

Contrats de vente aux consommateurs : nouvelles clauses obligatoires



Il devient de plus en plus difficile pour les consommateurs d'acheter un quelconque produit n'étant pas, d'une manière ou d'une autre, « connecté ». Lampes, frigos, voitures, four : tout y passe.

Ce phénomène nécessite dès lors une évidente mise à jour de la protection des consommateurs : que faire lorsque votre tondeuse intelligente ne s'occupe plus que d'une moitié de votre pelouse et que, face à votre mécontentement, l'unique réponse du vendeur est qu'il ne peut vous aider car le problème trouve sa source dans le GPS de la tondeuse ?

Le Parlement européen et le Conseil, conscients du problème, ont adopté deux directives ([2019/770](#) et [2019/771](#)) visant à mieux régler les contrats de fourniture de services/de vente de biens à l'ère numérique:

Elles devront être transposées dans le droit national des Etats membres pour le 1er juillet 2021. En attendant cette transposition, nous en détaillons ci-dessous les grandes lignes.

Champ d'application de ces nouvelles directives en matière de protection des consommateurs

Par l'adoption de ces directives, le législateur entend aborder l'ensemble des contrats de consommation auxquels les consommateurs peuvent être confrontés dans le contexte de l'économie numérique.

- La directive 2019/770 s'applique :
 - aux contrats de fourniture de contenus numériques (ex : vidéos, enregistrements audio, applications, jeux vidéo, etc.);
 - ou de services numériques (ex : vidéo à la demande, streaming, stockage sur un cloud, etc.);
 - en ce compris la fourniture de contenu numérique sur un support matériel (ex : DVD, CD, clés USB, etc.).
- La directive 2019/771 quant à elle s'applique aux contrats de vente de biens proposés aux consommateurs. On parle ici de biens « classiques » tels que du matériel hi-fi, des meubles, etc. Mais les biens comportant des éléments numériques, qui requièrent un contenu numérique ou un service numérique pour fonctionner (ex : téléviseur connecté, smartphone, montre connectée, etc.) entrent également dans le champ d'application de cette directive.

La conformité des biens, contenus numériques et services numérique

La notion centrale de ces textes est la conformité. Elle doit s'entendre comme la conformité des biens et/ou services aux exigences contenues dans les contrats par lesquels les consommateurs commandent ces biens et/ou services.

Ces directives instaurent des standards minimaux de protection en faveur des consommateurs. Une fois transposées, les professionnels devront inclure ces standards dans leurs futurs contrats.

Les critères subjectifs et objectifs introduits par les directives permettront d'analyser cette conformité.

Les premiers concernent les droits et obligations contenus dans le contrat signé entre le consommateur et le professionnel. Les seconds ont quant à eux principalement trait aux attentes raisonnables que les consommateurs peuvent avoir vis-à-vis des biens et/ou services, ainsi qu'aux caractéristiques traditionnelles de ces biens et/ou services sur le marché.

Par ailleurs, constitueront également des défauts de conformité :

- les défauts résultant d'une installation et/ou intégration incorrecte des biens et/ou services par le professionnel ;
- une restriction découlant de la violation de tout droit des tiers, et particulièrement des droits de propriété intellectuelle, qui empêcherait ou limiterait l'usage par les consommateurs des biens et/ou services en question.

Recours des consommateurs en cas de non-conformité

En fonction des circonstances précises des situations rencontrées par les consommateurs, ils pourront choisir entre trois remèdes :

- la mise en conformité des biens et/ou services;
- une réduction proportionnelle du prix;
- ou la résolution du contrat aux conditions énoncées dans les textes.

Il pourra cependant se révéler très technique d'apporter la preuve d'un défaut de conformité des biens/services visés par ces directives. Afin de protéger les consommateurs, la charge de cette preuve reposera sur le professionnel dans la majorité des cas.

Un défaut de conformité peut trouver son origine en amont de la chaîne de transactions commerciales. A ce stade de la chaîne, le professionnel peut faire face à des intervenants responsables du défaut. Il disposera à l'avenir d'un recours contre ces intervenants.

Antoine Delannoy
a.delannoy@lexing.be