

Contrats

Bientôt de nouvelles règles de protection des consommateurs !

L'année 2019 a été riche en dispositifs de protection des consommateurs¹. Trois directives conduiront en effet à modifier des législations-cadre en la matière. Relevons quelques innovations significatives :

Tout d'abord, les **directives 2019/770^{2*}** et **2019/771^{3*}** (paquet « e-commerce ») apporteront leur lot de modifications à l'actuel régime de la garantie des biens de consommation régi par les articles 1649bis à octies du Code civil⁴, en prévoyant aussi un régime particulier s'agissant des produits (livres, logiciels, etc.) et des services (tels ceux relatifs au stockage sur un *cloud*) numériques. En ce qui concerne la garantie de conformité réglementée par la directive 2019/771, qui est une directive d'harmonisation maximale⁵:

- La directive définit le consommateur plus largement que le fait l'actuel article 1649ter, puisqu'elle vise « toute personne physique qui (...) agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale », permettant ainsi de se prévaloir de la garantie lorsque le bien est notamment utilisé à des fins professionnelles qui ne relèvent pas de l'une des catégories identifiées (par ex. une activité salariée)⁶ ; de son côté, le vendeur, qui peut être une personne de droit privé ou de droit public précise la directive, se voit expressément visé lorsqu'il agit « par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte » ; quant aux biens, la définition englobe également l'objet mobilier corporel « qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service d'une manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait ce bien de remplir ses fonctions » ;
- Une option reste accordée aux législateurs nationaux d'exclure du champ de la garantie les animaux vivants, que notre nouveau droit des biens qualifie d'« êtres vivants doués de sensibilité » mais qui demeurent par principe soumis aux règles régissant les biens meubles ;
- L'exigence de conformité – appréciée à l'aune de critères « subjectifs » et « objectifs » – impose notamment la livraison de « tous les accessoires et toutes les instructions, notamment d'installation » et une fourniture du bien « avec des mises à jour » prévues par le contrat ; par ailleurs, s'agissant des biens comportant des éléments numériques, le vendeur devra veiller « à ce que le consommateur soit informé des mises à jour, y compris des mises à jour de sécurité, qui sont nécessaires au maintien de la conformité (...) durant une période adaptée à la spécificité du bien » ;
- Les clauses relatives à l'agrégation du bien affecté de certains défauts devront être acceptées au plus tard au moment de la conclusion du contrat (régime actuel) et, nouveauté, de façon expresse et séparée ;

¹ Voy. aussi la contribution de G. FRUY, in *Les pages*, 2019/2.

² Directive (UE) 2019/770 du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques.

³ Directive (UE) 2019/771 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.

⁴ La directive 1999/44 sera abrogée. Les nouvelles dispositions devront être transposées au plus tard le 1^{er} juillet 2021 et être applicables à partir du 1^{er} janvier 2022 aux contrats conclus après cette date.

⁵ La directive 1999/44 était d'harmonisation minimale.

⁶ Voy. aussi le considérant n°11 : « lorsque la finalité professionnelle est si limitée qu'elle n'est pas prédominante (...) les États membres devraient (...) rester libres de décider si cette personne devrait également être considérée comme un consommateur (...) ».

- Le délai de deux ans de la garantie légale, maintenu dans son principe⁷, pourra être allongé pour certaines catégories de biens ; Tout aussi notoire, la présomption d'antériorité passera de six mois à un an (« *sauf preuve du contraire ou à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature des biens ou la nature du défaut de conformité* »), les États étant même autorisés à faire correspondre ce délai à la durée de la garantie légale;
- S'agissant des sanctions, la directive prévoit expressément que « *l'obligation de réparer ou de remplacer les biens inclut l'enlèvement des biens non conformes et l'installation de biens de remplacement ou des biens réparés, ou la prise en charge des frais d'enlèvement et d'installation* »⁸. On voit en outre apparaître la possibilité pour le consommateur de solliciter une réduction du prix⁹ ou la résolution du contrat (par simple déclaration¹⁰) si « *un défaut de conformité apparaît malgré la tentative du vendeur de mettre les biens en conformité* ». La directive reconnaît enfin l'exception *non adimpleti contractu* en autorisant le consommateur à « *suspendre le paiement du solde du prix ou d'une partie de celui-ci jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent* ».

La **directive 2019/2161**^{11*} (« *New Deal for Consumer* ») entend, quant à elle, mieux protéger les consommateurs à l'ère numérique, surtout celle des plateformes en ligne : elle (i) alourdit les sanctions applicables en cas de méconnaissance des protections consuméristes, par l'usage de clauses abusives, en prévoyant notamment la possibilité de comminer des amendes allant jusqu'à 4% du chiffre d'affaires réalisé par le professionnel qui y recourt dans un ou plusieurs États membres, (ii) simplifie les recours ouverts aux consommateurs et (iii) rend les achats en ligne plus transparents¹², notamment à travers de nouvelles obligations d'information, spécialement celles pour les plateformes d'indiquer la qualité de la personne qui offre les biens ou services, l'application (B2C) ou non (C2C) des protections consuméristes au contrat conclu par leur intermédiaire mais aussi les critères utilisés pour la recherche ainsi que la présence de publicités payantes.

La directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs voit, enfin, son domaine d'application étendu aux services numériques gratuits (comme les réseaux sociaux, les plateformes d'intermédiation) qui se rémunèrent à partir de la communication de données personnelles du consommateur. Les entreprises faisant leur publicité par le truchement d'avis de consommateurs devront en outre informer ces derniers de l'existence ou non de procédures qui en garantissent l'authenticité.

Catherine Delforge ■

Professeure à l'Université Saint-Louis – Bruxelles

⁷ L'option reste ouverte de maintenir la possibilité d'un délai conventionnel de garantie d'au moins un an pour les biens d'occasion.

⁸ La directive ajoute que « *Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite des biens remplacés pendant la période antérieure à leur remplacement* ».

⁹ Il est précisé que « *La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur des biens reçus par le consommateur et la valeur qu'auraient les biens s'ils étaient conformes* ».

¹⁰ Le texte prévoit que la résolution porte sur la seule partie de la commande qui est non conforme lorsque des biens ont été achetés ensemble sauf « *si on ne peut raisonnablement attendre du consommateur qu'il accepte de ne garder que les biens conformes* ».

¹¹ Directive (UE) 2019/2161 du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs. Elle devra être transposée pour le 28 novembre 2021 et être applicable à dater du 28 mai 2022.

¹² Dans une même finalité, entre professionnels, voy. le Règlement (UE) 2019/1150 du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne.