

Q&A : NOUVELLES RÈGLES RELATIVES À LA VENTE AUX CONSOMMATEURS A COMPTER DU 1ER JUIN 2022

À partir du 1er juin 2022, de nouvelles règles (de garantie) s'appliqueront aux ventes par un vendeur professionnel à un consommateur. Le nouveau régime de vente aux consommateurs s'accompagne d'un certain nombre de changements pouvant soulever des questions. Cette brochure, élaborée par la FEB en collaboration avec Eubelius, y répond en expliquant la nouvelle réglementation sur la base d'une liste de questions et réponses pratiques.

La réforme belge de la législation relative à la vente aux consommateurs trouve son origine dans deux directives européennes. La première, à savoir la directive relative à la vente de biens physiques (directive (UE) 2019/771), constitue une mise à jour du régime général de la vente aux consommateurs et remplace l'ancienne directive. La deuxième, à savoir la directive concernant la fourniture de contenus et services numériques (directive (UE) 2019/770), fait suite aux progrès technologiques rapides, instaurant un régime spécifique pour la fourniture de ces contenus et services. Pour les produits numériques, tels qu'un jeu vidéo en ligne, un abonnement à une plateforme de streaming ou le stockage de fichiers dans un environnement cloud, un niveau élevé de protection des consommateurs est désormais assuré. Parallèlement, les nouvelles règles garantissent l'uniformité au sein du marché intérieur. Les règles belges en matière de garantie pour ces produits numériques figurent dans le Code civil (art. 1701/10 et suivants).

Selon la nature du bien vendu, des règles différentes s'appliqueront donc. Afin de clarifier les nuances entre les deux régimes, cette brochure a donc été divisée en deux parties. La première se concentre sur les règles qui s'appliquent à la vente d'objets mobiliers corporels. La deuxième est consacrée aux règles applicables à la vente de contenus et services numériques.

I. GARANTIE LÉGALE POUR LES OBJETS MOBILIERS CORPORELS

Quels sont les biens couverts par la période de garantie légale ?

La période de garantie légale s'applique à tous les objets mobiliers corporels tels qu'un téléviseur, une voiture, un smartphone, une machine à laver, etc.

L'eau, le gaz et l'électricité ainsi que les biens vendus par autorité de justice ou sur saisie sont exclus des nouvelles règles.

Pour les supports matériels servant exclusivement à transporter du contenu numérique, il existe une réglementation distincte que nous abordons ci-après au titre II (règles de garantie pour les contenus et services numériques).

Quand est-il question d'un « défaut » donnant droit à la garantie légale ?

Il y a défaut lorsque le bien ne satisfait pas aux exigences de conformité qui découlent du contrat d'achat ou qui s'appliquent objectivement. C'est le cas, par exemple, lorsque :

- le bien ne correspond pas à la description du vendeur (p.ex., le consommateur a acheté un pantalon rouge, mais un bleu lui a été livré) ;
- le bien n'est pas livré avec tous les accessoires et instructions comme prévu dans le contrat (p.ex., une machine à laver livrée sans manuel) ;
- le bien n'est pas adapté à l'utilisation souhaitée telle qu'indiquée par le consommateur (p.ex., un climatiseur qui ne permet pas de refroidir à 20°C, alors que le consommateur l'avait explicitement demandé) ;
- le bien n'est pas adapté aux finalités auxquelles il sert normalement (p.ex., la fonction vapeur d'un four à vapeur qui ne fonctionne pas) ;
- ...

Quelle est la période de garantie légale ?

Si vous vendez un produit **neuf** au

consommateur, vous êtes tenu de lui accorder un délai de garantie d'au moins deux ans.

Lorsque vous vendez un **bien d'occasion**, vous devez accorder au consommateur un délai de garantie d'au moins un an. Si vos conditions générales et/ou votre contrat de vente concernant le bien d'occasion, conclu avec le consommateur, ne précise(nt) rien sur la période de garantie, celui-ci a même droit à un délai de garantie de deux ans.

Puis-je recourir à la garantie commerciale du fabricant ?

La garantie légale du vendeur est totalement indépendante de toute garantie commerciale du fabricant. Le consommateur peut toujours se tourner vers son vendeur (final) pour bénéficier de l'application de la garantie légale. D'autre part, le vendeur peut également stipuler dans sa relation mutuelle avec le fabricant que l'exécution de la garantie légale passe par le fabricant.

Même s'il n'obtient aucune garantie ou une garantie plus limitée de la part du fabricant, le vendeur est néanmoins tenu d'accorder et de respecter lui-même la garantie légale à l'égard des consommateurs.

Un fabricant ou un distributeur peut également offrir différents types de garantie, éventuellement moyennant le paiement d'une prime supplémentaire. La garantie légale, en revanche, doit toujours être accordée gratuitement.

Par ailleurs, un fabricant peut, en sus de la garantie légale, accorder une garantie commerciale (plus longue ou plus étendue) que le vendeur peut alors proposer aux consommateurs. Une telle garantie fait partie de la liberté contractuelle.

À partir de quand la période de garantie légale s'applique-t-elle ?

Les nouvelles règles s'appliquent à toute vente/achat à des fins privées conclue à partir du 1er juin 2022. Pour les contrats conclus avant le 1er juin 2022, les anciennes règles sur les ventes aux consommateurs continuent de s'appliquer.

La vente d'animaux vivants fait exception à cette règle. Dans l'attente d'un cadre juridique distinct pour ces contrats, l'ancien régime continue de s'appliquer.

Que peut exiger le consommateur lorsqu'un défaut survient dans les deux ans ?

La loi prévoit une hiérarchie de possibilités pour le consommateur :

1. Dans un premier temps, le consommateur a droit à la **réparation ou au remplacement sans frais** du bien.
2. Ce n'est que si la réparation ou le remplacement s'avère impossible ou impliquerait des coûts disproportionnés pour le vendeur que le consommateur peut **exiger une réduction du prix ou la résolution du contrat de vente (donnant lieu à un remboursement intégral)**. Le consommateur n'a pas le droit d'exiger la résolution dans le cas d'un défaut mineur. Il appartient toutefois au vendeur de prouver qu'il s'agit d'un défaut mineur, de sorte que la résiliation serait disproportionnée.

Le consommateur peut en tout cas exiger une réduction du prix ou la résolution lorsque :

- le vendeur refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- le défaut est si grave qu'il justifie une résolution immédiate ;
- un défaut se présente à nouveau malgré la tentative du vendeur de réparer ou de remplacer le bien ; ou
- le vendeur a déclaré, ou il résulte clairement

des circonstances, qu'il ne pourra procéder à la réparation ou au remplacement du bien en vue de sa mise en conformité dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Qui doit prouver que le bien n'est pas conforme au contrat de vente ?

Le vendeur doit appliquer la garantie légale à tout bien dont le défaut lui est notifié dans le délai de deux ans de la garantie légale, sauf s'il peut démontrer que :

- il n'y a pas de défaut ;
- le consommateur est lui-même responsable de la survenance du défaut ; ou
- le consommateur savait qu'un défaut était présent avant la conclusion du contrat de vente et l'a accepté.

Les règles étaient différentes sous l'ancien régime. Il y avait alors une période initiale de six mois pendant laquelle le défaut était présumé être déjà présent au moment de l'achat. Durant ces six premiers mois, le vendeur devait prouver que le défaut était imputable au consommateur pour éviter d'accorder la garantie. Après ces six mois, c'était au consommateur de démontrer que le défaut de conformité existait déjà au moment de la livraison, ce qui lui était difficile en pratique. Désormais, ce dernier est mieux protégé puisque la période pendant laquelle le défaut est présumé être déjà présent au moment de l'achat passe de 6 mois à 2 ans.

La période de garantie légale s'applique-t-elle également lorsque je vends des produits à des entreprises ?

Non, la période de garantie légale ne s'applique que lorsque vous vendez des biens à des consommateurs. Un consommateur est toute personne qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle.

Le produit défectueux n'est plus fabriqué. Puis-je donner à mon client un bon à valoir à la place ?

C'est possible, mais votre client n'est pas obligé de l'accepter. Le consommateur peut invoquer son droit à la résolution du contrat et, par conséquent, exiger le remboursement. Dans ce cas, en tant que vendeur, vous pouvez toutefois tenir compte, lors du remboursement, d'une éventuelle dépréciation du produit, d'un montant proportionnel à son utilisation depuis la livraison.

Dois-je accorder le même délai de garantie lorsque je vends des biens pendant les soldes ou d'autres périodes de remise ?

Oui, la période de garantie légale s'applique indépendamment du moment ou du prix de vente du bien.

Lorsque le consommateur souscrit un abonnement annuel, il reçoit un produit gratuit (p.ex., un téléphone ou une tablette). La garantie de deux ans s'applique-t-elle également à ce produit ?

Oui, la garantie légale s'applique également à un produit gratuit obtenu à l'achat d'un autre produit.

La garantie légale ne s'applique pas lorsque vous offrez au consommateur un bien totalement gratuit. Il s'agit d'un bien dont l'acquisition n'est pas liée à l'achat d'un autre bien. En effet, les règles de garantie légale ne s'appliquent pas lorsqu'un prix n'est payé ni directement ni indirectement pour l'acquisition du bien.

J'achète un bien en tant qu'entreprise. La garantie légale s'applique-t-elle également ?

Non, si vous achetez un bien dans le cadre de votre activité professionnelle, la garantie légale ne s'applique pas à cet achat. Selon la doctrine et la jurisprudence, dès lors que vous n'utilisez pas globalement le bien à plus de 50% à des fins privées, vous n'êtes pas considéré comme un

consommateur.

Dans ce cas, vous bénéficiez cependant de l'éventuelle garantie commerciale que vous offre le fabricant/vendeur, ainsi que de la garantie légale contre les vices cachés.

J'ai effectué une réparation sur un produit qui présentait un défaut dans le cadre de la garantie légale. La garantie s'applique-t-elle également à la pièce de rechange qui a été utilisée ?

La pièce de rechange utilisée par l'entreprise est couverte pendant la même période de garantie (restante) que le bien réparé. Veuillez noter cependant que la garantie légale est suspendue pendant la période de réparation. Ce n'est que lorsque la réparation du produit a été effectuée que la garantie légale continue de courir jusqu'à la fin de la période de deux ans. Si, après la réparation, il reste encore cinq mois de garantie légale, la pièce de rechange sera également couverte pendant cinq mois.

Il en va autrement lorsque le consommateur lui-même achète une pièce de rechange et effectue la réparation. Dans ce cas, une garantie de deux ans s'applique à la pièce de rechange, car il s'agit d'un bien mobilier corporel vendu par un vendeur à un consommateur.

Mon client m'informe en avril qu'il a constaté que le bien vendu présentait un défaut. Il précise qu'il l'a remarqué pour la première fois en janvier, mais qu'il était trop occupé pour le signaler plus tôt. Puis-je refuser d'appliquer la garantie ?

Oui. La loi stipule que le consommateur est tenu d'informer le vendeur de la présence d'un défaut dans les deux mois à compter du jour où il a constaté le défaut. Dès lors que le consommateur laisse expirer ce délai, vous pouvez, en tant que vendeur, refuser d'appliquer la garantie légale.

Mon client souhaite invoquer la garantie légale, mais le fabricant du bien rencontre des difficultés financières. En tant que vendeur, puis-je me retrancher derrière cet argument ?

Non. En tant que vendeur, vous êtes seul responsable, vis-à-vis du consommateur, de la livraison conforme du bien et devez appliquer la garantie légale si le bien présente, dans les deux ans, des défauts qui étaient déjà présents à la date de livraison. Il se peut donc qu'en tant que vendeur, vous soyez obligé d'accorder une garantie alors que vous n'êtes vous-même déjà plus couvert par la garantie du fabricant.

Puis-je facturer au consommateur des frais de réparation (p.ex., les frais de transport, les pièces de rechange, etc.) ?

Lorsque le bien doit être réparé dans le cadre de la garantie légale, cette réparation doit être entièrement gratuite. Vous ne pouvez facturer aucun frais.

Il en va autrement si vous pouvez démontrer que le défaut est dû à une utilisation incorrecte du bien par le consommateur. Dans ce cas, vous pouvez refuser de réparer le bien gratuitement et proposer de le faire contre paiement.

Le client affirme avoir acheté le bien défectueux deux mois plus tôt, mais ne peut le prouver. A-t-il droit à la garantie légale ?

Non. Votre client doit prouver quand il a acheté le bien. Cette preuve peut être apportée par la présentation d'un ticket de caisse, d'une facture ou de tout autre document prouvant l'achat. Si votre client ne peut fournir aucune preuve de la date d'achat et/ou de livraison, vous ne pouvez pas savoir si le bien est toujours sous garantie.

Dois-je accorder la garantie légale si le bien présente des signes évidents d'utilisation ?

Si les signes d'utilisation ne sont pas liés au défaut, vous êtes tenu d'appliquer la garantie légale.

Le bien vendu présente des défauts, car mon client a modifié les réglages. Dois-je respecter la période de garantie légale ?

En tant que vendeur, vous êtes responsable de tout défaut de conformité existant au moment de la livraison du bien et survenant dans les deux ans suivant la livraison. Le fait que votre client ait modifié les réglages ne vous libère donc de votre obligation d'appliquer la garantie légale que dans le cas où vous pouvez prouver que ces modifications sont la cause du défaut.

Je suis uniquement responsable du placement et/ou de l'installation du bien vendu. Dois-je également respecter la période de garantie légale ?

Vous n'êtes pas tenu de respecter la période de garantie légale si le placement et/ou l'installation du bien sont totalement indépendants de sa vente.

Si, en revanche, le placement et/ou l'installation font partie du contrat de vente, tout placement et/ou installation défectueux seront considérés comme un défaut du bien vendu même. Dans ce cas, en tant que vendeur, vous garantissez également un placement et/ou une installation conformes.

Un client invoque la garantie légale et demande le remplacement d'une tablette qu'il m'a achetée deux mois plus tôt. En effet, un jeu qu'il a téléchargé dans l'App Store ne fonctionne plus, ce qui lui fait dire que la tablette n'est pas conforme. Dois-je lui fournir une nouvelle tablette ?

Non. Le contrat de fourniture du jeu dans l'App Store est distinct du contrat de vente de la tablette même. Dès lors, une distinction doit être faite entre la période de garantie couvrant la tablette même (le bien mobilier corporel) et celle couvrant l'application de jeu (le contenu numérique). Votre client devra donc s'adresser au fournisseur de l'application de jeu.

Je suis un fabricant de cuisines et j'ai vendu une cuisine à un consommateur. Celui-ci n'a pas installé correctement sa cuisine et demande la livraison gratuite d'une neuve. Puis-je refuser ?

Si le consommateur a lui-même effectué une mauvaise installation, mais que celle-ci résulte d'instructions de montage incorrectes, vous ne pouvez pas refuser. Dans ce cas, il est en effet question d'un défaut de conformité et la garantie légale s'applique.

Il en va autrement si le consommateur n'a pas lu ou n'a pas correctement appliqué les instructions. Dans ce cas, le défaut lui est imputable et vous ne devez pas appliquer la garantie légale.

Mon client constate que la fonction hachoir du robot de cuisine que je lui ai vendu ne fonctionne plus. Les autres fonctions fonctionnent toujours parfaitement. Est-il suffisant de proposer une (petite) compensation pour la fonction défectueuse ?

Le fait que la fonction hachoir du robot de cuisine ne fonctionne plus le rend inadapté aux finalités auxquelles il sert normalement. Il s'agit donc d'un cas de non-conformité et le consommateur a droit au remplacement ou à la réparation intégrale du robot de cuisine sans frais. Vous pouvez lui proposer une compensation pour le défaut, mais il n'est tenu de l'accepter.

II. GARANTIE LÉGALE POUR LES CONTENUS ET SERVICES NUMÉRIQUES

Quels sont les produits couverts par la garantie légale ?

La garantie légale s'applique aux :

- contenus et services numérique pour lesquels le consommateur s'acquitte d'un prix ;
- contenus et services numériques fournis en échange de données à caractère personnel ; et
- contenus numériques livrés sur un support matériel, tel qu'un DVD, un CD ou une clé USB.

Les contenus numériques couvrent toutes les données produites et/ou fournies sous forme numérique, comme les films, la musique, les jeux vidéo, les e-books, etc.

Les services numériques couvrent tous les services permettant de traiter, de stocker et/ou d'accéder à des données sous forme numérique et tous les services permettant le partage ou d'autres interactions sous forme numérique, tels que les réseaux sociaux, le stockage dans le cloud, les services de streaming, etc.

Les biens corporels comportant des éléments numériques (tels qu'un téléviseur, un ordinateur, un smartphone, etc.) ne relèvent pas de la garantie légale pour les contenus et services numériques, mais sont soumis aux règles de garantie légale pour les biens mobiliers corporels.

Quand est-il question d'un « défaut » pour lequel la garantie légale est applicable ?

Il y a défaut lorsque le contenu ou service numérique ne satisfait pas aux exigences de conformité qui découlent du contrat ou qui s'appliquent objectivement. C'est le cas, par exemple, lorsque :

- le contenu ou service numérique ne correspond pas au contenu ou service annoncé (p.ex., livraison d'un mauvais film ou moins d'espace de stockage que prévu dans le cloud) ;
- le contenu ou service numérique n'est pas adapté à l'utilisation souhaitée telle qu'indi-

quée par le consommateur (p.ex., le logiciel ne fonctionne pas sur le modèle d'ordinateur du consommateur, même s'il l'avait clairement spécifié) ;

- le contenu numérique ne correspond pas aux caractéristiques contractuelles (p.ex., le jeu vidéo n'est pas disponible en néerlandais, bien que cela ait été spécifié) ;
- le contenu ou service numérique n'est pas régulièrement mis à jour comme prévu dans le contrat ou comme le consommateur peut raisonnablement s'y attendre (p.ex., des mises à jour de sécurité ne sont pas fournies pour un logiciel) ;
- ...

Quelle est la période de garantie minimale à respecter ?

Il y a lieu de distinguer deux situations :

1. Lorsque le contenu numérique est fourni **en une seule fois** ou par une **série d'opérations de fourniture distinctes**, la garantie légale est de deux ans. Ce délai commence à courir à compter de la fourniture du contenu ou service numérique. C'est le cas, par exemple, lors de l'achat d'un e-book ou du téléchargement de fichiers musicaux.
2. Lorsque le contenu ou service numérique est fourni **de manière continue** pendant une **période déterminée**, la garantie s'applique pendant toute la durée du contrat. C'est le cas, par exemple, pour un abonnement à un service de streaming.

Qui doit prouver que le bien n'est pas conforme au contrat de vente ?

La loi distingue deux situations différentes :

1. Lorsque le contenu ou service numérique est fourni **en une seule fois** ou à la suite d'une **série d'opérations de fourniture distinctes** (p.ex., différentes mises à niveau d'un logiciel), le vendeur doit appliquer la garantie légale si un défaut survient dans un délai **d'un an** après la fourniture unique ou la fourniture spécifique non conforme dans le cas d'une série d'opérations de fourniture distinctes, sauf s'il peut démontrer que :

- il n'y a pas de défaut ;
- le consommateur est lui-même responsable de la survenance du défaut ; ou
- le consommateur savait qu'un défaut était présent avant la conclusion du contrat de vente et l'a accepté.

Lorsque le défaut survient **plus d'un an** après la fourniture du contenu ou service numérique, le vendeur n'est tenu d'appliquer la garantie légale que si le consommateur peut prouver que le défaut existait déjà au moment de la fourniture.

2. Lorsque le contenu ou service numérique est fourni de **manière continue** pendant une **période déterminée**, le vendeur doit appliquer la garantie légale si un défaut survient **pendant la période** durant laquelle le contenu ou service numérique est fourni conformément au contrat, sauf s'il peut démontrer que :

- il n'y a pas de défaut ;
- le consommateur est lui-même responsable de la survenance du défaut ; ou
- le consommateur savait qu'un défaut était présent avant la conclusion du contrat de vente et l'a accepté.

Que peut exiger le consommateur lorsqu'un défaut survient pendant la période de garantie ?

En cas de défaut de conformité, le consommateur est en droit d'obtenir gratuitement la mise en conformité du contenu ou service numérique, sauf si cela s'avère impossible ou implique des frais disproportionnés pour le vendeur.

En cas d'impossibilité ou de frais disproportionnés, le consommateur peut demander une réduction du prix proportionnelle à la valeur réduite du contenu ou service numérique ou pour la période pendant laquelle le contenu ou service numérique n'était pas conforme, ou exiger la résolution du contrat de vente si le défaut de conformité n'est pas mineur.

Quelle que soit l'importance du défaut de conformité, le consommateur peut toujours exiger la résolution du contrat si :

- le vendeur refuse de réparer ou de remplacer le contenu ou service ;
- le défaut est si grave qu'il justifie une résolution ;
- un défaut se présente à nouveau malgré la tentative du vendeur de réparer ou de remplacer le contenu ou service numérique ; ou
- le vendeur a déclaré, ou il résulte clairement des circonstances, qu'il ne procédera pas à la réparation ou au remplacement du contenu ou service en vue de sa mise en conformité dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Dans quel délai dois-je procéder à un remboursement proportionnel du prix si, par exemple, une fonctionnalité d'un jeu vidéo ne fonctionne pas ?

Tout remboursement dont le professionnel est redevable au consommateur du fait d'une réduction du prix ou de la résolution du contrat doit être effectué dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date à laquelle le professionnel a été informé de la décision du consommateur de faire valoir son droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat.

Puis-je renvoyer le consommateur vers le développeur lorsqu'il signale un défaut dans le logiciel que j'ai fourni ?

Non. En tant que vendeur du produit ou service numérique, vous êtes directement responsable envers le consommateur de tout défaut de conformité, indépendamment de la garantie que vous pourriez invoquer auprès d'un développeur.

J'ai fourni un logiciel à mon client, mais il ne l'a pas intégré correctement, provoquant un défaut. Dois-je appliquer les règles de garantie légale ?

Tout défaut de conformité résultant de l'intégration incorrecte du logiciel dans l'environnement numérique du client est réputé être un défaut de conformité du contenu numérique si :

- le contenu numérique a été intégré par le vendeur ou sous sa responsabilité ; ou
- le contenu numérique était destiné à être intégré par le consommateur et que l'intégration incorrecte est due à des lacunes dans les instructions d'intégration.

Vous ne devez donc pas appliquer les règles de garantie légale si vous pouvez démontrer que le consommateur n'a pas lu ou n'a pas correctement appliqué les instructions d'intégration fournies.

Indépendamment de toute garantie, vous souhaitez ajouter, contre paiement, de nouveaux scénarios dans un jeu vidéo que vous avez vendu à des centaines de clients. Les clients sont-ils obligés de l'accepter ?

Non. Lorsque vous souhaitez apporter des modifications qui n'ont aucun rapport avec la mise en conformité du contenu ou service, cela n'est possible que si :

- le contrat l'autorise et fournit une raison valable ;
- cela n'engendre aucun coût supplémentaire ; et
- vous informez les clients de manière claire et compréhensible des caractéristiques et du calendrier des modifications ainsi que de leurs droits si les modifications ont une incidence négative sur l'accès au jeu vidéo ou son utilisation.

Vous exploitez une plateforme sur laquelle les consommateurs peuvent acheter des e-books. La semaine dernière, vous avez modifié le logiciel de la plateforme de sorte qu'elle ne peut plus être consultée qu'en anglais. L'un de vos abonnés ne parle pas un mot d'anglais et souhaite dès lors résilier son contrat. Peut-elle le faire ?

Oui. Lorsqu'une modification de la plateforme a une incidence négative majeure sur son accès ou son utilisation, l'abonné a le droit de mettre fin au contrat immédiatement et d'exiger le remboursement des frais d'adhésion pour la période pendant laquelle il n'a pas pu utiliser la plateforme ou n'a pu l'utiliser que de manière limitée.

▲ CONTACT À LA FEB :



Tine Debaes
*Attaché, competentiecentrum
recht & onderneming*
tdb@vbo-feb.be

▲ CONTACTS CHEZ EUBELIUS :



Pieter Callens
Partner
pieter.callens@eubelius.com



Thijs Tanghe
Counsel
thijs.tanghe@eubelius.com



Fay Reynaert
Avocat
fay.reynaert@eubelius.com