un défaut de conformité avec les déclarations d'autres professionnels concernant les caractéristiques du produit, s'il n'avait pas connaissance de ces promesses ou ne pouvait 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 que les chaussures sont étanches. Ce consommateur ne pourra alors se plaindre d'un défaut de conformité.

Le même principe s'applique si le professionnel rectifie une publicité avant la conclusion du contrat en disant (pour reprendre le même exemple) que 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 voir sa responsabilité engagée sur ce point, mais il lui appartient de démontrer qu'il a effectivement corrigé les déclarations trompeuses.

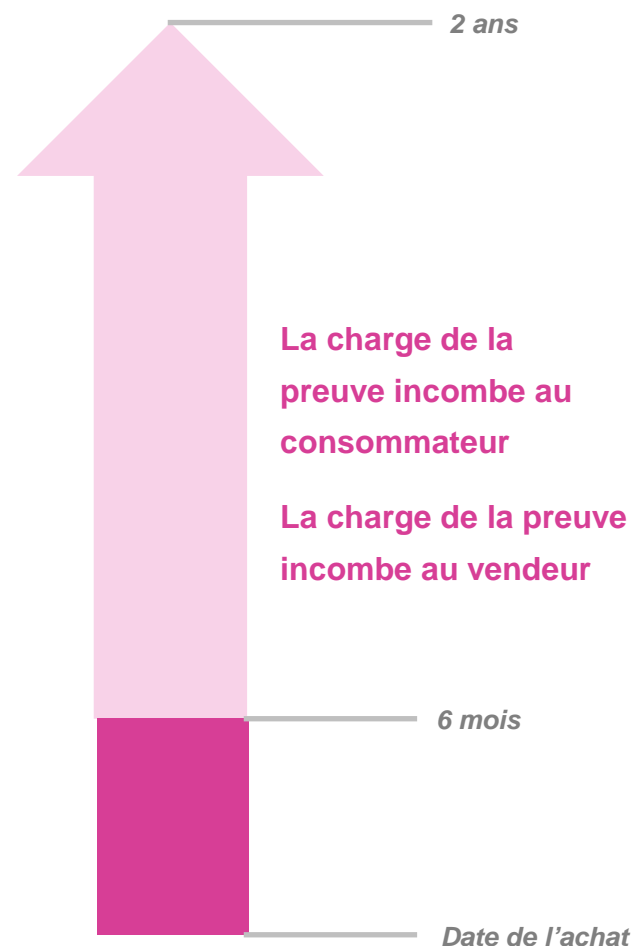
## Qui doit prouver le défaut de conformité ?

L'obligation du vendeur de garantir la conformité d'un produit neuf avec le contrat reste en vigueur pendant au moins deux ans à partir du moment de la livraison du produit au consommateur. Le vendeur est responsable uniquement des défauts présents dès le départ, d'où l'importance de déterminer le moment d'apparition du défaut. Pendant les six premiers mois, on présume que la non-conformité apparente du



produit s'explique par une cause déjà existante au moment de la livraison du produit. Si, par exemple, un four cesse de fonctionner six semaines après la livraison au domicile du client, le vendeur est réputé responsable.

Toutefois, à l'expiration de cette première période de six 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<sup>11</sup>.



Par conséquent, le vendeur doit prouver que le défaut de conformité (ou les raisons expliquant ce défaut) n'était pas présent au moment de la livraison, mais qu'il est apparu plus tard. Le vendeur doit par exemple prouver que si le téléphone mobile ne fonctionne pas, c'est parce qu'il est tombé dans l'eau et pas à cause d'un défaut de fabrication.

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 mobiles, il serait judicieux d'entretenir de bonnes relations avec le fabricant, qui pourra vérifier pourquoi le mobile 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.

De même, pour éviter les réclamations, veillez à toujours consigner par écrit dans le contrat les demandes particulières du client, pour que la volonté du client consommateur soit clairement exprimée.

## Puis-je renvoyer la réclamation d'un consommateur vers l'importateur, le distributeur ou le fabricant ?

Non, c'est impossible. 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

certaines aspects des contrats de fourniture de contenus numériques, formulée en 2015 par la Commission, précise qu'il revient au professionnel de démontrer l'absence de défaut de conformité, sauf si l'environnement numérique du consommateur n'est pas compatible avec le contenu fourni. La présomption n'est pas limitée dans le temps, les contenus numériques n'étant pas sujets à l'usure.

<sup>11</sup> La proposition faite de Directive du Parlement européen et du Conseil concernant certains aspects des contrats de vente en ligne et de toute autre vente à distance de biens, formulée en 2015 par la Commission, indique que la charge de la preuve revient au professionnel pendant les 2 ans de la période de garantie. En ce qui concerne les produits à contenu numérique, la proposition de Directive concernant

législation nationale applicable aux ventes au consommateur.

La responsabilité du vendeur est engagée pour tout défaut de conformité, que ce défaut s'explique par un manquement ou par la 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 UE sur la vente 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, en ce qui concerne des biens devenant non conformes au cours du processus d'importation, l'importateur pourra être tenu d'indemniser le vendeur.

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

## La solution simple, que nous recommandons

Pour vous prémunir de difficultés ultérieures, nous vous recommandons de demander à vos propres fournisseurs de préciser leur politique de retour des produits non conformes, et de faire figurer ce point dans les contrats conclus avec vos 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 en ce qui concerne les produits qui s'avèrent être dangereux, par exemple un fer qui prendrait feu en repassant une chemise.

D'autres règles s'appliquent dans ce cas, relevant de la responsabilité et de la sécurité des produits. Ces règles permettent d'octroyer des dommages et 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 relatives 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 par conséquent d'être particulièrement attentif aux règles applicables.<sup>12</sup>

## 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 en matière de produits non conformes s'expose à différentes sanctions.

Pour être en infraction avec les dispositions de la législation protégeant les consommateurs, 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.

## Et dans le cas d'une vente transfrontalière ?

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. Nous verrons ces règles plus en détail dans les paragraphes suivants.

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 (Royaume-Uni, en Irlande, en Finlande, aux Pays-Bas et en Suède) 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,

<sup>12</sup> <http://data.legilux.public.lu/file/eli-etat-leg-code-consommation-20170101-fr-pdf.pdf>

sans avoir à demander en premier lieu son remplacement ou sa réparation.

En décembre 2015, la Commission européenne a adopté deux propositions législatives visant l'harmonisation complète des règles en la matière. La première concerne les règles contractuelles encadrant la fourniture de contenus numériques, la seconde les règles contractuelles applicables à la vente à distance de biens de consommation. En s'appuyant sur le principe d'une harmonisation complète, les propositions établissent les mêmes règles pour tous les États membres.

La proposition de Directive sur les contrats de fourniture de contenus numériques, formulée par la Commission, veut rectifier l'absence de règles valables dans l'ensemble de l'UE pour les contenus numériques non conformes. Si elles sont transposées dans la loi, ces règles protégeront les consommateurs dans le cadre de l'achat de produits à contenu numérique, comme un e-book, un film, de la musique ou lorsqu'ils souscrivent un abonnement à un service numérique. La Proposition sur la vente à distance de biens de consommation veut rectifier l'hétérogénéité des règles de garantie légale entre États membres et réussir la création d'un véritable marché unique du numérique.

## Cas particulier des ventes aux consommateurs étrangers

Dans le droit de l'Union<sup>13</sup>, si votre activité commerciale s'adresse à des consommateurs d'autres 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 étranger. Si vous avez tous deux choisi un autre droit applicable, ce choix ne pourra priver votre consommateur étranger des

garanties apportées 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 au 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.

## Quand considère-t-on que votre activité commerciale 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 marketing 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 domiciliée<sup>14</sup>.

En revanche, si un consommateur d'un autre État membre de l'UE vous contacte de sa propre initiative alors que vous n'adrez pas vos activités

<sup>13</sup> Notamment dans le Règlement « Rome I » 593/2008.

<sup>14</sup> Pour en savoir plus, consultez les affaires jointes C 585/08 et C 144/09 Peter Pammer et Hotel Alpenhof GesmbH

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 sera le droit applicable à vos contrats transfrontaliers ?

À première vue, les petits commerçants 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, ainsi que nous l'expliquons dans les modules de la formation Consumer Law Ready. Ces 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 êtes convenus 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 ConsumerLawReady 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 votre activité commerciale.

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.

### 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. Par contre, 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 transfrontalières, l'UE a mis en place une plate-forme de RLL qui permet de mettre

en relation les systèmes de REL de différents États membres<sup>15</sup>.

**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 de vente que les tribunaux de Lille seront les seuls tribunaux compétents en cas de litige.

