

Garantie des ventes aux consommateurs - qu'en est-il du contenu et des services numériques ?

La plupart des gens savent maintenant que lorsqu'une entreprise vend des biens meubles corporels à un consommateur, ce dernier bénéficie d'une garantie légale de 2 ans. Toutefois, cette législation a été mise à jour pour mieux refléter le monde numérique des logiciels, des applications, des médias sociaux, etc.

I. Deux régimes

L'UE a publié en 2019 deux directives qui modifient les règles relatives aux ventes aux consommateurs. La directive 2019/771/UE aligne le régime existant des ventes de biens de consommation sur les biens comportant des éléments numériques. La directive 2019/770/UE crée un second régime pour la fourniture de contenus ou de services numériques aux consommateurs. Ces directives ont été transposées par la loi du 22 mars 2022. Les deux régimes sont entrés en vigueur le 1er juin 2022 et se trouvent dans l'ancien code civil.

2. Champs d'application

Les deux régimes contiennent des règles très similaires mais diffèrent sur certains points importants. Le premier régime est la garantie bien connue sur la vente de biens de consommation B2C de l'article 1649bis de l'ancien Code civil. Pour cela, le champ d'application a été élargi. La définition des biens de consommation inclut désormais tout objet mobilier comportant des éléments numériques. Il s'agit de biens qui intègrent un contenu numérique ou des services numériques ou qui sont interconnectés avec eux de telle sorte que le bien ne fonctionne pas sans ce contenu numérique ou ce service. Pensez à un ordinateur portable, un smartphone, un smartwatch,

etc.

Les biens comportant des éléments numériques étaient en fait déjà couverts par la définition d'un bien de consommation, mais la garantie du consommateur s'étend désormais aussi explicitement au contenu numérique (par exemple, les vidéos, les enregistrements audio, les applications ou programmes standard) et/ou aux services numériques (par exemple, le service de streaming, le stockage en Cloud) qui sont indissociablement liés à ce bien et sont inclus sur la base du contrat d'achat. Pensez à un abonnement gratuit à un service de streaming lors de l'achat d'un smartphone. Le consommateur bénéficie alors d'une garantie de 2 ans pour le smartphone et le service de streaming inclus. En cas de doute, la fourniture du contenu ou du service numérique est réputée faire partie du contrat d'achat.

Pour les contenus numériques ou les services numériques qui ne sont pas indissociables d'un bien de consommation corporel et mobilier ou qui ne sont pas fournis dans le cadre du contrat d'achat, un régime de garantie distinct s'applique depuis le 1er juin 2022. Il s'agit du deuxième régime et il est défini à l'article 1701/I et suivants de l'ancien Code civil. Ces règles s'appliquent à la fourniture B2C (plus large que la "vente") de contenu et de services numériques en tant que tels contre le paiement d'un prix (argent "traditionnel", mais aussi crypto-monnaies et bons d'achat) ou de données personnelles.

Nous avons déjà donné quelques exemples de services numériques et de contenu numériques, mais nous souhaitons également nous référer aux définitions légales (articles 1649bis ancien Code civil, 1701/I ancien Code civil et I.8 CDE) :

- Le contenu numérique est constitué de données produites et fournies sous forme numérique. Il s'agit par exemple de programmes informatiques, de jeux, de livres électroniques, d'applications, de fichiers musicaux, etc.
- Les services numériques sont des services (i) permettant au consommateur de créer, de traiter ou de stocker des données sous forme numérique, ou d'y accéder, ou (ii) permettant le partage ou toute autre interaction avec des données sous forme numérique qui sont téléversées ou créées par le consommateur ou d'autres utilisateurs. La première catégorie comprend, par exemple, les services en Cloud et les programmes de partage de fichiers. La deuxième catégorie se concentre principalement sur les médias sociaux.

3. Livraison conforme

Les deux régimes obligent l'entreprise qui vend ou fournit des services aux consommateurs à livrer effectivement les biens de consommation, le contenu numérique ou les services numériques dans un état conforme à ce qui a été convenu et à ce que le consommateur peut raisonnablement attendre. Cette conformité est évaluée à l'aide de 4 critères subjectifs et de 4 critères objectifs (art. 1649ter et 1701/5-6 ancien Code civil). Pour les biens de consommation, ils remplacent l'ancienne liste de 4 critères.

