

Module 3

Droits et garanties des consommateurs



CLAUDE 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'UE ou du droit national, et il ne peut pas non plus fournir des conseils juridiques complets ou exhaustifs. Il n'a pas pour objectif de remplacer les conseils juridiques professionnels sur des questions particulières.

Les lecteurs doivent également garder à l'esprit 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.

Juillet 2025

Table des matières

Introduction	6
Les règles en matière de droits et de garanties des consommateurs diffèrent-elles d'un État membre à l'autre ?	9
Puis-je exclure l'application des règles relatives aux droits et garanties des consommateurs ?	9
Quel est le champ d'application des règles en matière de garanties ?	9
Les services aux consommateurs sont-ils également couverts ?	10
Quelles sont les différentes garanties pour les biens vendus au consommateur ?	10
Quelles sont les principales caractéristiques de la garantie légale ?	10
Quand les biens de consommation sont-ils considérés comme non conformes ?	11
Quelles sont les principales caractéristiques de la garantie commerciale ?	13
Puis-je présenter la garantie légale en tant que garantie commerciale ?	13
Existe-t-il également une garantie légale pour les marchandises d'occasion ?	14
Quels sont les droits des consommateurs en cas de défaut de conformité ?	14
Y a-t-il une limite au libre choix des voies de recours par le consommateur au sein de la hiérarchie ?	15
Puis-je demander une compensation au consommateur ?	17
Comment effectuer la réparation ou le remplacement ?	17
Après la résiliation du contrat, pouvez-vous, en tant que vendeur, exiger une quelconque indemnisation pour l'utilisation des marchandises ?	17
Dans quels cas le vendeur ne sera-t-il pas responsable du défaut de conformité ?	17
Qui doit prouver le défaut de conformité ?	18
Puis-je rediriger la plainte d'un consommateur vers l'importateur, le distributeur ou le producteur ?	20
Puis-je être indemnisé par l'autre personne de la chaîne d'approvisionnement qui est responsable du défaut de conformité ?	20
Que se passe-t-il si le produit n'est pas conforme, mais aussi dangereux ?	21
Quelles sont les conséquences d'une violation des règles en matière de droits et de garanties des consommateurs ?	21

Que se passe-t-il avec les ventes transfrontalières ?	21
Traitement spécifique des ventes que vous dirigez vers des consommateurs résidant dans d'autres États membres. 22	
Dans quelles conditions pouvez-vous être considéré comme ciblant les consommateurs d'un autre État membre ? ...	22
Qu'est-ce que cela signifie pour vous dans la pratique ?	22
La Directive relative à la fourniture de contenus numériques et de services numériques en un coup d'œil.....	24

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

Consommateur

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

Professionnel

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

Professionnel

Introduction

Cher(e) entrepreneur(e),

Ce manuel fait partie du projet Consumer Law Ready (« *Prêt pour la droit de la consommation* ») qui s'adresse spécifiquement aux micro, petites et moyennes entreprises qui interagissent avec les consommateurs.

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

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

Le droit de la consommation de l'UE consiste en différents actes législatifs adoptés par l'Union européenne au cours des 25 dernières années et transposés par chaque État membre de l'UE dans son droit national respectif. En 2024, la Commission a finalisé le bilan de santé de l'équité numérique (*Digital Fairness Fitness Check*) lancé en 2022¹, qui visait à évaluer si les règles actuelles de protection des consommateurs étaient adaptées pour garantir un niveau élevé de protection dans l'environnement numérique. Le bilan a montré que ces règles demeurent à la fois pertinentes et nécessaires pour assurer un haut niveau de protection des consommateurs et le bon fonctionnement du marché unique numérique. Dans le même temps, il a mis en évidence plusieurs pratiques en ligne nuisibles et en évolution auxquelles les consommateurs sont confrontés, ainsi que des domaines nécessitant des améliorations qui devraient être abordées à l'avenir. Le projet Consumer Law Ready vise à améliorer les connaissances des professionnels, en particulier des PME, en ce qui concerne les droits des consommateurs et leurs obligations légales correspondantes.

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

- Le module 1 traite des règles relatives aux exigences en matière d'information précontractuelle
- Le module 2 présente les règles relatives au droit du consommateur de se rétracter des contrats à distance et hors établissement
- Le module 3 se concentre sur les voies de recours que les professionnels doivent fournir en cas de non-conformité au contrat
- Le module 4 est axé sur les pratiques commerciales déloyales et les clauses contractuelles abusives
- Le module 5 introduit les modes alternatifs de règlement des litiges
- Le module 6 présente les droits et obligations sur les marchés numériques
- Le module 7 traite de la sécurité des produits (2026)

¹ Vous pouvez trouver plus d'informations sur l'évaluation, ses conclusions et les actions de suivi sur le site web de la Commission européenne : https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment

Ce manuel n'est qu'un des supports d'apprentissage créés dans le cadre du projet Consumer Law Ready. Le site consumerlawready.eu contient d'autres outils d'apprentissage, tels que des vidéos, des quiz et un « e-test » par lequel vous pouvez obtenir un certificat. Vous pouvez également vous connecter avec des experts et d'autres PME via un forum.