---

<sup>15</sup> Voir le Module 5

# 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 199/44 CE

| 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 pour le consommateur <sup>16</sup> | Durée avant renversement de la charge de la preuve | Hiérarchie des modes de dédommagement |
| Autriche   | 2                                    | Non   | 6 mois   | Oui                                   |
| Belgique   | 2                                    | Oui <sup>17</sup>   | 6 mois   | Oui                                   |
| Bulgarie   | 2                                    | Oui <sup>18</sup>   | 6 mois   | Oui                                   |
| Croatie  | 2                                    | Oui   | 6 mois   | Libre choix                           |
| Chypre   | 2                                    | Oui   | 6 mois   | Oui                                   |
| République tchèque   | 2                                    | Oui <sup>19</sup>   | 6 mois   | Oui                                   |

<sup>16</sup> Par souci de simplicité, nous avons inclus l'absence d'obligation de notification dans cette catégorie, même si la Directive n'impose pas *stricto sensu* une obligation de notification, mais permet aux États membres de prévoir cette obligation.

<sup>17</sup> Le professionnel et le consommateur peuvent convenir que le consommateur doit signaler le défaut de conformité dans les 2 mois après qu'il l'a constaté. *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>18</sup> Voir l'article 126 de la loi sur la protection des consommateurs (*Consumer Protection Act*). L'existence de cette règle n'a toutefois pas été formellement signalée à la Commission européenne.

<sup>19</sup> Le droit tchèque précise que « le consommateur découvrant un défaut est tenu de contacter le professionnel sans retard inutile ». Loi n°. 89/2012 Coll., nouveau Code civil (« *Nový občanský zákoník* » et NCC).

| 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 pour le consommateur | Durée avant renversement de la charge de la preuve | Hiérarchie des modes de dédommagement                   |
| Danemark   | 2                                    | Oui   | 6 mois   | Oui <sup>20</sup>                                       |
| Estonie  | 2                                    | Oui   | 6 mois   | Oui <sup>21</sup>                                       |
| Finlande   | 2                                    | Oui   | 6 mois   | Oui   |
| 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 refus limité dans le temps <sup>22</sup> |
| Italie   | 2                                    | Oui   | 6 mois   | Oui   |
| Lettonie   | 2                                    | Oui   | 6 mois   | Oui <sup>23</sup>                                       |
| Lituanie   | 2                                    | Oui <sup>24</sup>                               | 6 mois   | Libre choix   |
| Luxembourg   | 2                                    | Oui <sup>25</sup>                               | 6 mois   | Oui <sup>26</sup>                                       |
| Malte  | 2                                    | Oui   | 6 mois   | Oui   |
| Pologne  | 2                                    | Non   | 1 an   | Oui <sup>27</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   |

<sup>20</sup> Au Danemark, le consommateur peut demander à être remboursé si le défaut est important, mais pas si le vendeur propose de réparer ou de remplacer le produit. Article 78 de la Loi sur la vente de biens de consommation (Købelov)

<sup>21</sup> En Estonie, la réglementation s'appuie sur l'idée d'un libre choix du mode de dédommagement, mais accorde au vendeur la possibilité de corriger le défaut par une réparation ou un remplacement.

<sup>22</sup> S.I. N°. 11/2003 — Communautés européennes (certains aspects de la vente des biens de consommation et des garanties associées) réglementation 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

<sup>23</sup> À la suite d'une modification législative en 2015.

<sup>24</sup> Le consommateur est tenu d'informer le professionnel dans un délai raisonnable, conformément à l'article 6.327 du Code civil N°. VIII-1864 du 18 juillet 2000

<sup>25</sup> Le consommateur est tenu d'informer le vendeur de tout défaut de conformité du produit dans un « délai raisonnable », mais comme ce délai n'est pas défini, il correspond dans les faits à un délai de 2 ans après la livraison. Conformément à l'article L. 212 – 6, sous paragraphe 2, il existe un second délai de 2 ans pour introduire une action en vue d'obtenir l'exécution d'une garantie ; ce délai est décompté à partir du moment où le consommateur a signalé le défaut de conformité des biens au professionnel.

<sup>26</sup> Le vendeur est censé traiter le dédommagement dans un délai d'un mois. Si ce n'est pas le cas, le consommateur peut demander le remplacement du produit et obtenir le remboursement intégral du prix du produit, ou bien conserver le produit et obtenir un remboursement partiel. Le consommateur peut toutefois obtenir une nouvelle réduction du prix à titre d'indemnisation s'il peut apporter la preuve que le défaut de conformité du produit a entraîné pour lui des dépenses supplémentaires ou s'est avéré dangereux pour la santé.

<sup>27</sup> En Pologne, la réglementation applicable depuis décembre 2014 s'appuie sur l'idée d'un libre choix du mode de dédommagement, mais accorde au vendeur la possibilité de corriger le défaut par une réparation ou un remplacement.

| 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 pour le consommateur | Durée avant renversement de la charge de la preuve | Hiérarchie des modes de dédommagement     |
| Pays-Bas   | Aucune durée limite n'est fixée      | Oui   | 6 mois   | Oui                                       |
| Royaume-Uni  | 6 (5 en Écosse)*                     | Non   | 6 mois   | Oui + droit de refus limité dans le temps |

*\*Seul le délai de prescription limite la responsabilité du vendeur dans ces États membres.*

## ANNEXE 2 —Éléments de législation nationale plus protecteurs que la Directive 1999/44/CE 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/le 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) <sup>28</sup>                         |
| 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 <sup>29</sup>  | Délai raisonnable                                    | Non   | Non  |
| Estonie            | Unique (2 ans)   | Nouveau délai  | Délai raisonnable <sup>30</sup>                      | 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 <sup>31</sup>  | 15 Jours   | Non   | Non  |
| Irlande            | Durée limite (6 ans)                                     | Oui  | Délai raisonnable                                    | Non   | Non  |

28 En Autriche, le vendeur doit signaler à l’acheteur que les pièces détachées ne sont pas disponibles si cet aspect est important (lorsque le consommateur peut utiliser cette information pour choisir un produit dont les pièces détachées sont disponibles).

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

30 En Estonie, le professionnel doit répondre à toute question ou réclamation d’un consommateur sous 15 jours, mais aucun délai n’est fixé pour le dédommagement.

31 Suspension de la garantie légale en cas de réparation, nouveau délai pour un remplacement.

| États membres | Type de garantie et durée de la garantie légale (années) | Suspension de la garantie légale pendant la réparation/le remplacement | Délai accordé pour réparer ou remplacer les produits | Pièces détachées – obligation de fournir les pièces détachées | Pièces détachées – obligation d’informer le consommateur |
|---------------|--|--|--|---|--|
| Italie        | Unique (2 ans)   | Oui  | Délai raisonnable                                    | Non   | En partie  |
| Lettonie      | Unique (2 ans)   | Oui  | Délai raisonnable <sup>32</sup>                      | 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 <sup>33</sup>  | Délai raisonnable                                    | Non   | Non  |
| Portugal      | Unique (2 ans)   | Nouveau délai <sup>34</sup>  | 30 Jours   | Oui   | Non  |
| Roumanie      | Unique (2 ans)   | Oui  | 15 Jours   | Oui (fabricants)  | Non  |
| Slovaquie     | Unique (2 ans)   | Nouveau délai <sup>35</sup>  | 30 Jours   | Non   | Non  |
| Slovénie      | Unique (2 ans)   | Nouveau délai <sup>36</sup>  | 8 Jours  | Oui   | Oui  |
| Espagne       | Unique (2 ans)   | Nouveau délai <sup>37</sup>  | Délai raisonnable                                    | Oui   | Non  |
| Suède         | Unique (3 ans)   | Non  | Délai raisonnable                                    | Oui (dans certains cas) <sup>38</sup>                         | Non  |
| Pays-Bas      | Différencié  | Oui  | Délai raisonnable                                    | Non   | Non  |

32 Si l'on considère généralement qu'un délai raisonnable correspond à moins de 30 jours, le délai n'est pas défini dans la loi.

33 Pour le remplacement uniquement, pas pour la réparation.

34 Pour le remplacement uniquement, pas pour la réparation.

35 Pour le remplacement uniquement, pas pour la réparation.

36 Uniquement pour le remplacement ou les principaux éléments du produit.

37 Suspension de la garantie légale en cas de réparation, nouveau délai pour un remplacement.

38 Si l'absence de pièces détachées ou de consommables entrave l'utilisation des biens et si le consommateur, au moment de l'achat, avait de bonnes raisons de croire que le produit serait utilisable, le produit sera considéré comme défectueux conformément aux règles sur les défauts factuels des biens de consommation exposée dans la Loi sur la vente au consommateur (*Consumer Sales Act*) (1990:932).

| États membres | Type de garantie et durée de la garantie légale (années) | Suspension de la garantie légale pendant la réparation/le remplacement | Délai accordé pour réparer ou remplacer les produits | Pièces détachées – obligation de fournir les pièces détachées | Pièces détachées – obligation d'informer le consommateur |
|---------------|--|--|--|---|--|
| Royaume-Uni   | Durée limite 6 ans (5 en Écosse)                         | Non  | Délai raisonnable                                    | Non   | Non  |











Consumer Law Training for European SMEs

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

