

Consultation publique

Transposition de la directive (UE) 2019/770 relative à certains aspects des contrats de fourniture de contenus et services numériques et de la directive (UE) 2019/771 relative à certains aspects des contrats de vente de biens

Projet d'ordonnance préparé par la DGCCRF et le ministère de la Justice (DACs)

Le projet d'ordonnance, pris en application de l'article 1^{er} de la loi n° 2020-1508 du 3 décembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'UE, révisé les modalités de la garantie légale de conformité des biens et instaure une garantie analogue pour les produits numériques.

I. Principales évolutions introduites par le projet d'ordonnance

- *Modernisation de la garantie légale de conformité (GLC)*

La transposition en droit national des directives (UE) 2019/770 et 2019/771 a pour objet de conforter, d'une part, le régime existant de garantie légale de conformité des biens, en vigueur depuis 2005 en France, et d'autre part, de créer un régime analogue de garantie légale de conformité des contenus et services numériques.

L'objectif est de faire évoluer les règles applicables pour mieux accompagner la consommation de biens, de contenus et de services numériques.

Les recours du consommateur en cas de défaut du bien sont inchangés : le consommateur a droit à la réparation ou au remplacement du bien (ou à la mise en conformité du contenu/service numérique) et ce, sans frais, 'sans inconvénient majeur' et dans un délai raisonnable ne pouvant dépasser 30 jours. À défaut, il peut obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat.

Les recours du consommateur en cas de défaut des contenus et services numériques sont institués de manière quasi identique.

La durée de la GLC évolue :

- 2 ans pour les biens, y compris les biens comportant des éléments numériques, avec une présomption d'antériorité du défaut (ou inversion de la charge de la preuve) pendant 2 ans pour les biens neufs et 1 an pour les biens d'occasion ;
- 2 ans pour les contenus et services numériques fournis 'ponctuellement' (ex. téléchargement d'un fichier ; achat DVD), la présomption d'antériorité du défaut étant fixée à 1 an ;
- Une durée équivalente à la fourniture, en cas de fourniture 'continue' du contenu/service numérique pendant une durée contractuelle inférieure à deux ans (ex. abonnement d'un an à une radio en streaming) ;
- la durée de la GLC peut être supérieure à 2 ans si le contrat prévoit la fourniture continue de contenus ou services numériques pendant une période donnée, supérieure à 2 ans.

- *Règles applicables aux éléments numériques*

L'ordonnance respecte la répartition prévue par les directives, entre les biens (y compris les biens comportant des éléments numériques : smartphones, PC...) et les contenus ou services numériques 'autonomes' (que le consommateur a acquis en-dehors de l'achat d'un bien : abonnements SVOD, stockage en nuage par exemple), y compris les contenus ou services numériques fournis sans paiement d'un prix (ex. compte de réseau social)¹.

En concertation avec la Commission européenne, les États membres sont tenus d'assurer la bonne cohérence des règles pour ces deux blocs. Aussi est-il prévu que les dispositions spécifiques aux contenus / services numériques que prévoit la directive (UE) 2019/770 soient également appliqués aux éléments numériques qui relèvent du contrat de vente d'un bien.

Il est ainsi prévu certaines obligations spécifiques aux éléments numériques, qu'ils fassent l'objet d'un contrat de fourniture ou qu'ils relèvent des caractéristiques essentielles d'un bien connecté. Il s'agit en particulier du droit à recevoir des mises à jour nécessaires au maintien de la conformité, du droit de refuser les éventuelles modifications (*upgrades*) intervenant après la fourniture ou encore du droit de récupérer les contenus utilisés en cas de résolution du contrat.

- *Renforcement des sanctions et création d'une amende civile*

Les sanctions sont renforcées en cas de non-respect des modalités de mise en œuvre de la GLC. Les professionnels s'exposeront à des amendes administratives en cas de manquement à certaines obligations formelles (informations sur la GLC dans la garantie commerciale, fourniture de mises à jour, motivation en cas de refus de réparer ou de remplacer le produit).

En outre, une amende pourra être prononcée par le juge civil. Cette amende civile pourra être prononcée à l'encontre du professionnel s'il fait obstacle, de façon abusive ou dilatoire, à la mise en œuvre de la GLC demandée par un consommateur. Elle sera également possible dans un litige porté par la DGCCRF ou par une association agréée de défense des consommateurs.

Si elle constitue une innovation au regard des sanctions prévues par le code de la consommation (amendes pénales et administratives), l'amende civile respecte l'ensemble des grands principes du procès.

- *Mise en cohérence avec les services télécoms*

Le projet de transposition inclut certaines règles relatives à la formation et à la modification des contrats de fourniture de contenus et services numériques.

L'insertion de telles règles, qui relèvent du droit national, est rendue nécessaire afin d'assurer la sécurité juridique de ce nouveau type de contrat. En effet, la directive (UE) 2019/770 régit certains services télécoms (les communications *over-the-top* comme la VoIP²) qui sont également couverts par le code des communications électroniques européen³. En outre, les

¹ En l'absence de prix payé, les contrats visés sont ceux par lesquels le consommateur procure un avantage au professionnel, en particulier en lui fournissant des données à caractère personnel dont l'exploitation procure un gain économique. Ainsi, les logiciels libres et ouverts sont a priori exclus de la GLC.

