

Le...

JORF n°

Texte n°

Ordonnance n° 2020-... du... 2020 portant transposition de la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques et de la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens

NOR:

ELI:

Alias:

Le Président de la République,

Sur le rapport du Premier ministre, du garde des sceaux, ministre de la justice et du ministre de l'économie, des finances et de la relance,

Vu la Constitution, notamment son article 38 ;

Vu la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques ;

Vu la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil 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 ;

Vu le code civil ;

Vu le code de commerce ;

Vu le code de la consommation, notamment ses articles L. 217-1 à L. 217-23 ;

Vu 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, notamment son article 1^{er} ;

Vu la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;

Le Conseil d'État (section des finances) entendu ;

Le conseil des ministres entendu,

Ordonne :

Article 1^{er}

Le code de la consommation est ainsi modifié :

Au titre Ier du livre Ier, il est inséré un chapitre préliminaire ainsi rédigé :

« Chapitre préliminaire

« *Art. L. 110-1* – Pour l'application du présent code, on entend par :

« 1° Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ;

« 2° Bien comportant des éléments numériques : tout bien meuble corporel qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou qui est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service, que ceux-ci soient fournis par le vendeur ou par un tiers, de manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait le bien de remplir ses fonctions ;

« 3° Contenu numérique : des données produites et fournies sous forme numérique ;

« 4° Service numérique : un service permettant au consommateur de créer, de traiter ou de stocker des données sous forme numérique ou d'y accéder, ou un service permettant le partage ou toute autre interaction avec des données sous forme numérique qui sont [chargées/téléchargées/téléversées] ou créées par le consommateur ou d'autres utilisateurs de ce service ;

« 5° Producteur : le fabricant d'un bien, l'importateur d'un bien dans l'Union européenne ou toute autre personne qui se présente comme producteur en apposant sur le bien son nom, sa marque ou un autre signe distinctif ;

« 6° Fonctionnalité : la capacité d'un bien, d'un contenu numérique ou d'un service numérique à remplir ses fonctions eu égard à sa finalité ;

« 7° Compatibilité : la capacité d'un bien, d'un contenu numérique ou d'un service numérique à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels, avec lesquels des biens, des contenus numériques ou des services numériques de même type sont normalement utilisés, sans qu'il soit nécessaire de convertir lesdits biens, matériels, logiciels, contenus numériques ou services numériques ;

Commenté [DGCCRF1]: Transposition de l'article 2 de la directive (UE) 2019/770 et de l'article 2 de la directive (UE) 2019/771

« 8° Interopérabilité : la capacité d'un bien, d'un contenu numérique ou d'un service numérique à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels différents de ceux avec lesquels des biens, des contenus numériques ou des services numériques de même type sont normalement utilisés ;

« 9° Durabilité : la capacité d'un bien à maintenir les fonctions et performances requises dans le cadre d'un usage normal ;

« 10° Données à caractère personnel : les données à caractère personnel telles que définies à l'article 4, point 1), du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. »

Article 2

Le code de la consommation est ainsi modifié :

L'article L. 111-1 est remplacé par les dispositions suivantes :

« *Art. L. 111-1.* – Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à titre onéreux, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

« 1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, ainsi que celles du service numérique ou du contenu numérique, compte tenu de leur nature et du support de communication utilisé, et notamment les fonctionnalités, la compatibilité et l'interopérabilité du bien comportant des éléments numériques, du contenu numérique ou du service numérique, les mises à jour envisagées, ainsi que l'existence de toute restriction d'installation de logiciel ;

« 2° Le prix ou tout autre avantage procuré au lieu ou en complément du paiement d'un prix en application des articles L. 112-1 à L. 112-4-1 ;

« 3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à délivrer le bien ou à exécuter le service ;

« 4° L'information selon laquelle, sauf convention contraire, le contenu numérique ou le service numérique est fourni sans retard injustifié après la conclusion du contrat ;

« 5° Les informations relatives à l'identité du professionnel, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;

« 6° L'existence et les modalités de mise en œuvre des droits à la garantie légale de conformité, à la garantie légale des défauts cachés et des éventuelles garanties commerciales, ainsi que, le cas échéant, du service après-vente et les informations afférentes aux autres conditions contractuelles ;

« 7° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI.

« La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'État.

« Les dispositions du présent article s'appliquent également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, y compris lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain. Ces contrats font référence à la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement. »

Article 3

Le code de la consommation est ainsi modifié :

Après l'article L. 112-4, les articles suivants sont insérés :

« *Art. L. 112-4-1.* – Lorsque le contrat de vente de biens ou le contrat de fourniture de contenus numériques ou de services numériques ne prévoit pas le paiement d'un prix, le professionnel précise l'avantage procuré par le consommateur au sens des articles L. 217-1 et L. 224-25-2. »

Article 4

Le code de la consommation est ainsi modifié :

Le **I** de l'article L. 211-2 est remplacé par les mots suivants :

« I. Selon des modalités fixées par décret [en Conseil d'État], les conditions générales applicables aux contrats de consommation mentionnent :

1° L'avantage procuré par le consommateur au sens des articles L. 217-1 et L. 224-25-2 au lieu ou en complément d'un prix ;

2° L'existence, les conditions de mise en œuvre et le contenu de la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques, ainsi que de la garantie relative aux défauts cachés conformément aux dispositions des articles 1641 à 1649 du code civil, dues par le vendeur ;

3° Le cas échéant, l'existence d'une garantie commerciale et d'un service après-vente. »

Article 5

Le code de la consommation est ainsi modifié :

Les articles L. 212-3 et L. 214-4 sont supprimés.

Article 6

Le code de la consommation est ainsi modifié :

Le chapitre VI du titre Ier du livre II est remplacé par les dispositions suivantes :

« Chapitre VI

Commenté [DGCCRF2]: NB : Le II de l'article L. 217-2 du code de la consommation, tel qu'introduit par l'article 20 de la loi relative à l'économie circulaire, n'est pas affecté par l'ordonnance.

« Pour certaines catégories de biens fixées par décret, le document de facturation remis au consommateur mentionne l'existence et la durée de la garantie légale de conformité. »

« Délivrance, livraison, fourniture et transfert de risque

« *Art. L. 216-1.* – Pour l'application du présent titre, on entend par :

« 1° Délivrance d'un bien : le transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien. Dans le cas d'un bien comportant des éléments numériques, la délivrance inclut également la fourniture de ces éléments au sens de l'article L. 224-25-4 ;

« 2° Livraison : le transport du bien organisé ou effectué par le professionnel en vue de sa délivrance au consommateur.

« *Art. L. 216-2.* – Le professionnel délivre le bien ou fournit le service à la date ou dans le délai indiqué au consommateur, conformément au 3° de l'article L. 111-1, sauf si les parties en conviennent autrement.

« À défaut d'indication ou d'accord quant à la date de délivrance ou d'exécution, le professionnel délivre le bien ou exécute la prestation sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat.

« Le présent chapitre s'applique également à la fourniture d'un contenu numérique sur un support matériel servant exclusivement à son transport.

« *Art. L. 216-3.* – Tout risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré au consommateur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession de ces biens.

« *Art. L. 216-4.* – Lorsque le consommateur confie le bien à un transporteur autre que celui proposé par le professionnel, le risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré au consommateur lors de la remise du bien au transporteur.

« *Art. L. 216-5.* – La délivrance ou la mise en service du bien s'accompagne de la remise de la notice d'emploi et des instructions d'installation ainsi que, s'il y a lieu, du contrat de garantie commerciale.

« *Art. L. 216-6.* – Le professionnel indique par écrit au consommateur lors de son achat, s'il y a lieu, le coût de la livraison et de mise en service du bien. Un écrit est laissé au consommateur lors de l'entrée en possession du bien, mentionnant la possibilité pour le consommateur de formuler des réserves, notamment en cas de défaut du bien ou de défaut de remise de la notice d'emploi ou des instructions d'installation.

« L'absence de réserves formulées par le consommateur lors de la réception du bien n'exonère pas le professionnel de la garantie de conformité du bien qu'il doit au consommateur.

« *Art. L. 216-7.* – En cas de manquement du professionnel à son obligation de délivrance du bien ou de fourniture du service dans les conditions prévues à l'article L. 216-2 :

« - le consommateur peut notifier au professionnel la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que le professionnel s'exécute, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil ;

« - il peut résoudre le contrat si, après avoir mis en demeure le professionnel d'effectuer la délivrance ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

« Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

« Le consommateur peut toutefois immédiatement résoudre le contrat :

« - lorsque le professionnel refuse de délivrer le bien ou de fournir le service ou lorsqu'il est manifeste qu'il ne livrera pas le bien ou ne fournira pas le service ;

« - lorsque le professionnel n'exécute pas son obligation de délivrance du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu à l'article L. 216-2 et que cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.

