



COMMISSION JURIDIQUE

4 novembre 2021

*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*

Rappel : Qu'est ce que la Garantie légale de conformité, dite « GLC » ?

- Dispositif obligatoire et gratuit qui prévoit, dès l'achat d'un produit ou service, que celui-ci doit être conforme à l'usage attendu et à la description du vendeur.
- En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit, en premier remède et dans les deux années qui suivent son achat, à la réparation ou au remplacement du bien. Cette réparation ou ce remplacement doivent être effectués par le vendeur, sans frais ni inconvénient majeur pour le consommateur et dans un délai raisonnable (max 1 mois). À défaut, il est en droit d'obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat (c'est-à-dire la restitution du bien contre remboursement du prix payé).
- Actuellement aux articles L.217-4 à L.217-14 du Code de la consommation

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

- Publiée au Journal Officiel le 30 septembre
- Prise sur le fondement de l'article 1er de la loi n° 2020-1508 du 3 décembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière
- Transpose deux directives européennes :
 - ❑ la directive 2019/770 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numérique et de services numériques ;
 - ❑ la directive 2019/771 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens numériques.
- Applicable à tous les contrats conclus à compter du 1^{er} janvier 2022

Objectifs de l'ordonnance :

- **Modernisation du cadre juridique** de la protection des consommateurs, tenant compte de l'accroissement des ventes de produits connectés comme l'internet des objets et la fourniture de contenus ou services numériques sous différentes formes. Dans ce cadre modernisé, la garantie légale de conformité couvre désormais également les produits numériques tels qu'un abonnement à une chaîne numérique ou l'achat d'un jeu vidéo en ligne. Elle est également applicable aux relations contractuelles des consommateurs avec les opérateurs de réseaux sociaux.
- **Adaptation du cadre juridique existant** pour tenir compte de cette modernisation

Principales nouveautés

- Modification du Code liminaire du Code de la consommation
 - ❖ Avant ordonnance : 3 définitions données (consommateur, non-professionnel et professionnel) ;
 - ❖ Maintenant : 13 définitions au total dont 10 nouvelles (producteur, bien comportant des éléments numériques, contenu numérique, service numérique, support durable, fonctionnalité, comptabilité, interopérabilité, durabilité, données à caractères personnel).

Principales nouveautés

- Deux sections distinctes de la GLC dans le Code de la consommation :
 - ❖ L'une relative à la vente de bien, Article L.217-1 à L.217-32 (Livre II, Titre Ier, Chapitre VII, section 1 à 5) ;
 - ❖ L'autre relative à la fourniture des contenus et services numériques, Article L.224-25-1 à L.224-25-32 (Livre II, Titre II, Chapitre IV, section 2 bis, sous-section 1 à 6).

Attention : De manière générale, cela signifie une nouvelle codification et donc les articles que vous citez dans vos CGV ne seront plus à jour à compter du 1^{er} janvier 2022.

Principales nouveautés

- Application de la GLC pour les contrats conclus entre un professionnel et un consommateur (déjà le cas avant ordonnance) mais aussi dorénavant entre un professionnel et un non-professionnel (nouveau, article L.217-32 pour la vente de biens et L.224-25-31 pour la fourniture de contenus numériques ou de services numériques)

- Accroissement du nombre de sanctions civiles et administratives.
 - ❖ Avant ordonnance : 1 sanction civile et 2 sanctions administratives.

 - ❖ Depuis l'ordonnance, en prenant juste en compte la GLC pour la vente de biens, 3 sanctions civiles et 8 sanctions administratives.

Exemple de sanctions civiles :

- ❖ Article L.241-5 avant l'ordonnance : sont réputées non écrites les conventions qui écartent ou limitent directement ou indirectement les droits résultant des articles propres à la garantie légale de conformité, à la garantie commerciale ou aux prestations de services après-vente.
- ❖ Nouvel article L.241-5 : une amende civile pourra être prononcée par le juge à la demande du consommateur, d'une association agréée de défense des consommateurs, de la DGCCRF ou du ministère public, lorsque le professionnel fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité, notamment par manquement délibéré ou par des manœuvres dilatoires. Le montant de l'amende ne peut excéder 300 000 euros, mais il peut être porté de manière proportionnée aux avantages tirés des pratiques en cause à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date de la décision.

Exemple de sanctions civiles (suites)

- **Les nouveaux articles L.241-6 et L.241-7** prévoient une majoration des sommes dues par le professionnel au consommateur en cas de retard dans le remboursement des frais d'envoi en vue de la mise en conformité du bien ou en cas de retard quant au remboursement du bien non conforme en cas de résolution du contrat.
- Majoration de plein droit de 10 % si le remboursement intervient au plus tard quatorze jours après le terme prévu, de 20 % s'il intervient au plus tard trente jours après celui-ci, et de 50 % s'il est effectué au-delà de ce dernier terme.
- Sanctions administratives : Article L.241-8 à L.241-15.
 - ❖ Initialement pas de sanction administrative relative à la GLC, uniquement en matière de garantie commerciale, maintenant 6 sanctions.
 - ❖ Majoration de l'amende, initialement 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale, elle est dorénavant de 15 000 € pour une personne physique et de 75 000 € pour une personne morale.

Principales nouveautés

- Extension de la garantie en cas de réparation du bien non-conforme

Article L.217-13 : « *Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de 6 mois.*

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité, attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur. »

- Suspension de la garantie légale ou de la garantie commerciale éventuellement consentie lors de toute période d'immobilisation permettant la remise en état du bien, et ce jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Article L.217-28

Principales nouveautés

- Le formalisme de la garantie commerciale dans vos CGV devient moins contraignant.

Avant l'ordonnance : Article L.217-15 disposait, entre autres, que dans le contrat, devaient être reproduit en intégralité les articles L.217-4, L.217-5, L.217-12 et L.217-16 ainsi que l'article 1641 et le 1^{er} alinéa de 1648 du Code civil.

Avec l'ordonnance : Article L.217-22 qui remplace L.217-15 ne fait plus état de cette obligation. Ne subsiste dorénavant que :

- ❖ La transmission au consommateur de manière lisible et compréhensible de la garantie commerciale ;
- ❖ Doit figurer le contenu de la garantie, les modalités de sa mise en œuvre, son prix, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et les coordonnées postales et téléphoniques du garant. (*A noter, les coordonnées téléphoniques requises par L.217-22 sont une nouveauté*).

Merci de votre attention !

Rendez-vous sur www.fvd.fr

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux