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

Ce module est fondé sur les règles établies par la [Directive \(UE\) 2019/771](#)² relative à certains aspects des contrats de vente de biens (« Nouvelle Directive sur la vente de biens ») et par la [Directive \(UE\) 2019/770](#)³ relative à certains aspects des contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques, qui couvre désormais les droits de garantie applicables aux contenus et services numériques (« Directive sur le contenu numérique »), telles qu'elles ont été transposées dans les législations nationales des États membres. Depuis janvier 2022, ces deux directives ont remplacé la Directive 99/44/CE de l'UE relative à la vente de biens de consommation et aux garanties y afférentes. Pour toute information concernant les obligations d'information liées à la garantie légale, veuillez consulter le module 1.

Le module présente également les modifications introduites par la [Directive \(UE\) 2024/825](#) du 28 février 2024, visant à renforcer le pouvoir des consommateurs pour la transition écologique grâce à une meilleure protection contre les pratiques commerciales déloyales et à une information plus transparente (Directive ECGT)⁴ et la [Directive \(UE\) 2024/1799](#) établissant des règles communes visant à promouvoir la réparation des biens (« Directive sur le droit à la réparation »)⁵. Afin d'anticiper ces évolutions législatives, ce module inclut déjà les principales modifications apportées à la DDC susceptibles d'avoir un impact sur vous. Ces nouvelles règles sont présentées dans ce module dans des encadrés distincts intitulés « Nouvelles règles à partir de septembre 2026 ».

Les consommateurs ont désormais la possibilité de faire valoir ces droits dans le cadre de procédures collectives, conformément à la [Directive \(UE\) 2020/1828](#)⁶ relative aux actions représentatives pour la protection des intérêts collectifs des consommateurs (« RAD »)⁷.

² Directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les 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).

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

⁴ Les États membres doivent adopter les mesures de transposition au plus tard le 27 mars 2026 et les appliquer à partir du 27 septembre 2026.

⁵ Les États membres doivent adopter les mesures de transposition au plus tard le 31 juillet 2026 et les appliquer à partir du 31 juillet 2026.

⁶ Directive (UE) 2020/1828 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2020 relative aux actions représentatives visant à 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>).

⁷ Voir le module 5.

La [base de données sur le droit des consommateurs](#)⁸ et le portail des entreprises « L'Europe est à vous »⁹ peuvent vous aider à recueillir les informations pertinentes ou vous pouvez contacter votre organisation professionnelle locale.

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

⁸ Voir https://webgate.ec.europa.eu/e-justice/591/EN/consumer_law_database?language=en

⁹ Voir <http://europa.eu/youreurope/business/>

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

La réponse à cette question est la suivante : oui, au moins dans une certaine mesure. L'objectif de la Nouvelle Directive sur la vente de biens et de la Directive sur le contenu numérique est d'avoir un niveau minimum commun de protection des consommateurs dans l'ensemble de l'UE, tout en permettant aux États membres de fixer des normes plus élevées pour certaines dispositions spécifiques. Veuillez vous référer à l'Annexe 1 pour obtenir une vue d'ensemble de la situation dans chaque État membre en ce qui concerne la période de garantie légale, le renversement de la charge de la preuve, la hiérarchie des voies de recours et d'autres concepts abordés dans le présent module.

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

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

Les règles relatives aux droits et garanties des consommateurs dans le cas de produits qui ne sont pas conformes au contrat sont contraignantes et leur application ne peut jamais être exclue par les parties au contrat. Cela vaut en particulier pour la garantie légale qui ne peut jamais être exclue ou limitée. Ce n'est qu'en ce qui concerne les biens d'occasion, et uniquement si le droit national de l'État membre concerné l'autorise (c'est-à-dire l'Autriche, la Belgique, la République de Chypre, l'Allemagne, la Hongrie, l'Italie, le Luxembourg, la Pologne, le Portugal, la Slovaquie, la Slovénie et

l'Espagne), que le vendeur et le consommateur peuvent convenir d'un délai plus court pour la période de garantie légale, mais pas de moins d'un an. 

Une clause d'un contrat de consommation visant à limiter ou à exclure complètement la garantie légale n'est pas légale.

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

Les règles relatives aux garanties couvrent tous les biens meubles corporels vendus aux consommateurs, à l'exception :

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

En outre, le droit national d'un État membre peut exclure l'application des règles relatives aux garanties aux biens d'occasion vendus lors d'une vente publique aux enchères auxquelles le consommateur peut assister en personne : La Finlande, la France, l'Allemagne et la Hongrie ont fait usage de cette option. L'Espagne a introduit une exclusion plus limitée, ne faisant référence qu'aux « enchères administratives ». Le Danemark, l'Italie et la Suède n'ont pas fait usage de cette option ; ils limitent plutôt la responsabilité du vendeur pour les biens vendus aux enchères publiques. 

Rappelez-vous que, depuis janvier 2022 et l'entrée en vigueur de la Directive (UE) 2019/770 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques, **des droits et des règles similaires s'appliquent désormais aux contenus et services numériques.**

Les services aux consommateurs sont-ils également couverts ?

Non, ils ne sont pas couverts. Les services aux consommateurs, tels que les services de plomberie ou de jardinage, ne relèvent pas du champ d'application de la présente Directive.