« Les dispositions du présent article sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

« *Art. L. 216-8.* – Lorsque le contrat est résolu dans les conditions prévues à l'article L. 216-7, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

« *Art. L. 216-9.* – Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels. »

Article 7

Le chapitre VII du titre Ier du Livre II du code de la consommation est ainsi modifié :

« Chapitre VII

« Obligation de conformité dans les contrats de vente de biens

« Section 1

« Champ d'application

« *Art. L. 217-1.* – I. Les dispositions du présent chapitre sont applicables aux contrats de vente de biens meubles corporels entre un vendeur professionnel, ou toute personne se présentant ou se comportant comme tel, et un acheteur agissant en qualité de consommateur.

« Sont assimilés à des contrats de vente aux fins du présent chapitre, les contrats en vertu desquels le professionnel délivre un bien et en transfère la propriété à un consommateur et ce dernier procure tout autre avantage, au lieu ou en complément du paiement d'un prix.

« Sont également assimilés à des contrats de vente aux fins du présent chapitre, les contrats de vente de biens à fabriquer ou à produire. »

« Les dispositions du présent chapitre s'appliquent à l'eau, à l'électricité et au gaz lorsqu'ils sont conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée.

« Les dispositions du présent chapitre s'appliquent également aux biens comportant des éléments numériques au sens de l'article L. 110-1 lorsque ces éléments sont fournis avec ces biens dans le cadre du contrat de vente, que ces contenus numériques ou services numériques soient fournis par le vendeur ou par un tiers. Lorsqu'il n'apparaît pas clairement que la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique fait l'objet d'un contrat distinct, ladite fourniture est présumée relever du contrat de vente du bien.

« II. Lorsqu'un contrat rassemble la vente de biens relevant du présent chapitre et d'autres biens non couverts par le présent chapitre, ce dernier ne s'applique qu'aux biens couverts par le présent chapitre. En outre, lorsqu'un contrat a pour objet principal la vente de biens couverts par le présent chapitre et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, ce dernier ne s'applique qu'auxdits biens. Par ailleurs, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, les dispositions du présent chapitre ne s'appliquent qu'aux biens. Les conditions de résolution de ces contrats sont toutefois régies par l'article L. 217-16.

« Art. L. 217-2¹ – Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux biens vendus sur saisie ou par autorité de justice.

« Ces dispositions ne sont pas applicables aux biens d'occasion vendus aux enchères publiques au sens des articles L. 320-1 et suivants du code de commerce dès lors que les consommateurs ont la faculté d'y assister en personne.

« Elles ne sont pas applicables aux contenus numériques et aux services numériques ne relevant pas d'un contrat de vente de bien comportant des éléments numériques, ni aux contenus numériques fournis sur un support matériel servant exclusivement à leur transport. De tels contenus sont régis par les dispositions des articles L. 224-25-1 et suivants.

« Elles ne sont pas applicables aux contenus numériques et services numériques listés au II de l'article L. 224-25-3, y compris lorsque ceux-ci sont intégrés ou interconnectés à un bien couvert par le présent chapitre.

« Section 2

« Garantie légale de conformité pour les biens

« Sous-section 1

« Droits du consommateur

« Art. L. 217-3¹ – Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés dans la présente sous-section et répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, et qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

« Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

Commenté [DGCCRF4]: Offre groupée au sens de la directive (UE) 2018/1972 comprenant des éléments d'un service d'accès à l'internet au sens de l'article 2, point 2), du règlement (UE) 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil (22) ou un service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation au sens de l'article 2, point 6), de la directive (UE) 2018/1972.

L'article L. 224-42-2 est introduit au code de la consommation par l'ordonnance transposant la directive (UE) 2018/1972.

Commenté [DGCCRF5]: Transposition de l'article 3 para. 4 et 5 de la directive (UE) 2019/771

Commenté [DGCCRF6]: Transposition par analogie de l'article 3 para. 5 de la directive (UE) 2019/770

Commenté [DGCCRF7]: Transposition des articles 5, 8, et 10 de la directive (UE) 2019/771

« - Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien.

« - Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

« Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-20.

« Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

« Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du Code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

« *Art. L. 217-4* – I. Le bien est conforme au contrat s'il répond aux critères suivants, le cas échéant :

« - s'il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévus au contrat ;

« - s'il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

« - s'il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

« - s'il est mis à jour conformément au contrat.

« *Art. L. 217-5* – I. En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères qu'un consommateur peut légitimement exiger, en particulier :

« - s'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

« - le cas échéant, s'il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon, de modèle ou de version d'essai, avant la conclusion du contrat ;

Commenté [DGCCRF8]: Transposition de l'article 6 de la directive (UE) 2019/771

Commenté [DGCCRF9]: Transposition de l'article 7 de la directive (UE) 2019/771

« - le cas échéant, si les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

« - le cas échéant, s'il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

« - le cas échéant, s'il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-20 ;

« - s'il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

« II. Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques visées au précédent alinéa s'il démontre :

« - qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

« - qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

« - que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

« III. Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

« *Art. L. 217-6.* – Lorsque le contrat prévoit le traitement de données à caractère personnel par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité et ce, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes.

Commenté [DGCCRF10]: Transposition par analogie du considérant 48 de la directive (UE) 2019/770

« *Art. L. 217-7.* – Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire ou à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Commenté [DGCCRF11]: Transposition de l'article 11 de la directive (UE) 2019/771

« Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

« Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

« - durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit ladite fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

« - durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit ladite fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

« Sous-section 2

« Mise en œuvre de la garantie légale de conformité

« *Art. L. 217-8.* – En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées dans la présente sous-section.

« Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

« Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

« *Art. L. 217-9.* – Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

« Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. À cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

« *Art. L. 217-10.* – La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature et de l'usage recherché pour le bien.

« La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

« *Art. L. 217-11.* – La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.

« Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

« Les éventuels frais de renvoi du bien avancés par le consommateur en vue d'obtenir la mise en conformité du bien sont remboursés sans délai et au plus tard quatorze jours à compter du jour où le consommateur est informé de la prise en charge du bien au titre de la garantie légale. En tout état de cause, le vendeur ne peut exiger que le consommateur avance des frais de renvoi du bien dont le montant serait manifestement disproportionné par rapport à la valeur du bien neuf.

Commenté [DGCCRF12]: Transposition de l'article 13 para. 6 de la directive (UE) 2019/771

Commenté [DGCCRF13]: Transposition de l'article 13 para. 1 de la directive (UE) 2019/771

Commenté [DGCCRF14]: Transposition de l'article 14 para. 1 à 3 de la directive (UE) 2019/771

Commenté [DGCCRF15]: Transposition de l'article 14 para. 1 (a) et 4 de la directive (UE) 2019/771

« Art. L. 217-12. – Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

« a) de la valeur qu’aurait le bien en l’absence de défaut de conformité ;

« b) de l’importance du défaut de conformité ; et

« c) de la possibilité éventuelle d’opter pour l’autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

« Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des points a) et b) précités.

« Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l’exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément à l’article 1221 du code civil.

« Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

« Art. L. 217-13. – Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d’une extension de ladite garantie de six 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.

« Art. L. 217-14. – Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

« - lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;

« - lorsque la mise en conformité intervient au-delà d’un délai de trente jours ou si elle occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

« - si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d’enlèvement du bien non conforme, ou s’il supporte les frais d’installation du bien réparé ou de remplacement ;

« - lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu’il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n’est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Commenté [DGCCRF16]: Transposition de l’article 13 para. 2 de la directive (UE) 2019/771

Commenté [DGCCRF17]: Disposition correspondant aux 2 derniers alinéas de l’article L. 217-9 du code de la consommation, introduits par l’article 22 de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l’économie circulaire.

Commenté [DGCCRF18]: Transposition de l’article 13 para. 4 et 5 de la directive (UE) 2019/771

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Cet alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix.

« *Art. L. 217-15* – Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du prix du bien.

Commenté [DGCCRF19]: Transposition des articles 13 para. 4 et 15 de la directive (UE) 2019/771

« La réduction du prix est égale à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité.

« *Art. L. 217-16* – Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Commenté [DGCCRF20]: Transposition des articles 13 para. 4 et 16 de la directive (UE) 2019/771

« Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

« Par ailleurs, pour les contrats visés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

« Les obligations respectives des parties au contrat, visées à l'article L. 224-25-25 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques.

« *Art. L. 217-17* – Le remboursement au consommateur des sommes dues par le vendeur au titre de la présente sous-section est effectué dès réception du bien ou de la preuve de son renvoi par le consommateur et au plus tard dans les quatorze jours suivants.

Commenté [DGCCRF21]: Transposition des articles 16 para. 3 de la directive (UE) 2019/771

« Le vendeur rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

« Sous-section 3

« Mises à jour

« *Art. L. 217-18*. – Les mises à jour d'un bien comportant des éléments numériques sont régies par la présente sous-section.

« Les mises à jour, y compris les mises à jour de sécurité, s'entendent des mises à jour ou des modifications visant à maintenir, adapter ou faire évoluer les fonctionnalités du bien.

« *Art. L. 217-19* – Le producteur informe le vendeur de la durée au cours de laquelle les mises à jour restent compatibles avec un usage normal du bien comportant des éléments numériques.