² Ces services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation, incluent notamment les messageries instantanées de type WhatsApp et les applications de type Skype, Zoom, etc.

³ Directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen. Cette directive sera transposée par voie d'ordonnance en application

offres groupées qui rassemblent un service télécom et des services numériques (ex. bouquet de chaînes TV) sont également régies par ce code. Il existe donc un risque pour les consommateurs de ne pas connaître avec précision les règles applicables en fonction des circonstances du contrat.

Les services numériques se verront appliquer les principales dispositions applicables aux contrats de services de communications électroniques, à savoir : les obligations d'information, le plafonnement de la durée d'engagement des consommateurs ou encore le délai de préavis maximum de 10 jours.,

- *Durabilité des biens et empreinte environnementale du numérique*

Le projet reprend les dispositions de la loi AGEC⁴ qui instaurent la prolongation de la GLC après réparation ou remplacement du bien (article 22) et le droit du consommateur à être informé et à recevoir des mises à jour logicielles (article 27). Le projet d'ordonnance prend également en compte les propositions qui ont été faites pour réduire l'empreinte environnementale du numérique, en particulier la dissociation des types de mises à jour (évolutives ou non).

- *Application de la GLC aux animaux vivants*

Le projet d'ordonnance ne modifie pas les règles en vigueur. Les animaux vendus par des professionnels aux consommateurs restent pleinement couverts par la GLC. Les animaux domestiques demeurent régis par le code rural, qui prévoit l'application de la GLC à l'exception de la présomption d'antériorité du défaut (v. art. L. 213-1 du code).

II. Structure du projet d'ordonnance au sein du code de la consommation

- *Titre 1^{er} du livre 1^{er}*

Un chapitre préliminaire est inséré au chapitre 1^{er} pour y regrouper les principales définitions applicables à l'ensemble du code (certaines définitions spécifiques sont laissées à la section 2 bis relatives aux contenus et services numériques).

- *Chapitre 6 du titre 1^{er} du livre II 'Livraison et transfert de risques'*

Le projet d'ordonnance procède à une rationalisation à droit constant des règles relatives à la livraison. Le chapitre 6 actuel (articles L. 216-1 à L. 216-6) est réorganisé afin d'y intégrer certaines règles liées à la livraison actuellement prévues aux articles L. 217-18 à L. 217-20.

Afin d'assurer la cohérence avec le code civil, les termes de délivrance et de livraison sont définis à l'article L. 216-1. Si la délivrance d'un bien et la fourniture de service est régie par le chapitre 6 remanié, la fourniture des contenus et services numériques sera régie par la nouvelle section 2 bis décrite ci-après.

- *Chapitre 7 du titre 1^{er} du livre II 'Obligation de conformité au contrat'*

Ce chapitre (articles L. 217-1 et suivants) est organisé ainsi : (1) droits du consommateur à la conformité du bien ; (2) mise en œuvre de la garantie légale de conformité ; (3) règles

de l'article 38 de la loi du 3 décembre 2020 dans le code de la consommation et le code des postes et communications électroniques.

⁴ Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire.

relatives aux mises à jour fournies pour les biens comportant des éléments numériques ; (4) règles relatives aux garanties commerciales ; (5) dispositions diverses.

- *Chapitre 4 du titre II du livre II 'Règles spécifiques à des contrats ayant un objet particulier'*

Le projet d'ordonnance crée une nouvelle section 2 bis intitulée 'contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques' au sein du chapitre 4 dédié aux contrats ayant un objet particulier. Cette section (articles L. 224-25-1 et suivants) est organisée de manière analogue au chapitre relatif à la GLC des biens, auquel s'ajoute des dispositions relatives à la formation, à la modification et à la durée des contrats.

La section 2 bis est organisée ainsi : (1) définitions et champ d'application ; (2) règles contractuelles ; (3) fourniture des contenus/services numériques ; (4) garantie légale de conformité des contenus/services numériques (droits du consommateur / mise en œuvre de la GLC / mises à jour) ; (5) dispositions diverses.

- *Titre IV du livre II 'sanctions'*

La section 4 du chapitre 1^{er} (articles L. 241-5 et suivants) comporte les sanctions civiles et administratives pour la GLC des biens.

Une nouvelle sous-section 1 bis est créée à la section 4 du chapitre 2 (articles L. 242-18-1 et suivants) pour les sanctions civiles et administratives afférentes à la GLC des contenus et services numériques.

III. Questions aux parties prenantes

Les parties prenantes sont invitées à exprimer leurs observations sur l'ensemble du projet d'ordonnance.

Elles sont invitées en particulier à s'exprimer sur les points suivants :

- L'application uniforme à la fourniture de contenus et services numériques des principales règles relatives à la formation et l'exécution des contrats de services de communications électroniques ;
- Le maintien du *statu quo* concernant les règles applicables à la vente d'animaux domestiques entre professionnels et consommateurs ;
- Le maintien d'un délai de garantie légale de conformité des biens (hormis les cas spécifiques prévus par la directive) aligné sur le délai de présomption d'antériorité du défaut, à savoir deux ans – solution introduite par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.