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

Depuis janvier 2022, les services numériques (par exemple, les magasins de musique en ligne) et les contenus numériques (par exemple, une application mobile) sont également couverts par les règles relatives aux droits des consommateurs et aux garanties (par exemple, durée minimale de la garantie légale, harmonisation des recours).

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

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

La garantie légale est une garantie obligatoire qui couvre un délai minimal de deux ans pour les nouveaux produits¹⁰ et protège les consommateurs contre les défauts qui existaient déjà au moment de la livraison du bien et qui apparaissent plus tard. La garantie légale ne peut être exclue contractuellement et elle est valable dans tous les pays de l'UE.

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

Quelles sont les principales caractéristiques de la garantie légale ?

La garantie légale est une garantie obligatoire. Elle donne au consommateur un certain nombre de recours dans le cas où le produit ne correspond pas à ce qui a été promis par le vendeur, pendant deux ans (ou, selon l'État membre, pendant une période plus longue,

¹⁰ Voir les Annexes 1 et 2 pour plus de détails sur les pays qui appliquent une plus longue durée de garantie légale.

comme en Irlande, en Finlande, aux Pays-Bas et en Suède, comme décrit à l'Annexe 1).

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

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

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

La Nouvelle Directive sur la vente de biens explique quels biens sont considérés comme conformes au contrat de vente. Les biens de consommation sont présumés conformes au contrat de vente s'ils :

- correspondent à la description donnée par le vendeur et possèdent les qualités des biens que le vendeur a présentées au consommateur comme échantillon ou modèle ;
Un exemple : les chaussures décrites et montrées au consommateur comme étant étanches devraient en effet l'être ;



En tant que vendeur, vous devez vous assurer que la description des marchandises que vous vendez est toujours correcte. Sinon, le consommateur peut vous tenir responsable ;

- sont propres à l'usage particulier 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 étant adapté à la pratique du vélo en montagne au moment de la vente doit effectivement être adapté à cet usage ;



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

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

Un exemple : L'étiquette indiquant le niveau de consommation énergétique d'un réfrigérateur doit correspondre à son niveau réel de consommation d'énergie.



Depuis janvier 2022, avec les deux nouvelles directives, les critères subjectifs et objectifs d'évaluation de la conformité des biens, des contenus numériques et des services devront être examinés sur un pied d'égalité.

a) Critères subjectifs

Afin d'être conformes au contrat, les contenus numériques, les services numériques ou les biens doivent notamment :

- (1) être conformes à la description, à la quantité et à la qualité, et posséder les fonctionnalités, la compatibilité, l'interopérabilité et les autres caractéristiques prévues par le contrat ;

- (2) être adaptés à tout usage particulier que le consommateur en attend et dont il vous a fait part au plus tard au moment de la conclusion du contrat, et pour lequel vous avez donné votre accord ;
- (3) être fournis avec tous les accessoires, instructions, y compris celles relatives à l'installation, et l'assistance clientèle prévues par le contrat ; et
- (4) être mis à jour conformément à ce qui est convenu dans le contrat.

b) Critères objectifs

En outre, les contenus numériques, les services numériques ou les biens doivent satisfaire aux critères suivants pour être considérés comme conformes :

- (1) être adaptés aux fins auxquelles ils seraient normalement utilisés ;
- (2) être de la quantité et posséder les qualités et les caractéristiques de performance, y compris en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'accessibilité, la continuité et la sécurité, normale pour les produits de même types. Pour évaluer ces qualités, il sera tenu compte de la nature du contenu/service numérique et des déclarations publiques (p. ex. publicité, étiquetage) de vous-même ou de votre fournisseur/producteur ;
- (3) être fournis avec tous les accessoires et instructions que le consommateur peut raisonnablement s'attendre à recevoir ;
- (4) être conformes à tout échantillon, version d'essai ou prévisualisation que vous avez mis à la disposition du consommateur avant la conclusion du contrat.

Vous devrez veiller à ce que les consommateurs soient informés et qu'ils reçoivent des mises à jour (y compris des mises à jour de sécurité) nécessaires

pour maintenir le contenu ou le service numérique en conformité.

Quelles sont les principales caractéristiques de la garantie commerciale ?

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

Les producteurs peuvent également offrir une garantie commerciale de durabilité sur leurs produits, qui constitue un type particulier de garantie commerciale. Dans ce cas, les consommateurs peuvent leur demander directement de réparer ou de remplacer un produit défectueux gratuitement, dans un délai raisonnable et sans inconvénient important pour eux.

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

Non, vous ne pouvez pas présenter la garantie légale comme une garantie commerciale. La garantie légale est prévue par la loi pour tous les consommateurs achetant un bien auprès d'un vendeur. Une garantie commerciale est quelque chose que vous pouvez offrir aux consommateurs en plus, en tant que geste volontaire et commercial.

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

Si vous présentez la garantie légale comme une caractéristique distinctive de votre offre particulière, ou si vous faites payer le consommateur pour celle-ci, vous pouvez être tenu responsable de pratiques commerciales déloyales et sanctionné.

Nouvelles règles à partir de Septembre 2026

Notice harmonisée et label harmonisé :

La [Directive \(UE\) 2024/825](#), relative au renforcement du pouvoir des consommateurs pour la transition écologique (Directive ECGT), introduira de nouvelles exigences d'information précontractuelle pour les professionnels, notamment concernant la garantie légale de conformité et la garantie commerciale de durabilité du producteur¹¹.