Commenté [DGCCRF22]: Disposition correspondant à l'article L. 217-21 du code de la consommation, introduit par l'article 27 de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire.

L'usage du bien est considéré comme normal lorsque ses fonctionnalités répondent aux attentes légitimes du consommateur. Le vendeur met ces informations à la disposition du consommateur. Les modalités d'application du présent article sont précisées par décret.

« Art. L. 217-20¹ – I. Le vendeur veille à ce que le consommateur soit informé et reçoive les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des biens au cours d'une période à laquelle le consommateur peut raisonnablement s'attendre. Cette période ne peut être inférieure à deux ans. Un décret fixe dans quelles conditions cette période peut être supérieure à deux ans et varier selon les catégories de biens eu égard à leur type et à leur finalité et compte tenu des circonstances et de la nature du contrat.

Commenté [DGCCRF23]: Disposition correspondant à l'article L. 217-23 du code de la consommation, introduit par l'article 27 de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire.

« II. Le consommateur peut refuser les mises à jour fournies par le vendeur conformément au I du présent article. Lorsque le consommateur n'installe pas, dans un délai raisonnable, lesdites mises à jour, le vendeur n'est pas responsable des défauts de conformité résultant uniquement de la non-installation des mises à jour concernées, à condition que :

Commenté [DGCCRF24]: Disposition correspondant à l'article L. 217-22 du code de la consommation, introduit par l'article 27 de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire.

« - le vendeur ait informé le consommateur de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de leur non-installation par le consommateur ; et

« - la non-installation ou l'installation incorrecte par le consommateur des mises à jour ne soit pas due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies au consommateur.

« Art. L. 217-21¹ – S'agissant des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du bien, le vendeur respecte les conditions suivantes :

Commenté [DGCCRF25]: Transposition par analogie de l'article 19 de la directive (UE) 2019/770

« - Le contrat autorise le principe de telles mises à jour et en fournit une raison valable ;

« - Le vendeur informe le consommateur, de manière claire et compréhensible, de la mise à jour envisagée en lui précisant la date à laquelle elle intervient et ce, raisonnablement en avance et sur un support durable ;

« - Le vendeur informe le consommateur de la possibilité de désinstaller la mise à jour ;

« - La mise à jour est effectuée sans coût supplémentaire pour le consommateur.

« - Le vendeur informe le consommateur que celui-ci est en droit de refuser la mise à jour, ou de la désinstaller, si la mise à jour a une incidence négative sur son accès ou son utilisation du contenu numérique ou du service numérique.

« Dans ce dernier cas, la résolution du contrat est de droit et sans frais pour le consommateur, dans un délai maximal de trente jours, à moins que la mise à jour n'ait qu'une incidence mineure pour lui. Le consommateur ne peut toutefois résoudre le contrat si le vendeur lui a proposé de conserver le contenu numérique ou le service numérique sans modification, y compris au moyen d'une désinstallation de la mise à jour, et que ce dernier demeure en conformité dans les conditions prévues à la présente section.

« Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat, les dispositions des articles L. 217-16 et L. 217-17 s'appliquent.

« Le présent article n'est pas applicable en cas d'offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2.

« Section 3

« Garantie commerciale

« *Art. L. 217-22* – La garantie commerciale s'entend de tout engagement contractuel d'un professionnel, qu'il s'agisse du vendeur ou du producteur, y compris par l'intermédiaire de toute autre personne agissant en leur nom ou pour leur compte (ci-après dénommé « garant »), conclu avec le consommateur au plus tard au moment de la délivrance du bien. Cet engagement a pour objet le remboursement du prix d'achat, le remplacement, la réparation du bien ou toute autre prestation de service en relation avec le bien, ou encore toute exigence éventuelle non liée à la conformité et énoncée dans la garantie commerciale et ce, en sus des obligations légales du vendeur visant à garantir la conformité du bien.

Commenté [DGCCRF26]: Transposition de l'article 17 para. 1 de la directive (UE) 2019/771

« Toute garantie commerciale lie le garant conformément aux conditions qu'elle prévoit ou aux conditions indiquées dans la publicité qui en a été faite antérieurement à la conclusion du contrat si les conditions de cette publicité sont plus favorables, sauf si le garant démontre que la publicité a été rectifiée avant la conclusion du contrat selon des modalités identiques ou comparables à la publicité initiale.

« *Art. L. 217-23* – La garantie commerciale est fournie au consommateur de manière lisible et compréhensible sur tout support durable et au plus tard au moment de la délivrance du bien. Elle précise le contenu de la garantie commerciale, 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.

Commenté [DGCCRF27]: Transposition de l'article 17 para. 2 et 3 de la directive (UE) 2019/771

« En cas de non-respect de ces dispositions, la garantie commerciale demeure contraignante pour le garant.

« En outre, la garantie commerciale indique de façon claire et précise qu'elle s'applique sans préjudice du droit pour le consommateur de bénéficier de la garantie légale de conformité dans les conditions prévues au présent chapitre et de celle relative aux défauts cachés, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du code civil, selon des modalités fixées par décret [en Conseil d'État].

« *Art. L. 217-24* – Le producteur peut consentir au consommateur une garantie commerciale l'engageant pendant une période donnée, supérieure à deux ans (ci-après dénommée « garantie commerciale de durabilité »). S'il propose une telle garantie commerciale de durabilité, le producteur est directement tenu à l'égard du consommateur de réparer ou de remplacer le bien, pendant la période indiquée dans l'offre de garantie commerciale de durabilité ; il est également tenu de la mettre en œuvre dans des conditions identiques à la garantie légale.

Commenté [DGCCRF28]: Transposition de l'article 17 para. 1 de la directive (UE) 2019/771

« Le producteur peut offrir au consommateur des conditions plus favorables que celles décrites au premier alinéa du présent article.

« Les exigences prévues aux dispositions de l'article L. 217-23 sont applicables à la garantie commerciale de durabilité.

« *Art. L. 217-25*. – I. Tout professionnel opérant dans un secteur économique mentionné au III du présent article peut demander à l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la

consommation de prendre formellement position sur la conformité aux articles L. 217-23 à L. 217-26 de la garantie commerciale qu'il envisage de mettre en place.

« Cette prise de position formelle a pour objet de prémunir ce professionnel d'un changement d'appréciation de l'autorité administrative qui serait de nature à l'exposer à la sanction administrative prévue à l'article L. 241-14.

« L'autorité administrative prend formellement position sur cette demande dans un délai fixé par décret en Conseil d'État.

« II. La validité de la prise de position mentionnée au I prend fin à compter de la date à laquelle :

« 1° La situation du professionnel n'est plus identique à celle présentée dans sa demande ;

« 2° Est entrée en vigueur une modification de dispositions législatives ou réglementaires de nature à affecter cette validité ;

« 3° L'autorité administrative notifie au professionnel, après l'avoir préalablement informé, la modification de son appréciation.

« III. Un décret en Conseil d'État précise les secteurs économiques mentionnés au I, dans lesquels se posent des difficultés particulières en matière de garantie commerciale appréciées en fonction de l'importance des manquements et des plaintes qui y sont constatés, de l'importance du surcoût supporté par les consommateurs lié à la garantie commerciale ou de la nature et de la récurrence des difficultés d'interprétation qu'y font naître les règles relatives aux garanties commerciales.

« Section 4

« Prestations de services après-vente

« *Art. L. 217-26.* – La prestation de service après-vente au sens du présent chapitre s'entend de tout service afférent au bien vendu exécuté par le vendeur ou le producteur ne relevant pas de la garantie légale et n'étant pas prévu par une garantie commerciale. Elle fait l'objet d'un contrat dont un exemplaire est remis au consommateur.

« *Art. L. 217-27.* – Lorsqu'il propose des prestations de services après-vente telles que des réparations forfaitaires, le vendeur ou le producteur informe le consommateur par écrit ou sur un support durable, au plus tard lors de la conclusion du contrat, le cas échéant, de l'origine de la panne, de la nature de l'intervention envisagée et des pièces à remplacer.

« Il informe dans les mêmes conditions le consommateur que ce dernier ne bénéficie pas de la garantie légale de conformité pour les pièces ou fournitures fournies à titre accessoire dans le cadre de la prestation effectuée, à moins que celles-ci constituent l'objet principal du contrat conclu ou qu'elles n'aient été acquises par le consommateur dans le cadre d'un contrat de vente distinct.

« *Art. L. 217-28.* – Les dispositions de la présente section sont également applicables aux professionnels, autres que le vendeur ou le producteur, lorsqu'ils proposent des prestations de services après-vente.

« Section 5

« Dispositions diverses

« *Art. L. 217-29*. – Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l’acquisition ou de la réparation d’un bien, une remise en état couverte par ladite garantie, toute période d’immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu’à la délivrance du bien remis en état.

Commenté [DGCCRF29]: Transposition du considérant 44 de la directive (UE) 2019/771

« Cette période court à compter de la demande d’intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s’avère plus favorable au consommateur.

« Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d’un règlement à l’amiable.

« *Art. L. 217-30*. – En cas de transfert de propriété du bien entre consommateurs à titre onéreux ou à titre gratuit, le sous-acquéreur bénéficie des droits acquis par l’acquéreur initial, relatifs à la garantie légale de conformité vis-à-vis du vendeur professionnel et le cas échéant à la garantie commerciale vis-à-vis du garant, conformément aux dispositions du présent chapitre.

« *Art. L. 217-31*. – Les dispositions du présent chapitre ne privent pas le consommateur du droit d’exercer l’action résultant de la garantie des défauts cachés telle qu’elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

Commenté [DGCCRF30]: Transposition de l’article 3 para. 7 de la directive (UE) 2019/771

[« Lorsqu’une restriction découlant de la violation des droits de tout tiers, en particulier des droits de propriété intellectuelle, empêche ou limite l’utilisation du bien conformément aux dispositions des articles L. 217-4 et L. 217-5, la nullité du contrat ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle peuvent être encourues par application des dispositions du code civil. »]

Commenté [DGCCRF31]: Transposition de l’article 9 de la directive (UE) 2019/771

« *Art. L. 217-32*. – Une action récursoire peut être exercée par le vendeur à l’encontre de toute personne en amont dans la chaîne de transactions commerciales, y compris le producteur, conformément aux dispositions du code civil.

Commenté [DGCCRF32]: Transposition de l’article 18 de la directive (UE) 2019/771

« *Art. L. 217-33*. – Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre un vendeur professionnel et un acheteur non-professionnel. »

Article 8

Le code de la consommation est ainsi modifié :

Après l’article L. 218-2, il est inséré un chapitre IX ainsi rédigé :

« Chapitre IX

« Dispositions d’ordre public

« Art. L. 219-1. – Les dispositions du présent titre sont d'ordre public. »

Article 9

Le code de la consommation est ainsi modifié :

Les 3° et 4° de l'article L. 221-1 sont supprimés.

Article 10

Le code de la consommation est ainsi modifié :

Après l'article L. 224-25, il est inséré une section II bis ainsi rédigée :

« Section 2 bis

« Contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques

« Sous-section 1

« Définitions et champ d'application

« Art. L. 224-25-1. – Pour l'application de la présente section, on entend par :

« 1° Environnement numérique : tout matériel informatique, logiciel et connexion réseau utilisés par le consommateur pour accéder à un contenu numérique ou à un service numérique ou en faire usage ;

« 2° Intégration : le fait de relier et d'intégrer un contenu numérique ou un service numérique aux composantes de l'environnement numérique du consommateur afin de permettre que le contenu numérique ou le service numérique soit utilisé conformément aux critères de conformité prévus par la présente section.

« Art. L. 224-25-2. – I. Les dispositions de la présente section s'appliquent à tout contrat par lequel un professionnel, ou toute personne se présentant ou se comportant comme tel, fournit un contenu numérique et un service numérique au consommateur, et ce dernier s'acquitte d'un prix ou procure tout autre avantage au lieu ou en complément du paiement d'un prix.

« Ces dispositions s'appliquent aux contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques à élaborer conformément aux spécifications du consommateur.

« À l'exception des articles L. 224-25-13 et L. 224-25-14, elles s'appliquent également à la fourniture d'un contenu numérique sur un support matériel servant exclusivement à son transport.

« II. Sans préjudice du I de l'article L. 224-25-3, lorsqu'un contrat rassemble la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique relevant de la présente section et la fourniture d'autres biens ou services non couverts par la présente section, la présente section ne s'applique qu'aux contenus et services numériques qu'elle couvre. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, les dispositions de la présente section ne s'appliquent qu'aux

Commenté [DGCCRF33]: Transposition de l'article 2 de la directive (UE) 2019/770

Commenté [DGCCRF34]: Transposition de l'article 3 para. 1 et 2 de la directive (UE) 2019/770

Commenté [DGCCRF35]: Transposition de l'article 3 para. 6 de la directive (UE) 2019/770

contenus numériques et aux services numériques. Les conditions de résolution du contrat sont toutefois régies par le deuxième alinéa du I de l'article L. 224-25-25.

« Art. L. 224-25-3. – I. À l'exception des II et III de l'article L. 224-25-25, les dispositions de la présente section ne sont pas applicables aux contenus numériques et aux services numériques qui sont intégrés ou interconnectés à des biens au sens de l'article L. 110-1 et qui sont fournis dans le cadre du contrat de vente de ces biens, que ces contenus numériques ou services numériques soient fournis par le vendeur ou par un tiers. De tels contrats de vente de biens sont régis par les articles L. 217-1 et suivants. Lorsqu'il n'apparaît pas clairement que la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique fait l'objet d'un contrat distinct, ladite fourniture est présumée relever du contrat de vente du bien.

Commenté [DGCCRF36]: Transposition de l'article 3 para. 4 de la directive (UE) 2019/770

II. Les dispositions de la présente section ne sont pas applicables aux contrats de fourniture portant sur les contenus numériques et les services numériques suivants :

Commenté [DGCCRF37]: Transposition de l'article 3 para. 5 de la directive (UE) 2019/770

« - les contenus numériques mis à la disposition du grand public autrement que par la transmission de signaux, dans le cadre de spectacles ou d'événements, tels que des projections cinématographiques numériques ;

« - les contenus fournis par des organismes du secteur public, compris comme tout document administratif au sens des articles L. 300-2 et suivants du code des relations entre le public et l'administration ;

« - les services autres que les services numériques, que le professionnel utilise ou non des formats ou des moyens numériques pour créer le produit du service, le fournir ou le transmettre au consommateur ;

« - les services de communications électroniques au sens du 6° de l'article 32 du code des postes et des communications électroniques, autres que les services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation au sens du 6° quater du même article ;

Commenté [DGCCRF38]: Services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation au sens de l'article 2, point 7), de la directive (UE) 2018/1972.

« - les soins de santé, compris comme des services de santé fournis par des professionnels de santé pour évaluer, maintenir ou rétablir l'état de santé ;

L'article L. 32 6° quater CPCE est introduit par l'ordonnance transposant ladite directive.

« - les services de jeux d'argent et de hasard, compris comme tout service impliquant une mise ayant une valeur pécuniaire, impliquant s'il y a lieu un élément de compétence, et fourni par voie électronique ou par toute autre technologie permettant de faciliter la communication et à la demande individuelle du destinataire d'un tel service ;

« - les services financiers, compris comme tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements, ainsi que les services sur actifs numériques mentionnés aux articles L. 54-10-1 et suivants du code monétaire et financier ;

« - les logiciels sous licence libre et ouverte, lorsque le consommateur ne s'acquitte pas d'un prix et que les données à caractère personnel fournies par celui-ci sont exclusivement traitées par le professionnel pour améliorer la sécurité, la compatibilité ou l'interopérabilité de ces logiciels spécifiques.

« Sous-section 2

« Formation, modification et durée du contrat

« *Art. L. 224-25-4.* – [À l'exception des articles L. 224-25-6, L. 224-25-7 et L. 224-25-11,] les dispositions de la présente sous-section ne sont pas applicables aux services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation au sens du 6° quater de l'article 32 du code des postes et des communications électroniques, lesquels sont soumis aux dispositions de la section 3 du présent chapitre.

« *Art. L. 224-25-5.* – Tout contrat souscrit par un consommateur pour la fourniture de contenus numériques ou de services numériques comporte au moins les informations suivantes :

« 1° L'identité et les coordonnées du professionnel ;

« 2° Les informations mentionnées aux articles L. 111-1, L. 221-5 et, le cas échéant, L. 221-8 et L. 221-11, et en particulier :

« - la nature de l'avantage consenti par le consommateur au lieu ou en complément du prix, assortie des précisions prévues à l'article L. 211-2 ;

« - l'information selon laquelle le consommateur a droit ou non à la rétractation pour les contenus numériques fournis, conformément à l'article L. 221-28 ;

« 3° Pour chaque service fourni, les éventuels niveaux minimaux de qualité de service pour autant qu'il en soit proposé. Lorsqu'aucun niveau minimal de qualité de service n'est proposé, mention en est faite ;

« 4° La durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat, ainsi que toute utilisation ou durée minimale requise pour pouvoir bénéficier de promotions ;

« 5° Dans le cadre des informations sur les prix, outre les montants dus au titre de tout coût récurrent ou lié à la consommation, les informations suivantes pour autant qu'elles soient applicables :

« a) Pour une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le prix des différents éléments de l'offre groupée dans la mesure où ils sont également commercialisés séparément ;

« b) Des précisions sur les frais relatifs au service après-vente, à la maintenance et à l'assistance à la clientèle, le cas échéant, ainsi que les conditions y afférentes, y compris les redevances ;

« c) Les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues ;

« d) les frais éventuels en cas de résiliation anticipée du contrat.

« 6° Dans le cadre des informations sur la durée du contrat portant sur des offres groupées au sens de l'article L. 424-42-2 et les conditions de renouvellement et de résiliation de celui-ci : s'il y a lieu, les conditions de résiliation de l'offre groupée ou d'éléments de celle-ci.

Commenté [DGCCRF39]: Services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation au sens de l'article 2, point 7), de la directive (UE) 2018/1972.

L'article L. 32 6° quater CPCE est introduit par l'ordonnance transposant ladite directive.

« 7° Sans préjudice de l'article 13 du règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, les informations relatives aux données à caractère personnel nécessaires pour la fourniture des contenus numériques ou des services numériques ou recueillies dans le cadre de ladite fourniture ;

« 8° Le type de mesure qu'est susceptible de prendre le professionnel pour réagir à un incident de sécurité ou pour faire face à des menaces ou à des situations de vulnérabilité ;

« 9° Des précisions sur les produits et services conçus pour les personnes handicapées et sur les modalités d'actualisation de ces informations.

« Ces informations sont communiquées d'une manière claire et compréhensible, sur un support durable ou, lorsqu'il n'est pas possible de communiquer ces informations sur un support durable, dans un document facilement téléchargeable mis à disposition par le professionnel. Le professionnel attire expressément l'attention du consommateur sur la disponibilité de ce document et sur le fait qu'il est important de le télécharger à des fins de documentation, de référence future et de reproduction à l'identique.

« Ces informations sont fournies, sur demande, dans un format accessible aux personnes handicapées.

« *Article L. 224-25-6.* – Les professionnels qui proposent, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, une offre de fourniture de contenus numériques ou de services numériques, ne peuvent subordonner la conclusion ou la modification des termes du contrat qui régit ladite fourniture à l'acceptation par le consommateur d'une clause imposant le respect d'une durée minimale du contrat supérieure à vingt-quatre mois à compter de la date de conclusion du contrat ou de sa modification.

« Tout professionnel subordonnant la conclusion ou la modification des termes d'un contrat de fourniture de contenus numériques ou de services numériques à l'acceptation par le consommateur d'une clause contractuelle imposant le respect d'une durée minimale du contrat de plus de douze mois est tenu :

« 1° De proposer simultanément la même offre de fourniture de contenus numériques ou de services numériques assortie d'une durée minimale du contrat n'excédant pas douze mois, selon des modalités commerciales non disqualifiantes pour le consommateur ;

[« 2° D'offrir au consommateur la possibilité de résilier par anticipation le contrat à compter de la fin du douzième mois suivant l'acceptation d'une telle clause moyennant le paiement par le consommateur d'au plus le quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du contrat.

« *Article L. 224-25-7.* – Tout projet de modification des conditions contractuelles est communiqué par le professionnel au consommateur, de manière claire et compréhensible, sur support durable au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, s'il n'accepte pas les nouvelles conditions, résilier le contrat sans aucun frais et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après la communication au consommateur du projet de modification des conditions contractuelles.

« Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

« 1° Les modifications contractuelles envisagées sont toutes exclusivement au bénéfice du consommateur sans aucune incidence négative pour lui ;

« 2° Les modifications contractuelles envisagées ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le consommateur ;

« 3° Les modifications contractuelles envisagées sont directement imposées par le droit de l'Union européenne ou le droit national.]]

Commenté [DGCCRF40]: Dispositions entre crochets en vue de la consultation publique sur le projet d'ordonnance.

« *Article L. 224-25-8.* – Lorsqu'un contrat de fourniture de contenus numériques ou de services numériques incluant une clause imposant le respect d'une durée minimum d'exécution a été souscrit par le consommateur, les facturations établies par le professionnel mentionnent la durée d'engagement restant à courir ou la date de la fin de l'engagement ou, le cas échéant, mentionnent que cette durée minimum d'exécution du contrat est échue.

« *Article L. 224-25-9.* – Les dispositions du présent article sont applicables à tout professionnel fournissant des contenus numériques ou des services numériques et proposant au consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, un service après-vente, un service d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution du contrat conclu avec ce professionnel, et accessible par un service de communications vocales au sens du 7° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques.

« Ces services sont accessibles depuis le territoire métropolitain, les départements et régions d'outre-mer et les collectivités territoriales de Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon, par un numéro d'appel non géographique, fixe et non surtaxé.

« Aucun coût complémentaire autre que celui de la communication téléphonique ne peut être facturé pour ces services au titre de cette communication téléphonique.

« Lorsque le consommateur appelle ces services depuis les territoires énumérés au deuxième alinéa en ayant recours à un service de communications vocales du professionnel auprès duquel il a souscrit ce contrat, aucune somme ne peut, à quelque titre que ce soit, lui être facturée tant qu'il n'a pas été mis en relation avec un interlocuteur prenant en charge le traitement effectif de sa demande.

« *Article L. 224-25-10.* – La durée du préavis de résiliation par un consommateur d'un contrat de fourniture de contenus numériques ou de services numériques ne peut excéder dix jours à compter de la réception par le professionnel de la demande de résiliation. Le consommateur peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet plus de dix jours après la réception, par le professionnel, de sa demande de résiliation.

« *Article L. 224-25-11.* – Lorsqu'un contrat prévoit la prolongation automatique d'un contrat à durée déterminée portant sur la fourniture de contenus numériques ou de services numériques, le consommateur a le droit de résilier le contrat à tout moment à compter de la date de la prolongation moyennant un délai de préavis qui ne peut excéder dix jours, et sans supporter de frais sauf les charges liées à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pendant le délai de préavis.

« Avant la prolongation automatique du contrat, le professionnel informe le consommateur, clairement, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant et sur un support durable, de la fin

de l'engagement contractuel et des modalités de résiliation du contrat. En même temps, le professionnel conseille les consommateurs sur le meilleur tarif qu'il propose pour leurs services.

« Le professionnel donne aux consommateurs des informations sur le meilleur tarif au moins une fois par an.

« Article L. 224-25-12. – I. Un opérateur de plateforme en ligne, au sens de l'article L. 111-7 du code de la consommation, proposant un outil de comparaison et d'évaluation des offres de fourniture de contenus numériques ou de services numériques en ce qui concerne le prix et le tarif des services fournis et lorsqu'une qualité de service minimale est proposée, peut être certifié comme outil de comparaison indépendant, à sa demande, par l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation, selon les conditions et modalités identiques à celles indiquées à l'article L. 224-42-3.

« Sous-section 3

« Fourniture des contenus numériques et des services numériques

« Art. L. 224-25-13. – Le professionnel fournit le contenu numérique ou le service numérique sans retard injustifié après la conclusion du contrat, sauf si les parties conviennent expressément d'une date ou d'un délai spécifique.

Commenté [DGCCRF41]: Transposition de l'article 5 de la directive (UE) 2019/770

« Le professionnel s'est acquitté de l'obligation de fourniture lorsque le contenu numérique ou le service numérique, ou tout moyen approprié pour y accéder ou le télécharger, sont rendus disponibles ou accessibles pour le consommateur en tout lieu physique ou virtuel que ce dernier a choisi.

« La charge de la preuve de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique au sens du présent article incombe au professionnel.

Commenté [DGCCRF42]: Transposition de l'article 12 para. 1 de la directive (UE) 2019/770

« La fourniture d'un contenu numérique sur un support matériel servant exclusivement à son transport est régie par les articles L. 216-1 et suivants.

« Art. L. 224-25-14. – En cas de manquement du professionnel à son obligation de fourniture dans les conditions prévues à l'article L. 224-25-13 :

Commenté [DGCCRF43]: Transposition de l'article 13 de la directive (UE) 2019/770

« - le consommateur peut notifier au professionnel la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que le professionnel s'exécute, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Commenté [DGCCRF44]: Transposition du considérant 15 de la directive (UE) 2019/770

« - il peut résoudre le contrat si, après avoir mis en demeure le professionnel de fournir le contenu numérique ou le service numérique, ce dernier ne s'est pas exécuté sans retard injustifié ou dans un délai supplémentaire ayant fait l'objet d'un accord exprès entre les parties.

« Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

« Le consommateur peut immédiatement résoudre le contrat :

« - lorsque le professionnel refuse de fournir le contenu numérique ou le service numérique ou lorsqu'il est manifeste qu'il ne procédera pas à ladite fourniture ;

« - lorsque le professionnel n'exécute pas son obligation de fourniture du contenu numérique ou du service numérique à la date ou à l'expiration du délai prévu au premier alinéa de l'article L. 224-25-13 et que cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'un accord exprès entre le consommateur et le professionnel.

« Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat, les articles L. 224-25-25 et L. 224-25-26 s'appliquent.

« Les dispositions du présent article sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

« Sous-section 4

« Garantie légale de conformité pour les contenus numériques et les services numériques

« Paragraphe 1

« Droits du consommateur

« *Art. L. 224-25-15* – Le professionnel fournit un contenu numérique ou un service numérique conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés dans la présente sous-section.

