

LA GARANTIE DE CONFORMITÉ DES BIENS ET SERVICES NUMÉRIQUES

Par Maître Alexandrine PANTZ, avocate

1. L'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021 relative à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques

Il est des usages et des pratiques que le numérique efface. Il en est ainsi pour la définition de « prestation de service ». Le code civil de 1804 visait le « contrat de louage d'ouvrage ». 212 ans plus tard, la réforme du droit des obligations introduit la notion de « prestation » comme « chose juridique » pouvant faire l'objet d'un contrat.

Désormais, ce sont les « services » eux-mêmes qui entrent dans le code... de la consommation. Faisant un grand saut dans le 21ème siècle, le code introduit désormais la notion de « service numérique » et de « contenu numérique ».

Désormais, le Code de la consommation accueille dix nouvelles définitions intégrant l'environnement économique du monde numérique : le producteur, les biens comportant des éléments numériques, le contenu numérique, le service numérique, le support durable, la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, la durabilité et les données à caractère personnel.

Cette ordonnance permet la modernisation du cadre juridique de la protection des consommateurs en adaptant le régime existant de garantie légale de conformité des biens, à l'ensemble des produits et services numériques.

Ces dispositions visent désormais tous les contenus numériques disponibles sur internet, quels que soient leur format, leur durée, les modalités d'accès : sons, images, photos, vidéos, éléments graphiques...

2. Champ d'application de la garantie légale de conformité

La garantie de conformité est applicable aux contrats conclus entre professionnels et consommateurs et/ou non professionnels.

La nouveauté majeure tient au champ d'application du contrat lui-même : sont visés les contrats à titre onéreux, y compris les contrats par lesquels le professionnel reçoit un avantage au lieu d'un prix.

Cela signifie que lorsque le service proposé, tel qu'un webmail, ou

un « livre blanc » est fourni « gratuitement » en échange de données personnelles valorisables, ce service doit être considéré comme « payant ». En effet, le prix payé n'est pas monétaire, mais l'avantage consenti par la fourniture « gratuite » des données personnelles du prospect. Cet « échange » est désormais considéré par le code de la consommation comme un contrat qui fait l'objet de garantie au bénéfice du consommateur.

3. Les recours au visa de la garantie de conformité

La garantie de conformité confère au consommateur un recours à l'encontre du vendeur du bien ou fournisseur du contenu numérique ou du service numérique, en cas d'apparition d'un défaut de conformité.

Le recours ouvert en cas de défaut de conformité du bien est inchangé : il a droit à la mise en conformité du bien ou du contenu numérique ou du service numérique, soit sous la forme d'une réparation, soit sous celle d'un remplacement du bien et ce, sans frais, sans inconvénient majeur et dans un délai raisonnable ne pouvant dépasser 30 jours pour les biens, ou sans retard injustifié pour les services. A défaut, il peut obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat.

4. Détermination du « niveau » de conformité

La conformité du bien, comme la conformité du contenu numérique ou du service numérique, est déterminée selon les exigences prévues au contrat ou, s'il y a lieu, selon certaines exigences objectives qui sont légitimement attendues du consommateur pour ce type de bien ou ce type de contenu ou service numérique.

Il est donc vivement conseillé de le prévoir dans des conditions générales de vente.

5. Durée de la garantie légale de conformité

La durée de la garantie légale de conformité des biens reste fixée à deux ans.

Cette durée est adaptée, étendue ou réduite, lorsque l'opération de fourniture du service est unique, ou au contraire lorsqu'il est continu sur une certaine durée.

6. Nouveaux droits au bénéfice du consommateur.

Les principales mesures de cette loi vont radicalement changer le rapport de force entre vendeurs et consommateurs de services et



produits numériques. Ce sont :

- l'obligation faite au fabricant de fournir au vendeur une information sur la durée de fourniture des mises à jour ; et à charge pour le vendeur d'en informer le consommateur,

- et le droit du consommateur de bénéficier d'une extension de la garantie légale de conformité lorsqu'il demande la réparation du bien,
- le droit du consommateur à être informé et à recevoir les mises à jour qui sont nécessaires au maintien de la conformité intervenant après la conclusion du contrat,

Enfin, les droits des consommateurs sont encore plus encadrés et protégés, notamment en termes de durée d'engagement, et de droit à la résiliation.

L'intervention d'un avocat du Barreau de Toulouse pour rédiger des conditions générales de vente en ligne est donc primordiale pour protéger les relations contractuelles.



BARREAU
AVOCATS
TOULOUSE

MAISON DE L'AVOCAT

13, rue des Fleurs - 31000 Toulouse
Tél. 05 61 14 91 50

Site web : www.avocats-toulouse.com

E-mail : ordre@avocats-toulouse.com