Concrètement, au stade précontractuel, que ce soit pour les contrats à distance, hors établissement ou conclus en magasin, vous devrez fournir aux consommateurs :

- un rappel de l'existence de la garantie légale de conformité et de ses principaux éléments, via une notice harmonisée, et
- le cas échéant, l'existence d'une garantie commerciale de durabilité offerte par le producteur, via un label harmonisé (voir encadré dédié ci-dessous).

La **notice harmonisée** sera une notice obligatoire pour les magasins vendant des biens de consommation pour

¹¹ Conformément au nouveau paragraphe 14a de l'article 2 de la DDC (ajouté par la Directive (UE) 2024/825), une « garantie commerciale de durabilité » désigne une garantie commerciale de durabilité offerte par le producteur, telle que mentionnée à l'article 17 de la Directive (UE) 2019/771, en vertu de laquelle le producteur est directement responsable envers le consommateur pendant toute la durée de la

garantie commerciale de durabilité, pour la réparation ou le remplacement du bien lorsque celui-ci ne conserve pas sa durabilité, conformément à l'article 14 de la Directive (UE) 2019/771.

rappeler aux consommateurs l'existence et les principaux éléments de la garantie légale, y compris sa durée minimale de deux ans, telle que prévue par la Directive (UE) 2019/771 (voir module 3), ainsi qu'une référence générale à la possibilité que la durée de la garantie légale de conformité soit plus longue selon le droit national des États membres. Cette notice harmonisée sur la garantie légale devra être affichée au 'niveau du magasin', de manière visible et claire, dans tous les points de vente de l'UE.

Le **label harmonisé** sera un nouveau label apposé au 'niveau du produit' qui sera affiché de manière visible sur les biens (par exemple, sur l'emballage des biens), ou à côté des biens (par exemple, sur les étagères, ou à côté de l'image du bien en vente dans le cas d'une vente en ligne), afin de permettre aux consommateurs d'identifier facilement quel bien bénéficie d'une garantie commerciale de durabilité offerte par le producteur, sans coût supplémentaire, couvrant l'ensemble du bien, et d'une durée supérieure à deux ans. De plus, le label harmonisé comprendra également un rappel de l'existence de la garantie légale de conformité (d'une durée de deux ans). Bien qu'il soit facultatif pour les producteurs d'offrir de telles garanties commerciales, l'affichage du label est obligatoire lorsque ces garanties sont proposées. Plus précisément, le commerçant devra communiquer aux consommateurs les informations que le producteur lui a transmises ou qu'il a expressément destinées à être mises à la disposition du consommateur avant la conclusion du contrat, en les indiquant sur le produit lui-même, son emballage ou sur les étiquettes et supports consultés avant l'achat.

Le label harmonisé et la notice harmonisée sont actuellement en cours d'élaboration par la Commission européenne et devraient être prêts d'ici septembre 2025 et affichés à partir de septembre 2026.

L'objectif principal du label harmonisé est d'aider les consommateurs à prendre des décisions plus éclairées et à encourager la demande et l'offre de biens de

consommation à plus longue durée de vie. L'objectif principal de la notice harmonisée est de rappeler aux consommateurs leurs droits en matière de garantie légale et d'attirer leur attention sur l'existence de ces droits.

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

Oui. Les règles relatives à la garantie légale s'appliquent également à la vente de biens d'occasion. Toutefois, les États membres ont le droit d'adopter des règles pour les biens d'occasion qui permettent au vendeur et au consommateur de convenir d'un délai plus court que celui de deux ans pour la responsabilité du vendeur. Cette période ne peut toutefois pas être inférieure à un an. Voici la liste des États membres dans lesquels les consommateurs et les vendeurs ont la possibilité de convenir d'un délai de garantie plus court pour les biens d'occasion : Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, Hongrie, Italie, Luxembourg, Pologne, Portugal, République de Chypre, République Tchèque, Slovaquie, Slovénie. 

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

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

En cas de non-conformité des biens, la Nouvelle Directive sur la vente de biens prévoit les recours suivants dans un ordre déterminé (« hiérarchie » des recours) :

1. **réparation ou remplacement** en tant que remède de 1er palier ;
2. **résiliation ou remise du contrat** en tant que remède de 2nd palier.

Tout d'abord, le consommateur peut exiger la réparation ou le remplacement du bien non conforme. Il peut choisir entre les deux, sauf si la réparation ou le remplacement est impossible ou disproportionné par rapport à l'autre recours. Par exemple, le consommateur peut demander que son appareil photo cassé soit réparé ou remplacé par un autre. Toutefois, le vendeur est autorisé à réparer le bien si le remplacement serait disproportionné en termes de coût, par exemple si la réparation ne consiste qu'à changer un petit composant de l'appareil photo sans inconvénient significatif pour le consommateur.

Deuxièmement :

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

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

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

Sachez que, depuis 2022 et l'entrée en application des nouvelles directives, il existe désormais une hiérarchie **stricte et entièrement harmonisée des remèdes** pour les consommateurs en cas de non-conformité d'un bien, d'un contenu numérique ou d'un service.