Commenté [DGCCRF45]: Transposition des articles 6 et 11 de la directive (UE) 2019/770

« Lorsque le contrat prévoit une opération de fourniture ponctuelle du contenu numérique ou du service numérique, ou une série d'opérations de fourniture distinctes, le professionnel répond des défauts de conformité existant au moment de la fourniture et qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

« Lorsque le contrat prévoit que le contenu numérique ou le service numérique est fourni de manière continue, le professionnel répond des défauts de conformité qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

« Le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 224-25-28.

« Le professionnel répond également, dans les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'intégration incorrecte du contenu numérique ou du service numérique dans l'environnement numérique du consommateur lorsque celle-ci a été réalisée par le professionnel ou sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'intégration incorrecte réalisée par le consommateur résulte de lacunes dans les instructions que le professionnel a fournies.

Commenté [DGCCRF46]: Transposition de l'article 9 de la directive (UE) 2019/770

« Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du Code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

« *Art. L. 224-25-16* – Le contenu numérique ou le service numérique est conforme au contrat s'il répond aux critères suivants, le cas échéant :

Commenté [DGCCRF47]: Transposition de l'article 7 de la directive (UE) 2019/770

« - s'il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;

« - s'il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du professionnel au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

« - s'il est fourni avec tous les accessoires, y compris l'emballage, les instructions d'installation, ainsi que l'assistance à la clientèle, devant être fournis conformément au contrat ;

« - s'il est mis à jour conformément au contrat.

« Article L. 224-25-17¹ – I. En plus des critères de conformité prévus au contrat, le contenu numérique ou le service numérique est conforme s'il répond aux critères qu'un consommateur peut légitimement exiger, en particulier :

Commenté [DGCCRF48]: Transposition de l'article 8 de la directive (UE) 2019/770

« - s'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un contenu numérique ou d'un service numérique de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques, ou en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

« - le cas échéant, s'il possède les qualités que le professionnel a présentées au consommateur sous forme de version d'essai ou d'aperçu, avant la conclusion du contrat ;

« - s'il est fourni selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

« - en cas de fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une période donnée, s'il est fourni sans interruption tout au long de cette période ;

« - le cas échéant, s'il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation ainsi que l'assistance à la clientèle, auxquels le consommateur peut légitimement s'attendre ;

« - le cas échéant, s'il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 224-25-28 ;

« - s'il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de fonctionnalité, de compatibilité, d'accessibilité, de continuité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des contenus numériques ou des services numériques de même type, eu égard à la nature desdits contenus ou services ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le professionnel, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

« II. Toutefois, le professionnel n'est pas tenu par toutes déclarations publiques visées au précédent alinéa s'il démontre :

« - qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

« - qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

« - que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision de contracter.

« III. Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du contenu numérique ou du service numérique, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

« *Art. L. 224-25-18* – Lorsque le contrat prévoit le traitement de données à caractère personnel par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, et ce, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes.

Commenté [DGCCRF49]: Transposition du considérant 48 de la directive (UE) 2019/770

« *Art. L. 224-25-19* – I. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de douze mois à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique sont présumés exister au moment de ladite fourniture, sauf preuve contraire.

Commenté [DGCCRF50]: Transposition de l'article 12 de la directive (UE) 2019/770

« Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une période donnée, la charge de la preuve quant à savoir si le contenu numérique ou le service numérique était conforme au cours de la période contractuelle de fourniture, incombe au professionnel dans le cas d'un défaut de conformité apparaissant au cours de ladite période.

« II. Le professionnel ne peut être présumé responsable du défaut de conformité s'il démontre que celui-ci est directement imputable à l'incompatibilité entre le contenu numérique ou le service numérique et l'environnement numérique du consommateur, et que le consommateur avait été informé par le professionnel des exigences techniques de compatibilité dudit contenu ou service avant la conclusion du contrat.

« Le consommateur est tenu de coopérer avec le professionnel, dans la mesure de ce qui est raisonnablement possible, nécessaire et le moins intrusif pour lui, afin de déterminer si le défaut de conformité est causé par cette incompatibilité. Dans le cas contraire, la charge de la preuve visée au premier ou au deuxième alinéa du I du présent article, incombe au consommateur à la condition que le consommateur ait été informé de façon claire et compréhensible de son obligation de coopérer avant la conclusion du contrat.

« Paragraphe 2

« Mise en œuvre de la garantie légale de conformité

« *Art. L. 224-25-20* – En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées dans le présent paragraphe.

Commenté [DGCCRF51]: Transposition de l'article 14 para. 1 de la directive (UE) 2019/770

« Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le professionnel ait satisfait aux

obligations qui lui incombent au titre de la présente sous-section, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

« Les dispositions de la présente sous-section sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

« *Art. L. 224-25-21* – En cas de défaut de conformité, le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique aux critères énoncés dans le paragraphe 1 de la présente sous-section.

Commenté [DGCCRF52]: Transposition de l'article 14 de la directive (UE) 2019/770

« La mise en conformité a lieu sans frais pour le consommateur, sans retard injustifié suivant la demande de ce dernier et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature et de l'usage recherché pour le contenu numérique ou le service numérique concerné.

« Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation qu'il a faite du contenu numérique ou du service numérique pendant la période, antérieure à la résolution du contrat, au cours de laquelle ledit contenu ou service n'était pas conforme.

« Les éventuels frais de renvoi du support matériel servant exclusivement à transporter le contenu numérique ou le service numérique qui sont supportés par le consommateur, sont remboursés sans délai et au plus tard quatorze jours à compter du jour où le consommateur est informé de la mise en œuvre de la garantie légale. En tout état de cause, le professionnel ne peut exiger que le consommateur avance des frais de renvoi dont le montant serait manifestement disproportionné par rapport à la valeur du contenu numérique ou du service numérique conforme.

« *Art. L. 224-25-22* – Le professionnel peut refuser la mise en conformité si elle s'avère impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, au regard notamment de l'importance du défaut de conformité et de la valeur du contenu numérique ou du service numérique en l'absence de défaut.

Commenté [DGCCRF53]: Transposition de l'article 14 para. 2 de la directive (UE) 2019/770

« Dès lors que ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut également, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la mise en conformité sollicitée conformément à l'article 1221 du code civil.

« Tout refus du professionnel de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité est motivé par écrit ou sur support durable.

« *Art. L. 224-25-23* – Le consommateur a droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

Commenté [DGCCRF54]: Transposition de l'article 14 para. 4 de la directive (UE) 2019/770

« - lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ;

« - lorsque la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ou si elle occasionne des frais ou un inconvénient majeur pour le consommateur ;

« - lorsque la non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction de prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

« La résolution du contrat ne peut toutefois pas être prononcée si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au professionnel de démontrer. Cet alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix.

« *Art. L. 224-25-24* – Dans les cas prévus à l'article L. 224-25-23, le consommateur informe le professionnel de sa décision d'obtenir une réduction du prix.

Commenté [DGCCRF55]: Transposition de l'article 14 para. 5 de la directive (UE) 2019/770

« La réduction du prix est égale à la différence entre la valeur du contenu numérique ou du service numérique fourni, et la valeur de ce contenu numérique ou service numérique en l'absence du défaut de conformité.

« *Art. L. 224-25-25* – I. Dans les cas prévus à l'article L. 224-25-23, le consommateur informe le professionnel de sa décision de résoudre le contrat.

Commenté [DGCCRF56]: Transposition des articles 16 et 17 de la directive (UE) 2019/770

« Pour les contrats visés au II de l'article L. 224-25-2 et pour les offres groupées au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

« II. Le consommateur s'abstient d'utiliser le contenu numérique ou le service numérique ou de le rendre accessible à des tiers.

« Si le contenu numérique a été fourni sur un support matériel, le consommateur le restitue sans retard injustifié et aux frais du professionnel si celui-ci formule une demande de restitution au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le consommateur informe le professionnel de sa décision de résoudre le contrat.

« III. Le professionnel est tenu de :

« - rembourser au consommateur le prix payé et restituer tout autre avantage reçu au titre du contrat ;

« - lorsque le contrat prévoit la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pendant une période donnée, rembourser ou restituer la portion proportionnelle du prix et de tous les avantages correspondant à la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique n'était pas conforme, et ce, y compris lorsque le consommateur a utilisé le contenu numérique ou le service numérique non conforme pendant cette période ;

« - mettre à disposition du consommateur, sans frais et dans un délai raisonnable, tout contenu, autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par ce dernier lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel et ce dans un format couramment utilisé et lisible par machine ;

« - s'abstenir d'utiliser tout contenu, autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur dans le contexte de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel, sauf si ce contenu a été généré conjointement par

le consommateur et d'autres personnes, et d'autres consommateurs peuvent continuer à en faire usage.

« Ces deux dernières obligations ne sont pas applicables lorsque ledit contenu n'est d'aucune utilité en-dehors du contexte de son utilisation ou s'il n'a trait qu'à l'activité du consommateur lorsqu'il utilise le contenu numérique ou le service numérique fourni par le professionnel, ou encore si ce contenu a été agrégé par le professionnel à d'autres données et ne peut être désagrégé, ou ne peut l'être que moyennant des efforts disproportionnés, par le professionnel.