Les critères subjectifs concernent la conformité au contrat, comme les caractéristiques du bien (qualité, fonctionnalité, compatibilité, interopérabilité...), l'utilisation souhaitée par le consommateur, la fourniture des accessoires et instructions nécessaires et les mises à jour. Les critères objectifs concernent la conformité aux fonctions et caractéristiques d'usage normal auxquelles un consommateur peut raisonnablement s'attendre et la fourniture des accessoires (par exemple, un câble de chargement pour un ordinateur portable), de l'emballage et des instructions nécessaires.

Les deux régimes soulignent également l'importance des mises à jour. Les contenus et services numériques (seuls ou intégrés dans un bien de consommation) doivent être régulièrement mis à jour pour maintenir leur conformité. Une entreprise est désormais tenue de fournir ces mises à jour nécessaires pendant une certaine période. Pour un contrat de vente d'un bien de consommation qui prévoit une livraison unique des éléments numériques, les mises à jour doivent être livrées pendant une période à laquelle le consommateur peut raisonnablement s'attendre compte tenu de la nature du bien. Idem pour la fourniture unique de contenu ou de services numériques. Cette période est de 2 ans si le contrat d'achat d'un bien de consommation prévoit la fourniture continue des éléments numériques. Dans le cas d'une livraison continue de contenu numérique ou de services en soi, cette obligation est aussi longue que la période de livraison convenue. (art. 1649ter, §5 et 1701/6, §2 ancien Code civil)

4. Garantie

4.1 Garantie sur la vente de biens de consommation

La garantie de 2 ans après la livraison pour les défauts de conformité a été maintenue inchangée (Art. 1649quater, §1(I) ancien Code Civil). Ce qui est nouveau, c'est que dans le cas de biens comportant des éléments numériques, la période de garantie du contenu numérique ou du service peut s'étendre au-delà de 2 ans si le contrat d'achat prévoit la livraison continue de ce contenu numérique ou de ce service pendant une période plus longue (par exemple 3 ans). La période de garantie est alors prolongée jusqu'à la fin de cette période de livraison. Toutefois, la période de 2 ans est un minimum. (Art. 1649quater, §1, alinéa 2 ancien Code civil) Pour les biens d'occasion, une période de garantie plus limitée d'un an peut encore être prévue, mais il est désormais explicitement prévu que cela doit être signalé clairement et sans ambiguïté au consommateur. (Art. 1649quater, §1, alinéa 4-5 ancien Code Civil).

Les consommateurs peuvent également invoquer la garantie plus facilement depuis le 1er juin 2022. En effet, en principe, le consommateur doit prouver à la fois que le bien présente un défaut de conformité et que ce défaut existait déjà au moment de la livraison. Pour alléger cette lourde charge de la preuve, il existe une présomption réfutable selon laquelle un défaut de conformité existait déjà au moment de la livraison. Cette présomption s'applique désormais jusqu'à 2 ans (au lieu de 6 mois) après la livraison. Par conséquent, pendant toute la période de garantie, un consommateur devra uniquement prouver l'existence d'un défaut de conformité, plutôt que le moment où le défaut s'est produit. (Art. 1649quater, §4 ancien Code civil).

Pour le contenu numérique et les services numériques qui sont livrés de manière continue pendant une certaine période, la présomption réfutable s'applique à tous les défauts de conformité qui surviennent pendant cette période de livraison, qu'elle soit inférieure ou supérieure à deux ans. (Art. 1649quater, §4/I ancien Code civil)

4.2 Garantie sur la livraison du contenu ou des services numériques

Dans le cas de la fourniture de contenus ou de services numériques qui ne sont pas liés à un bien de consommation, il faut à nouveau faire une distinction. En cas de livraison unique, la période de garantie est également de 2 ans par défaut. En cas de livraison continue pendant une certaine période, la garantie s'applique pour la durée de cette période. La période de garantie peut donc être supérieure ou inférieure à 2 ans.