Par conséquent, les États membres qui ne disposaient pas d'une hiérarchie des recours (Portugal, etc.) ont dû adapter leur législation nationale.

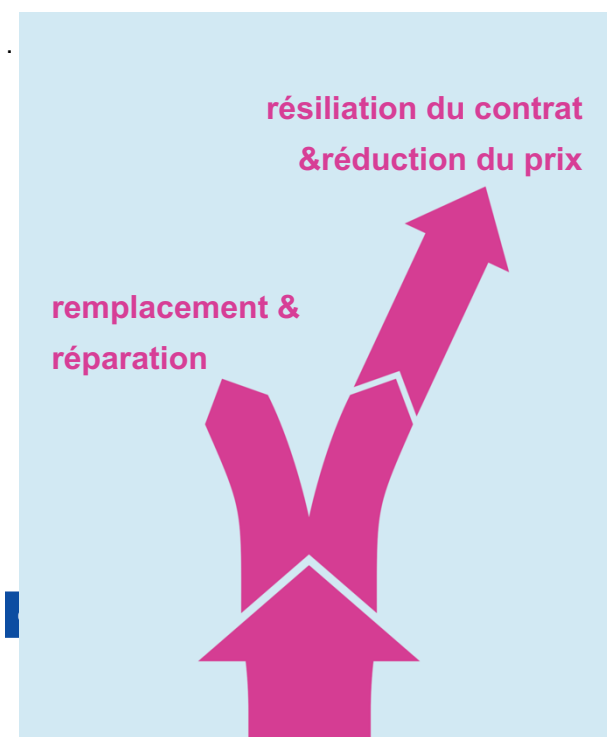
Pour vous, cela signifie que les règles concernant les recours seront les mêmes dans tous les pays de l'UE.

L'Irlande offre un droit à court terme de rejeter le bien et de considérer le contrat comme résilié.

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

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

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



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

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

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

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

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

Nouvelles règles à compter de juillet 2026

Avec la nouvelle [Directive \(UE\) 2024/1799](#) établissant des règles communes visant à promouvoir la réparation des biens (« Directive sur le droit à la réparation »), lorsqu'un défaut apparaît sur un bien **pendant la période de garantie légale**, les consommateurs bénéficieront désormais d'une prolongation d'un an de la garantie légale s'ils choisissent de faire réparer leurs produits.

En tant que professionnel, vous aurez l'obligation d'informer les consommateurs sur le choix entre les recours et la prolongation de la période de garantie légale si les consommateurs optent pour la réparation. L'objectif est de promouvoir la réparation des produits au sein de l'UE.

Pour les défauts non couverts par la garantie légale (car ils ne résultent pas de la non-conformité du bien avec le contrat de vente ou sont apparus après l'expiration de la garantie légale), la Directive sur le droit à la réparation impose une nouvelle obligation de réparation. En conséquence, les consommateurs pourront demander aux producteurs une réparation plus facile et moins coûteuse des défauts pour les produits qui doivent être techniquement réparables (tels que tablettes, smartphones, mais aussi machines à laver, lave-vaisselle, etc.). Les fabricants seront également tenus de publier des informations sur leurs services de réparation, y compris les prix indicatifs des réparations les plus courantes.

Les nouvelles règles prévoient également la mise en place d'une **plateforme européenne de réparation**, permettant aux consommateurs de trouver plus facilement un réparateur approprié. Cette plateforme sera également à la disposition des réparateurs, dont beaucoup sont des PME, pour promouvoir leurs services.

Les réparateurs pourront fournir aux consommateurs un **formulaire européen d'information sur la réparation**

(dont le modèle figure en annexe de la Directive sur le droit à la réparation) lorsqu'ils proposent un service de réparation. Si ce formulaire est utilisé, il devra être fourni aux consommateurs avant que ceux-ci ne soient engagés par un contrat de prestation de services de réparation. L'objectif de ce formulaire est de fournir un cadre pour les devis de réparation en termes de prix et de conditions de la réparation. Le cas échéant, le formulaire sera valable pour une période de 30 jours, afin que les consommateurs puissent comparer les offres de différents réparateurs.

Puis-je demander une compensation au consommateur ?

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

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

Comment effectuer la réparation ou le remplacement ?

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

Dans la pratique, il peut arriver que le professionnel insiste sur la réparation des marchandises comme étant le seul recours disponible et prétend que leur

remplacement n'est pas possible parce qu'il n'a plus besoin de ces biens ou ne peut plus les acquérir. Dans ces cas, il appartient au vendeur de prouver que le remplacement n'est pas possible, auquel cas d'autres recours peuvent être proposés au consommateur (réduction de prix ou résiliation du contrat).

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

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

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

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

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

Premièrement, lorsque le consommateur savait ou s'il n'était pas possible qu'il n'ait pas connaissance du défaut de conformité du produit. Par exemple, le

consommateur qui sait qu'il achète un T-shirt avec quelques défauts, par exemple, un petit trou dans le dos, ne peut pas prétendre plus tard que le bien était défectueux.

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

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

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

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

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

et achète les mêmes chaussures, bien que le vendeur de cette boutique n'ait jamais prétendu qu'elles sont imperméables ; le consommateur ne peut donc pas prétendre à un défaut de conformité.