« Le professionnel peut empêcher toute utilisation ultérieure du contenu numérique ou du service numérique en rendant ledit contenu ou service inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte utilisateur du consommateur, sans préjudice, néanmoins, des droits du consommateur à la récupération du contenu conformément au présent article, ou à la consultation de ses factures.

« S'agissant des données à caractère personnel, le professionnel respecte les obligations lui incombant en vertu du règlement (UE) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ainsi que de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

« *Art. L. 224-25-26* – Le remboursement au consommateur des sommes dues par le professionnel, ou de tout autre avantage reçu au titre du contrat, est effectué sans retard injustifié et au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter du jour où le professionnel est informé par le consommateur de sa décision de faire valoir son droit à la réduction du prix ou à la résolution du contrat.

Commenté [DGCCRF57]: Transposition de l'article 18 de la directive (UE) 2019/770

« Le professionnel rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

« Paragraphe 3

« Mises à jour

« *Art. L. 224-25-27*. – Les mises à jour d'un contenu numérique ou d'un service numérique sont régies par la présente sous-section.

« Les mises à jour, y compris les mises à jour de sécurité, s'entendent des mises à jour ou des modifications visant à maintenir, adapter ou faire évoluer les fonctionnalités du contenu numérique ou du service numérique.

« *Art. L. 224-25-28* – I. S'agissant des mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique, le professionnel veille à ce que le consommateur soit informé de telles mises à jour et à ce qu'il les reçoive :

Commenté [DGCCRF58]: Transposition de l'article 8 para. 2 et 3 de la directive (UE) 2019/770

« - a) durant une période à laquelle le consommateur peut légitimement s'attendre, eu égard au type et à la finalité du contenu numérique ou du service numérique et compte tenu des circonstances et de la nature du contrat, dans le cas d'une opération de fourniture ponctuelle ou d'une série d'opérations de fourniture distinctes ;

« - b) durant la période pendant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci en prévoit la fourniture continue pendant une période donnée.

« II. Lorsque le consommateur n'installe pas, dans un délai raisonnable, les mises à jour fournies par le professionnel conformément au présent article, le professionnel n'est pas responsable des défauts de conformité résultant uniquement de la non-installation des mises à jour concernées, à condition que :

« - le professionnel ait informé le consommateur de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de leur non-installation par le consommateur ; et

« - la non-installation ou l'installation incorrecte par le consommateur des mises à jour ne soit pas due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies au consommateur.

« *Art. L. 224-25-29* – S'agissant des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique, le professionnel respecte les conditions suivantes :

« - Le contrat autorise le principe de telles mises à jour et en fournit une raison valable ;

« - Le professionnel informe le consommateur, de manière claire et compréhensible, de la mise à jour envisagée en lui précisant la date à laquelle elle intervient et ce, raisonnablement en avance et sur un support durable ;

« - Le professionnel informe le consommateur de la possibilité de désinstaller la mise à jour ;

« - La mise à jour est effectuée sans coût supplémentaire pour le consommateur.

« - Le professionnel informe le consommateur que celui-ci est en droit de refuser la mise à jour, ou de la désinstaller, si la mise à jour a une incidence négative sur son accès ou son utilisation du contenu numérique ou du service numérique.

« Dans ce cas, la résolution du contrat est de droit et sans frais pour le consommateur et dans un délai maximal de trente jours, à moins que la mise à jour n'ait qu'une incidence mineure pour lui. Le consommateur ne peut toutefois résoudre le contrat si le professionnel lui a proposé de conserver le contenu numérique ou le service numérique sans la mise à jour, y compris au moyen d'une désinstallation de la mise à jour, et que ce dernier demeure en conformité dans les conditions prévues à la présente section.

« Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat, les articles L. 224-25-25 et L. 224-25-26 s'appliquent.

« Le présent article n'est pas applicable en cas d'offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2.

« Sous-section 5

« Dispositions diverses

Commenté [DGCCRF59]: Transposition de l'article 19 de la directive (UE) 2019/770

Commenté [DGCCRF60]: Transposition de l'article 3 para. 6 de la directive (UE) 2019/770.

Offre groupée au sens de la directive (UE) 2018/1972 comprenant des éléments d'un service d'accès à l'internet au sens de l'article 2, point 2), du règlement (UE) 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil (22) ou un service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation au sens de l'article 2, point 6), de la directive (UE) 2018/1972.

L'article L. 224-42-2 est introduit au code de la consommation par l'ordonnance transposant la directive (UE) 2018/1972.

« Art. L. 224-25-30. – Les obligations du professionnel visées aux articles L. 217-23 et suivants relatives à la garantie commerciale en matière de vente sont également applicables aux garanties commerciales souscrites à l’occasion de la fourniture d’un contenu numérique ou d’un service numérique.

« Art. L. 224-25-31. – Lorsque le consommateur demande au professionnel, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de la fourniture d’un contenu numérique ou d’un service numérique une mise en conformité couverte par la garantie, toute période d’immobilisation ou d’indisponibilité dudit contenu ou service suspend la garantie qui restait à courir jusqu’à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique remis en conformité.

« Cette période court à compter de la demande d’intervention du consommateur ou de la mise à disposition du contenu numérique ou du service numérique en cause, si ce point de départ s’avère plus favorable au consommateur.

« Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le professionnel entrent en négociation en vue d’un règlement à l’amiable.

« Art. L. 224-25-32. – Les dispositions de la présente section ne privent pas le consommateur du droit d’exercer l’action résultant la garantie des défauts cachés telle qu’elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

[« Lorsqu’une restriction découlant de la violation des droits de tout tiers, en particulier des droits de propriété intellectuelle, empêche ou limite l’utilisation du contenu numérique ou du service numérique conformément aux dispositions des articles L. 224-25-16 et L. 224-25-17, la nullité du contrat ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle peuvent être encourues par application des dispositions du code civil. »]

Commenté [DGCCRF61]: Transposition de l’article 10 de la directive (UE) 2019/770

« Art. L. 224-25-33. – Une action récursoire peut être exercée par le professionnel ayant fourni le contenu numérique ou le service numérique, à l’encontre de toute personne en amont dans la chaîne de transactions commerciales, conformément aux dispositions du code civil.

« Art. L. 224-25-34. – Les dispositions de la présente section sont également applicables aux contrats conclus entre un professionnel et un non-professionnel.

« Sous-section 6

« Dispositions d’ordre public

« Art. L. 224-25-35. – Les dispositions de la présente section sont d’ordre public. »

Article 11

Le code de la consommation est ainsi modifié :

La section 3 du chapitre Ier du titre IV du livre II est ainsi modifiée :

« Section 3

« Délivrance, livraison, fourniture et transfert de risque

« *Art. L. 241-4.* – Lorsque le professionnel n'a pas remboursé la totalité des sommes versées par le consommateur dans les conditions prévues à l'article L. 216-8, cette somme est de plein droit majorée de 10 % si le remboursement intervient au plus tard quatorze jours au-delà de ce terme, de 20 % jusqu'à trente jours et de 50 % ultérieurement. »

Article 12

Commenté [DGCCRF62]: Transposition des articles 19 et 21 de la directive (UE) 2019/771

Le code de la consommation est ainsi modifié :

La section 4 du chapitre Ier du titre IV du Livre II est ainsi modifiée :

Section 4

« Obligation de conformité dans les contrats de vente de biens

« Sous-section 1

« Sanctions civiles

« *Art. L. 241-5.* – Les conventions qui écartent ou limitent directement ou indirectement les droits résultant des articles L. 217-1 à L. 217-33 relatifs à la garantie de conformité des biens, à la garantie commerciale ou aux prestations de services après-vente, conclues entre le professionnel et le consommateur avant que ce dernier n'ait formulé de réclamation, sont réputées non écrites.

« *Art. L. 241-6.* – Sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts, une amende civile peut être prononcée à l'encontre du vendeur qui fait obstacle, de manière dilatoire ou abusive, à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-8 et suivants.

« L'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation, agissant sur le fondement de l'article L. 524-2 ou intervenant à l'instance, les associations de défense des consommateurs, agissant sur le fondement des articles L. 621-7, L. 621-9, L. 622-1 et L. 623-1, le ministère public ou le consommateur peuvent demander à la juridiction saisie de prononcer une amende civile dont le montant peut être porté au décuple du prix d'achat du ou des biens ou, 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.

« La juridiction peut ordonner la publication, la diffusion ou l'affichage de sa décision ou d'un extrait de celle-ci selon les modalités qu'elle précise. Elle peut ordonner l'insertion de la décision ou de l'extrait de celle-ci dans le rapport établi sur les opérations de l'exercice par les gérants, le conseil d'administration ou le directoire de l'entreprise. Les frais sont supportés par la personne condamnée.