Pour le renversement de la charge de la preuve, en cas de livraison unique, le défaut doit survenir dans l'année qui suit la livraison. En cas de livraison continue, le renversement de la charge de la preuve s'applique pendant toute la période de livraison. (Art. 1701/8 ancien code civil)

	Garantie	Présomption de non-conformité à la livraison
<u>Bien de consommation</u>	2 ans (éventuellement limité à 1 an pour des produits d'occasion)	2 ans
Éléments numériques d'un bien de consommation (livrés une fois)	2 ans	2 ans
Éléments numériques d'un bien de consommation (livraison pendant une certaine période)	D h (y compris) durée de la période de livraison, mais au moins 2 ans	Durée du délai de livraison
Contenu ou service numérique (livré une fois)	2 ans	1 an
Contenu ou service numérique (livraison pour une période déterminée)	Durée du délai de livraison	Durée du délai de livraison

5. Recours en cas de livraison non conforme

Les recours du premier régime n'ont pas changé. Le consommateur a toujours le choix entre une réparation ou un remplacement gratuit. Si cela n'est pas possible ou représente une charge disproportionnée pour l'entreprise, le consommateur peut opter pour une réduction proportionnelle du prix ou la résiliation de son contrat.

Le second régime poursuit ce même système hiérarchique de recours. Dans le premier cas, le consommateur peut demander que le contenu ou le service numérique soit mis en conformité gratuitement. Si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, le consommateur peut demander une réduction proportionnelle du prix ou la résiliation de son contrat. (Art. 1701/10-12 ancien Code civil)

6. Garantie commerciale

Les règles relatives à la vente aux consommateurs ne peuvent pas être limitées contractuellement avant la survenance du défaut (droit impératif). Ce qui est toujours possible, en revanche, c'est d'étendre les droits du consommateur. Par exemple, une entreprise peut offrir une période de garantie plus longue, s'imposer des conditions de conformité plus strictes ou étendre la garantie à d'autres défauts.

En ce qui concerne la vente de biens corporels de consommation, l'ancien code civil contient également un certain nombre de règles pour ce système de garanties commerciales. La base est qu'un vendeur est lié par les termes contenus dans le certificat de garantie et la publicité connexe qui était disponible avant ou au moment de la conclusion du contrat. Ce qui est nouveau, c'est que l'article 1649septies ancien Code civil impose désormais des conditions plus strictes au certificat de garantie lui-même. Il doit être livré activement au consommateur et non plus seulement sur demande. En outre, le certificat de garantie doit obligatoirement contenir certaines informations, telles que l'indication des biens couverts par la garantie, les conditions de la garantie, la procédure de mise en œuvre de la garantie commerciale et une déclaration claire des droits fondamentaux du consommateur au titre de la garantie légale, ainsi que l'indication que ces droits ne s'éteignent pas.

7. Modification des biens et services numériques pendant la période de livraison

Pour la fourniture de contenu et de services numériques, une autre règle intéressante a été introduite concernant leur modification pendant la période de livraison convenue. Les modifications nécessaires pour maintenir la conformité du contenu ou du service numérique sont toujours possibles. Les modifications qui vont plus loin ne sont autorisées que si elles remplissent un certain nombre de conditions cumulatives (art. 1701/17 ancien Code civil) : La modification ne peut être effectuée que pour des raisons appropriées, cette possibilité et les raisons appropriées doivent être indiquées dans le contrat, la modification ne doit pas entraîner de coûts supplémentaires pour le consommateur et le consommateur doit être informé de la modification de manière claire et compréhensible.

Si la modification a un effet négatif sur l'accès au contenu ou au service, ou bien sur son utilisation, le consommateur a un droit d'annulation. Ce droit doit également être expressément énoncé dans un délai raisonnable avant le changement. Par ailleurs, le consommateur peut avoir la possibilité de conserver le contenu ou le service numérique inchangé, sans frais supplémentaires. Dans ce cas, le contrat ne peut être annulé. Cette option doit également être notifiée en temps utile.

8. Conclusion

Ce remaniement des règles traditionnelles sur les ventes aux consommateurs montre que le droit s'adapte davantage à la réalité numérique. Reste à savoir si cela sera suffisamment rapide et complet. Dans tous les cas, il sera intéressant de voir comment ces règles seront appliquées et quels changements sont à venir. Nous suivons cette question de près pour vous.

Mechelsesteenweg 127A, b1 - 2018 Anvers

t. +32 3 260 98 60 | +32 2 790 44 44

Rue de la Régence 58 boîte 8 - 1000 Bruxelles

info@schoups.be

www.schoups.com