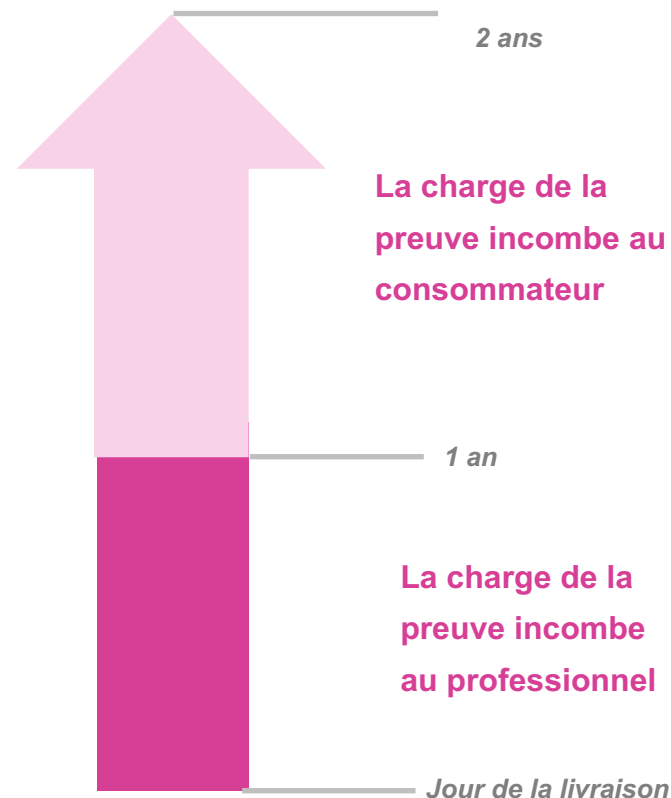
Il en va de même lorsque le professionnel peut démontrer qu'il a corrigé de telles déclarations avant la conclusion d'un contrat. Par exemple, pour utiliser l'exemple précédent, le vendeur pourrait informer le consommateur que, bien qu'il ait été annoncé comme imperméable par le fabricant, ce type de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

Qui doit prouver le défaut de conformité ?

La responsabilité du vendeur pour non-conformité d'un nouveau bien avec le contrat dure au moins deux ans à compter du moment de la livraison du bien au consommateur. Le vendeur n'est responsable que des vices qui existaient déjà au moment de la livraison et qui sont apparus plus tard. Par conséquent, la question de savoir quand le défaut s'est produit est très importante dans la pratique. Au cours de la première année, la présomption est que le défaut de conformité avec le contrat existait déjà au moment de la livraison. Si, par exemple, un four cesse de fonctionner six semaines après sa livraison au domicile du consommateur, le défaut est présumé avoir existé au moment de la livraison. 

Toutefois, après l'expiration de la première année, la charge de la preuve revient au consommateur. Cela signifie qu'il doit démontrer que le défaut du produit acquis existait au moment de la livraison . Bien qu'il s'agisse de la situation juridique, les professionnels peuvent décider de s'occuper de l'examen des produits

également après la période d'un an afin d'aider les consommateurs à identifier la cause du défaut.



La garantie légale ne couvre pas les défauts qui n'existaient pas au moment de la livraison mais qui se sont produits ultérieurement. Par exemple, le vendeur n'est pas responsable d'un téléphone portable qui ne fonctionne pas parce qu'il est tombé dans l'eau plutôt qu'en raison d'un défaut de fabrication.

Pour traiter ce type de cas, l'avis serait toujours d'avoir une stratégie et des mécanismes permettant de vérifier qui est réellement responsable du défaut de conformité. Par exemple, si votre boutique vend des téléphones portables, un bon modèle serait d'avoir une bonne coopération avec le fabricant qui serait en mesure de vérifier pourquoi le téléphone portable ramené par le

consommateur ne fonctionne pas, c'est-à-dire si cela est lié à un problème de fabrication ou au fait que le consommateur l'a laissé tomber sur le sol ou dans l'eau.

Depuis janvier 2022, la Nouvelle Directive sur la vente de biens a **étendu la période de charge de la preuve en faveur du consommateur** (renversement de la charge de la preuve) à **1 an**.

Cela signifie que tous les États membres ont dû introduire un renversement de la charge de la preuve pour une période d'un an. Cependant, les États membres ont eu la possibilité d'aller plus loin et d'opter pour une période de 2 ans.

En outre, de nouvelles règles concernant la charge de la preuve pour les contenus et services numériques ont été introduites par la « Directive sur le contenu numérique ». Les règles peuvent varier selon le type de contenu ou de service numérique que vous fournissez aux consommateurs :

- si votre contrat avec le consommateur concerne **un acte unique de fourniture ou une série d'actes individuels de fourniture**, la charge de la preuve concernant la conformité du contenu ou service numérique fourni vous incombe pour tout défaut de conformité qui devient apparent dans un délai d'un an à compter de la fourniture du contenu ou service numérique ;
- lorsque le contrat prévoit une **fourniture continue sur une certaine période** (par exemple 4 ans), la charge de la preuve concernant la conformité du contenu ou service numérique **vous incombe pendant toute la durée de fourniture prévue par le contrat**.