« *Art. L. 241-7.* – Lorsque le professionnel n'a pas remboursé les frais supportés par le consommateur dans le délai indiqué à l'article L. 217-11, le montant dû est de plein droit majoré de 10 % si le remboursement intervient au plus tard quatorze jours au-delà de ce terme, de 20 % jusqu'à trente jours et de 50 % ultérieurement.

« *Art. L. 241-8.* – Lorsque le professionnel n'a pas remboursé les sommes versées par le consommateur dans le délai indiqué à l'article L. 217-17, le montant total restant dû est de plein droit majoré de 10 % si le remboursement intervient au plus tard quatorze jours au-delà de ce terme, de 20 % jusqu'à trente jours et de 50 % ultérieurement.

« Sous-section 2

« Sanctions administratives

« *Art. L. 241-9.* – Tout manquement aux dispositions de l'article L. 216-7 relatif à l'obligation de délivrance et de fourniture est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.

« Cette amende est prononcée dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V.

« *Art. L. 241-10.* – Tout manquement aux dispositions de l'article L. 217-11 relatif aux frais supportés par le consommateur est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale.

« Cette amende est prononcée dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V.

« *Art. L. 241-11.* – Tout manquement aux dispositions de l'article L. 217-12 relatif aux modalités de la mise en conformité du bien, est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale.

« Cette amende est prononcée dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V.

« *Art. L. 241-12.* – Tout manquement aux dispositions des articles L. 217-16 et L. 217-17 relatifs aux obligations du professionnel lors de la résolution du contrat, est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale.

« Cette amende est prononcée dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V.

« *Art. L. 241-13.* – Tout manquement aux dispositions des articles L. 217-19 à L. 217-22 relatifs aux mises à jour est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.

« Cette amende est prononcée dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V.

« *Art. L. 241-14.* – Tout manquement aux dispositions des articles L. 217-23 à L. 217-26 relatifs aux garanties commerciales est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale.

« Cette amende est prononcée dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V.

« *Art. L. 241-15.* – Tout manquement aux dispositions de l'article L. 217-26 à L. 217-28 relatifs aux prestations de services après-vente est passible d'une amende administrative dont le montant

ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.

« Cette amende est prononcée dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V.

« *Art. L. 241-16.* – Tout manquement aux dispositions des articles L. 217-29 relatif à la suspension du délai de garantie est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.

« Cette amende est prononcée dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V. »

Article 13

Au chapitre II du titre IV du livre II du code de la consommation, après la sous-section 1 de la section 4, il est inséré une sous-section 1 bis ainsi rédigée :

« Sous-section 1 bis

« Contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques

« Paragraphe 1

« Sanctions civiles

« *Art. L. 242-18-1.* – Les conventions qui écartent ou limitent directement ou indirectement les droits résultant des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-35 relatifs à la garantie de conformité des contenus numériques et des services numériques, conclues entre le professionnel et le consommateur avant que ce dernier n'ait formulé de réclamation, sont réputées non écrites.

« *Art. L. 242-18-2.* – Sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts, une amende civile peut être prononcée à l'encontre du professionnel qui fait obstacle, de manière dilatoire ou abusive, à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 224-25-20 et suivants.

« L'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation, agissant sur le fondement de l'article L. 524-2 ou intervenant à l'instance, les associations de défense des consommateurs, agissant sur le fondement des articles L. 621-7, L. 621-9, L. 622-1 et L. 623-1, le ministère public ou le consommateur peuvent demander à la juridiction saisie de prononcer une amende civile dont le montant peut être porté au décuple du prix d'achat du ou des contenus numériques ou des services numériques ou, 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.

« La juridiction peut ordonner la publication, la diffusion ou l'affichage de sa décision ou d'un extrait de celle-ci selon les modalités qu'elle précise. Elle peut ordonner l'insertion de la décision ou de l'extrait de celle-ci dans le rapport établi sur les opérations de l'exercice par les gérants, le conseil d'administration ou le directoire de l'entreprise. Les frais sont supportés par la personne condamnée.

Commenté [DGCCRF63]: Transposition des articles 21 et 22 de la directive (UE) 2019/770

« *Art. L. 242-18-3.* – Lorsque le professionnel n'a pas remboursé les frais avancés par le consommateur dans le délai indiqué à l'article L. 224-25-21, le montant dû est de plein droit majoré de 10 % si le remboursement intervient au plus tard quatorze jours au-delà de ce terme, de 20 % jusqu'à trente jours et de 50 % ultérieurement.

« *Art. L. 242-18-4.* – Lorsque le professionnel n'a pas remboursé la totalité des sommes versées par le consommateur dans les conditions fixées par les articles L. 224-25-25 et L. 224-25-26, le montant total restant dû est, de plein droit, majoré de 10 % si le remboursement intervient au plus tard quatorze jours au-delà de ce terme, de 20% jusqu'à trente jours et de 50% ultérieurement. »

« Paragraphe 2

« Sanctions administratives

« *Art. L. 242-18-5.* – Tout manquement aux dispositions des articles L. 224-25-5 à L. 224-25-12 relatifs à la formation, à la modification et à la durée du contrat est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.

« Cette amende est prononcée dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V.

« *Art. L. 242-18-6.* – Tout manquement aux dispositions des articles L. 224-25-13 et L. 224-25-14 relatifs à l'obligation de fourniture de contenus numériques ou de services numériques est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.

« Cette amende est prononcée dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V.

« *Art. L. 242-18-7.* – Tout manquement aux dispositions de l'article L. 224-25-22 relatif aux modalités de la mise en conformité est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale.

« Cette amende est prononcée dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V.

« *Art. L. 242-18-8.* – Tout manquement aux dispositions des articles L. 224-25-25 et L. 224-25-26 relatifs aux obligations du professionnel lors de la résolution du contrat est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale.

« Cette amende est prononcée dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V.

« *Art. L. 242-18-9.* – Tout manquement aux dispositions des articles L. 224-25-27 à L. 224-25-29 relatifs aux mises à jour est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.

« Cette amende est prononcée dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V.

« *Art. L. 242-18-10.* – Tout manquement aux dispositions de l'article L. 224-25-31 relatif à la suspension du délai de garantie est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale. »

Article 14

Au 4° de l'article L. 511-6 du code de la consommation, après les mots : « les sections » il est inséré la référence : « II bis, ».

Article 15

I. Après l'article L. 524-3, il est inséré un article ainsi rédigé :

« *Art. L. 524-4.* – Lorsque l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation demande à la juridiction civile d'ordonner l'une des mesures mentionnées au présent chapitre, elle peut également demander à la juridiction saisie le prononcé d'une amende civile lorsque celle-ci est prévue par les dispositions mentionnées aux articles L. 511-5 à L. 511-7 ou au livre IV. »

II. L'article L. 524-4 devient l'article L. 524-5.

Article 16

Le code de commerce est ainsi modifié :

L'article L. 321-11 est complété par l'alinéa suivant :

« Dans le cas des biens d'occasion proposés à la vente et dès lors que les acheteurs ont la faculté d'y assister en personne, les opérateurs de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques mentionnés à l'article L. 321-4 informent les acheteurs, de manière claire et compréhensible avant la conclusion de la vente, que ceux-ci ne bénéficient pas de la garantie légale de conformité conformément à l'article L. 217-2 du code de la consommation. »

Commenté [DGCCRF64]: Transposition de l'article 3 para. 5 de la directive (UE) 2019/771

Article 17

Le code rural et de la pêche maritime est ainsi modifié :

Au premier alinéa de l'article L. 213-1, les mots « L. 217-1 à L. 217-6, L. 217-8 à L. 217-15, L. 241-5 et L. 232-2 » sont remplacés par « L. 217-1 à L. 217-6, L. 217-8 à L. 217-33, L. 232-2 et L. 241-5 à L. 241-17 ».

Article 18

Les dispositions de la présente ordonnance s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1^{er} janvier 2022.

Commenté [DGCCRF65]: Transposition de l'article 24 para. 2 de la directive (UE) 2019/770 et de l'article 24 para. 2 de la directive (UE) 2019/771

Toutefois, les dispositions des articles 10 [L. 224-25-1 à L. 224-25-35] et 13 [L. 242-18-1 à L. 242-18-9] sont applicables à la fourniture de contenus numériques et de services numériques à compter du 1^{er} janvier 2022, à l'exception de l'article L. 224-25-29 [mises à jour des contenus et services numériques] qui n'est applicable qu'aux contrats conclus à partir de cette date.

Article 19

Le Premier ministre, le garde des sceaux, ministre de la justice et le ministre de l'économie et des finances sont responsables, chacun en ce qui le concerne, de l'application de la présente ordonnance, qui sera publiée au Journal officiel de la République française.

Fait le...

Emmanuel Macron

Par le Président de la République :

Le Premier ministre,

Jean Castex

Le ministre de l'économie, des finances et de la relance,

Bruno Le Maire

Le garde des sceaux, ministre de la justice,

Éric Dupond-Moretti

Le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la relance, chargé des petites et moyennes entreprises,

Alain Griset

Le Secrétaire d'État chargé de la transition numérique et des communications électroniques,

Cédric O