Cependant, la charge de la preuve peut désormais revenir au consommateur dans certaines conditions :

- si vous pouvez démontrer que l'environnement numérique du consommateur n'est pas compatible avec les exigences techniques du contenu ou service numérique fourni et que vous avez informé clairement le consommateur de ces exigences avant la conclusion du contrat, la charge de la preuve revient alors au consommateur ;
- enfin, les consommateurs doivent coopérer dans la mesure du possible, fournir des informations techniques pour aider à déterminer la cause et le moment du défaut de conformité. Si le consommateur ne coopère pas et si vous l'avez informé de cette obligation de manière claire et compréhensible avant la conclusion du contrat, c'est au consommateur de prouver que le problème existait au moment de la fourniture.

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

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

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

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

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

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

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

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

Nos conseils

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

pas d'autre option que d'accepter les conditions des fournisseurs.

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

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

Dans de tels cas, pour accorder des dommages-intérêts par des dommages corporels ou des dommages à d'autres articles que le produit qui ne sont pas conformes, un autre ensemble de règles s'applique en matière de responsabilité du produit et de sécurité des produits. Au niveau européen, les textes législatifs les plus importants sont la Directive (UE) 2024/2853 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux¹² et l'ensemble des règles générales et sectorielles relatives à la sécurité des produits.

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

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

Lorsqu'un vendeur ne respecte pas les règles relatives aux droits des consommateurs et aux garanties définies par la Nouvelle Directive sur la vente de biens et la Directive sur le contenu numérique ainsi que par les législations nationales de transposition, il peut être sanctionné.

Les directives ne font pas de distinction selon que la violation de leurs dispositions ait été intentionnelle ou non.

Lorsque le consommateur décide de faire valoir les recours pour non-conformité, le vendeur doit respecter le choix du consommateur conformément aux exigences légales et l'aider à remédier à la non-conformité. Le vendeur n'est pas autorisé à créer des obstacles qui rendraient l'application des droits du consommateur à faire réparer ou remplacer le bien plus difficile que nécessaire.

Par exemple, le vendeur ne peut pas demander au consommateur de revenir une semaine plus tard au magasin pour remplacer son ordinateur portable parce qu'il ne souhaite pas traiter la réclamation ce jour-là.

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

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

¹² Veuillez noter que la Directive sur la responsabilité du fait des produits a été récemment révisée et que la nouvelle Directive sur la responsabilité du fait des produits (Directive (UE) 2024/2853) s'appliquera aux produits mis sur le marché à partir du 9 décembre

2026. La précédente Directive sur la responsabilité du fait des produits (Directive 85/374/CEE) continuera de s'appliquer aux produits mis sur le marché ou mis en service avant cette date.

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

Par exemple, la période de garantie légale, pendant laquelle le vendeur est responsable des défauts des biens neufs vendus, peut être plus longue que les deux ans prévus par la Nouvelle directive sur la vente de biens. Si la plupart des États membres de l'UE ont décidé de conserver la période de deux ans, certains d'entre eux (Irlande, Finlande, Pays-Bas, Suède, comme indiqué à l'Annexe 1) ont des périodes plus longues.

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

Si vous dirigez vos activités commerciales vers des consommateurs de pays de l'UE différents du vôtre, la loi du pays dans lequel le consommateur vit s'applique normalement à votre contrat avec le consommateur étranger¹³. Vous pouvez choisir une loi différente en tant que loi applicable, mais ce choix ne peut priver votre consommateur étranger de la protection accordée par les dispositions impératives de son pays de résidence.

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

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

La Cour de justice de l'Union européenne a défini un certain nombre de critères non exhaustifs pour déterminer si vos activités commerciales ou professionnelles sont « orientées » dans un État membre donné. Ces critères impliquent, par exemple, l'utilisation de langues ou de monnaies autres que celles généralement utilisées dans l'État membre du lieu d'établissement de votre entreprise, la mention de numéros de téléphone avec un code international, l'utilisation d'un nom de domaine de premier niveau autre que celui de l'État membre dans lequel votre société est établie¹⁴.

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

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

Quelle sera la loi applicable à vos contrats transfrontaliers ?

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

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

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

1. la législation de l'UE fournit, comme nous le décrivons dans les modules Consumer Law Ready en matière de droit de la consommation, une quantité importante de dispositions harmonisées en matière de protection des consommateurs. Ces règles s'appliquent dans toute l'UE ;
2. même si, sur certains éléments, il reste des différences entre les États membres, cela ne signifie pas que vous n'êtes pas autorisé à faire concevoir vos contrats avec des consommateurs en vertu de votre propre législation : comme expliqué ci-dessus, vous pouvez convenir avec le consommateur qu'une autre loi devrait être applicable, auquel cas vous n'avez qu'à respecter le droit obligatoire de la consommation de l'État dans lequel le consommateur vit ;
3. en pratique, la législation obligatoire en matière de consommation d'un autre État membre ne sera pertinente que si ses règles sont plus protectrices que celles de votre système juridique ou de la loi que vous avez convenue avec le consommateur. C'est peut-être le cas lorsque, par exemple, la période de garantie légale du droit du consommateur est plus longue que celle prévue par votre propre loi ;
4. grâce également aux modules de formation Consumer Law Ready en droit de la consommation, vous serez en mesure de savoir à l'avance quelles exigences supplémentaires peuvent s'appliquer

dans quel autre État membre dans lequel vous envisagez de diriger vos activités commerciales ;

5. la question du droit applicable n'est souvent pertinente que s'il y a désaccord avec le consommateur. De nombreux malentendus peuvent être résolus à l'amiable ou en utilisant votre service interne de traitement des plaintes.

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

Si, avec vos offres, vous dirigez vos activités vers des consommateurs d'autres pays de l'UE et que vous rencontrez un litige avec l'un de vos consommateurs d'un autre pays de l'UE, sachez que la juridiction compétente pour trancher un tel litige sera toujours, en vertu du droit de l'UE, celle du pays dans lequel le consommateur vit. Vous ne pouvez pas poursuivre le consommateur devant un tribunal d'un autre pays et si vous spécifiez une telle option dans vos conditions générales, vous risqueriez une amende sévère. En revanche, le consommateur a la possibilité de vous poursuivre devant votre tribunal d'origine.

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

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

La Directive (UE) 2019/770 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques est entrée en application en janvier 2022. Vous trouverez ci-dessous ses principaux éléments :

1) *Champ d'application*

Les contenus et services numériques incluent une large gamme de produits tels que vidéos, fichiers musicaux, logiciels, événements en direct, applications de messagerie, réseaux sociaux, etc. Les nouvelles règles protègent les consommateurs en cas de défaut des contenus ou services numériques, ou si ceux-ci ne correspondent pas à ce qui était convenu dans le contrat, par exemple :

- musique téléchargée, application mobile pour une plateforme de streaming qui ne fonctionne pas sur le téléphone du consommateur,
- logiciel qui cesse soudainement de fonctionner, etc.

Dans ces cas, le consommateur aura le droit aux recours suivants :

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

Avant janvier 2022, cette protection n'existait qu'au niveau de l'UE pour les biens matériels via la Directive 1999/44/CE relative à certains aspects de la vente de biens de consommation et aux garanties associées, aujourd'hui abrogée. De plus, dans de nombreux cas, les consommateurs ne payaient pas pour accéder à de nombreux contenus ou services numériques, mais fournissaient leurs données personnelles (par exemple la création d'un compte sur un réseau social). Avec les nouvelles règles de la Directive sur le contenu numérique, les consommateurs ont désormais le droit à un recours en cas de contenu ou service numérique défectueux, même s'ils n'ont pas payé un prix mais ont fourni leurs données personnelles.

2) *Règles identiques dans toute l'UE*

La Directive a entièrement harmonisé :

- les critères de conformité,
- les recours en cas de non-conformité,
- les règles relatives à la responsabilité des professionnels,
- les règles sur la charge de la preuve et les obligations respectives des parties en cas de non-conformité, et la modification des contenus ou services numériques.

D'autres éléments sont régulés au niveau national. Pour plus d'informations, veuillez consulter la législation nationale pertinente transposant les Directives. Vous pouvez les trouver sur le site de la Commission européenne.

Annexes

Annexe 1 : Transposition nationale de la Directive sur la vente de biens et les garanties des consommateurs

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

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

Dispositions clés de la directive CSG				
États membres	Durée de la garantie légale (années)	Obligation de notification des consommateurs ¹⁵	Renversement de la charge de la preuve	Hierarchie des voies de recours
Pologne	2	Non	1 an	Oui ²⁶
Portugal	2	Oui	2 ans	Libre choix
Roumanie	2	Oui	1 an	Oui
Slovaquie	2	Oui	1 an	Oui
Slovénie	2	Oui	1 an	Libre choix
Espagne	2	Oui	1 an	Oui
Suède	3	Oui	1 an	Oui
Les Pays-Bas	Pas de délai fixe	Oui	1 an	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 la législation nationale qui vont au-delà de la Directive 1999/44/CE sur les ventes et garanties des consommateurs (voir à nouveau l'ombrage vert).

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

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

²⁹En 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 d'entretien des pièces de rechange	Pièces détachées —obligation d'informer les consommateurs
Italie	Uniforme (2 ans)	Oui	Délai raisonnable	Non	Partiellement
Lettonie	Uniforme (2 ans)	Oui	Délai raisonnable ³¹	Non	Non
Lituanie	Uniforme (2 ans)	Oui	Délai raisonnable	Non	Non
Luxembourg	Uniforme (2 ans)	Oui	1 mois	Non	Non
Malte	Uniforme (2 ans)	Oui	Délai raisonnable	Oui	Non
Pologne	Uniforme (2 ans)	Nouvelle période ³²	Délai raisonnable	Non	Non
Portugal	Uniforme (2 ans)	Nouvelle période ³³	30 jours	Oui	Non
Roumanie	Uniforme (2 ans)	Oui	15 jours	Oui (fabricants)	Non
Slovaquie	Uniforme (2 ans)	Nouvelle période ³⁴	30 jours	Non	Non
Slovénie	Uniforme (2 ans)	Nouvelle période ³⁵	8 jours	Oui	Oui
Espagne	Uniforme (2 ans)	Nouvelle période ³⁶	Délai raisonnable	Oui	Non
Suède	Uniforme (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 Training for European SMEs



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu