



MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Réforme de la garantie légale de conformité pour les biens et introduction d'une garantie légale de conformité pour les contenus et les services numériques

La  pour vous guider




DG CCRF

Direction générale de la
concurrence, de la consommation
et de la répression des fraudes

La foire aux questions présente la nouvelle réglementation applicable en matière de garantie légale de conformité intervenue par la transposition en droit national de deux directives européennes.

Les garanties légales et commerciales dont le régime était encadré par la directive 1999/44/CE, ont été réformées et modernisées par deux directives européennes du 20 mai 2019, la directive (UE) 2019/771 relative aux contrats de vente de biens et la directive (UE) 2019/770 relative aux contrats de fourniture de contenus et de services numériques.

Désormais transposés en droit français, ces nouveaux textes modifient en partie le régime de la garantie légale de conformité relative aux biens et introduisent une garantie équivalente pour les contrats de fourniture de contenus ou de services numériques avec de nouvelles obligations pour les professionnels (par exemple, en matière de mises à jour).

Les nouvelles modalités de garantie légale de conformité sont entrées en vigueur au 1er janvier 2022 pour la partie législative issue de l'ordonnance n°2021-1247 du 29 septembre 2021 relative à la garantie légale de conformité et au 1er octobre 2022 pour la partie réglementaire, issue du décret n°2022-946 du 29 juin 2022 relatif à la garantie légale de conformité.

La foire aux questions vise à présenter les nouveautés et leur mise en œuvre et à rappeler les distinctions entre garantie légale et garantie commerciale.



Nouveau régime de garantie légale de conformité pour les biens, les contenus et les services numériques

1

Comment distinguer les garanties légales des garanties commerciales ?

La **garantie légale de conformité (GLC)** est une garantie **conférée par la loi** au consommateur ou au non-professionnel obligeant le vendeur d'un bien ou le fournisseur d'un contenu/service numérique à ce que le bien, le contenu ou le service délivré reste conforme à la description qu'il en a faite et à l'usage qu'il est attendu pendant une certaine durée ([articles L. 217-1 et L. 224-25-12 du code de la consommation](#)).

La **garantie légale des vices cachés** est une autre garantie conférée par la loi à tout acheteur qui oblige le vendeur à garantir l'acheteur contre les défauts cachés du bien acheté ([articles 1641 à 1649 du code civil](#)) pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du vice.

La **garantie commerciale** constitue un engagement contractuel d'un professionnel, qu'il s'agisse notamment du vendeur ou du fabricant d'un bien à l'égard du consommateur, qui peut prendre différentes formes, offrant une prestation de service au consommateur, gratuite ou payante, et distincte des obligations légales liées à la GLC ([articles L. 217-21 et suivants du code de la consommation](#)).

La **garantie commerciale de durabilité** constitue un certain type de garantie commerciale qui a la particularité de ne pouvoir être proposée que par le fabricant et obligatoirement pour une durée qui excède deux ans ([article L. 217-23 du code de la consommation](#)).



Quels sont les contrats concernés par la garantie légale de conformité ?

La garantie légale de conformité s'applique aux contrats qui remplissent les 3 conditions cumulatives suivantes :

- Ils sont conclus entre un professionnel et un consommateur ou entre un professionnel et un non-professionnel ([article liminaire du code de la consommation](#), [article L. 217-32](#) et [L. 224-25-31](#) du même code).

Pour rappel, le non-professionnel est une personne morale qui agit à des fins qui ne sont pas des fins professionnelles (ex : une association).

- Ils sont conclus à titre onéreux, c'est-à-dire, que le consommateur **paie un prix** ou **fournit un avantage** au lieu ou en complément du prix (ex : utilisation d'un réseau social -Facebook, Tik Tok, sans paiement de prix mais en contrepartie de la délivrance de données personnelles).

Pour les **contrats mixtes** qui porteraient à la fois sur des biens couverts par la GLC et sur des biens non-couverts, seuls les biens couverts pourront en bénéficier. Il en va de même d'un contrat de fourniture qui viserait tant des contenus ou services numériques couverts par la GLC et d'autres contenus ou services numériques ne bénéficiant pas de la GLC (ex : services télécoms).

Lorsqu'un contrat porte à titre principal sur une prestation de service et à titre accessoire, fournit un bien, ce bien ne bénéficie pas de la garantie légale de conformité (exemple : prestation de dépannage à domicile). Le professionnel est alors tenu d'informer le consommateur que ce dernier ne bénéficie pas de la GLC sur les pièces fournies lors de cette prestation de service.

Pour un contrat pouvant s'analyser comme une **offre groupée** comprenant la vente d'un bien ou d'un contenu ou service numérique et la **fourniture d'un service télécom**, la GLC ne s'applique pas au service télécom. La résolution du contrat à laquelle peut prétendre le consommateur dans les conditions de l'[art. L. 224-25-20](#), portera néanmoins sur l'ensemble de l'offre et non pas uniquement sur le bien, le contenu ou le service numérique défectueux. Ils portent sur des biens, des contenus ou des services numériques.



L'article liminaire du code de la consommation a été modifié afin d'introduire des définitions relatives à l'extension du champ d'application de la garantie légale.

Le 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, de manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait le bien de remplir ses fonctions (ex : smartphones, ordinateurs).

Le contenu numérique

Des données produites et fournies sous forme numérique (ex : téléchargement d'un fichier, achat d'un DVD).

Le service numérique

Un service permettant au consommateur de créer, de traiter ou de stocker des données sous forme numérique (ex : stockage en cloud) ou d'y accéder, ou un service permettant le partage ou toute autre interaction avec des données sous forme numérique qui sont téléversées ou créées par le consommateur ou d'autres utilisateurs de ce service (ex : réseaux sociaux).



A noter que les services ne relevant pas de la définition précitée sont exclus du champ d'application de la garantie légale de conformité (cf *infra*).

3

Dans quelles hypothèses la garantie légale de conformité ne s'applique pas ?

La GLC n'est pas applicable aux contrats de vente portant sur des **biens d'occasion vendus aux enchères publiques** ou sur des **biens vendus par autorité de justice**. De plus, depuis le 1er janvier 2022, la garantie légale de conformité ne s'applique plus aux contrats de vente d'animaux domestiques.

Par ailleurs, la GLC ne s'applique pas non plus aux contrats de fourniture de services non-numériques et de services de communications électroniques. En revanche, elle s'applique aux services de communications interpersonnelles **non fondées sur la numérotation** comme *Whatsapp* ou *Skype*.

Il y a encore d'autres contrats pour lesquels la GLC ne s'applique pas :

- la fourniture de contenu mis à la disposition du public pour des événements (ex : cinéma) ;
- les documents administratifs ;
- les logiciels sous licence libre et ouverte ;
- les soins de santé ;
- les services de jeux d'argent et de hasard ;
- les services financiers.



Si un contenu/service numérique porte sur l'un des secteurs visés ci-dessus, ce contenu/service n'est pas couvert par la garantie légale de conformité même si le bien auquel il se rattache serait lui couvert (5° de l'article [L. 217-2](#) du code de la consommation).

4

Qui est responsable de mettre en oeuvre la garantie légale de conformité ?



Pour un **contrat de vente de biens**, il appartient au **vendeur professionnel** de mettre en oeuvre cette garantie et de répondre des défauts de conformité ([art. L. 217-3 du code de la consommation](#)).



Pour un **contrat de fourniture de contenu ou de service numérique**, c'est le **fournisseur professionnel** qui répond des défauts de conformité.

C'est sur le **partenaire contractuel direct** du consommateur que pèse la responsabilité d'assurer la remise en conformité du bien, du contenu ou du service numérique.

Il appartient au vendeur de mettre en oeuvre la garantie légale de conformité pour le bénéfice du consommateur, libre au vendeur, ensuite d'exercer une action récursoire¹ envers toute personne en amont de la chaîne des transactions commerciales ([article L. 217-31](#) et [L. 224-25-30 du code consommation](#)).

Si le vendeur indique ne pas pouvoir assurer la remise en conformité et oriente consommateur vers le fabricant, il est en tort. Les agents de la concurrence, consommation et de la répression des fraudes (CCRF) sont habilités à vérifier que les professionnels respectent la réglementation relative à la GLC. Le cas échéant, ils peuvent prononcer des amendes administratives pouvant atteindre 75 000 € pour une personne morale.

Quels sont les défauts couverts par la garantie légale de conformité ?

5

La **garantie légale de conformité** protège le consommateur contre les défauts résultant du bien, de son emballage, de sa notice de montage ou encore si l'installation incorrecte est due à des lacunes dans les instructions ([article L. 217-4 du code de la consommation](#)).

Récemment instaurée pour les contenus et les services numériques, la garantie légale de conformité couvre le consommateur contre les défauts du même ordre, notamment ceux résultant de l'intégration incorrecte du contenu ou du service dans l'environnement numérique du consommateur ([article L. 224-25-12 du code de la consommation](#)).

Les défauts couverts par cette garantie sont énumérés au code de la consommation. Certains sont inchangés par rapport à l'ancienne GLC (les critères objectifs) et d'autres ont été ajoutés (des critères prévus au contrat).

¹ Une action récursoire est une action permettant à celui qui a réparé, à l'amiable ou par condamnation, un dommage qu'il n'avait pas causé ou dont il n'était pas l'auteur exclusif, d'exercer ensuite un recours contre le véritable responsable afin d'obtenir remboursement des sommes versées.



- **Les défauts relevant de critères objectifs**

La conformité s'apprécie au regard d'éléments objectifs : si le produit² répond à l'usage habituellement attendu d'un produit similaire, s'il comporte des éléments numériques dans leur version la plus récente, s'il est livré avec tous les accessoires (y compris emballage et instructions de montage) et s'il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement s'attendre à recevoir.



- **Les défauts relevant de critères contractuels**

La **conformité au contrat** s'apprécie au regard d'éléments tels que toute autre caractéristique prévue au contrat ainsi que l'adéquation du produit avec la description, la quantité, les qualités, les fonctionnalités, la compatibilité ou son interopérabilité.

La conformité s'apprécie encore au regard de l'adéquation entre le produit reçu ou fourni et tout usage spécial recherché par le consommateur, les accessoires, les instructions d'installation et les mises à jour devant être fournis conformément au contrat.

2 Il est choisi d'utiliser le terme « produit » dans la présente FAQ pour couvrir par un terme générique, un bien, un contenu ou un service numérique.

6

Quels sont les défauts couverts par la garantie légale de conformité ?

Les **biens achetés par les consommateurs**, qu'ils soient **neufs** ou **d'occasion** (dont les produits reconditionnés) bénéficient d'une garantie légale de conformité d'une durée de **2 ans**³ à compter de l'achat du bien.

Le consommateur bénéficie en outre d'une **présomption d'antériorité du défaut** (renversement de la charge de la preuve) facilitant la mise en œuvre de la garantie pendant une certaine durée.

Pour un **bien neuf**, la durée de présomption est de **deux ans**, tandis que pour un **bien d'occasion**, cette présomption est d'**un an** (elle était de six mois auparavant).

...Les mêmes délais sont-ils applicables pour un bien comportant un élément numérique ?

Un **bien comprenant un élément numérique** est garanti deux ans à compter de sa délivrance tout comme l'élément qui est intégré ou interconnecté avec ce bien. Cependant, si l'élément numérique est fourni en continu pendant plus de deux ans, l'élément numérique du bien bénéficie d'une garantie légale d'une durée équivalente à celle de la durée prévue au contrat (ex : si le consommateur s'abonne à un journal en ligne pour une durée de 3 ans, la garantie de conformité sur cet abonnement est de 3 ans).

³ La GLC ne doit pas être confondue avec une autre garantie légale, celle des vices cachés, qui peut trouver à s'appliquer par ailleurs, et dont la durée est également de 2 ans.

7

Les délais applicables aux biens sont –ils les mêmes pour les contenus et les services numériques ?

Les contrats relatifs à un contenu ou à un service numérique fourni « **ponctuellement** » sont couverts par une garantie légale de conformité de deux ans (ex : achat d'un DVD). Pour ces contrats, le consommateur bénéficie d'une inversion de la charge de la preuve durant un an.

Il en va différemment des contrats relatifs à un contenu ou à un service numérique fournis « **en continu** » : pour ces contrats, la durée de la garantie de conformité, tout comme la durée de présomption d'antériorité du défaut, est équivalente à la période contractuelle de fourniture.

Par exemple, si un consommateur est abonné à un service de visionnage de contenus vidéos (ex : Netflix) ou d'écoute de musique (ex : Spotify), il bénéficie d'une garantie légale de conformité tout au long de la durée de son abonnement et il en va de même de la présomption d'antériorité des défauts.

8

Les délais applicables aux biens sont –ils les mêmes pour les contenus et les services numériques ?

Pour bénéficier de la garantie légale de conformité, le consommateur choisit entre la réparation ou le remplacement. Pour cela, il met son bien à la disposition du vendeur.

Le professionnel est tenu à la remise en conformité du bien du contenu ou du service numérique, sans frais pour le consommateur, sans inconvénient majeur et dans un délai raisonnable (au maximum 30 jours s'il s'agit d'un bien).

S'il y a lieu, la réparation ou le remplacement devra inclure l'enlèvement du bien et l'installation du nouveau produit ou du produit réparé.

...Est-ce que tout défaut permet une remise en conformité ?

Les défauts de conformité sont listés au code de la consommation (voir plus haut, question 5). Si un défaut relève d'un des critères énumérés, le consommateur peut obtenir une remise en conformité.

Toutefois, le consommateur ne peut pas bénéficier d'une telle garantie si le **défaut** est **mineur** ou si le consommateur a été mis au courant que ce défaut s'écartait des critères de conformité.

Dans ce cas, il pourra éventuellement faire jouer la garantie commerciale s'il a souscrit à une telle garantie et que le défaut ne relève pas d'un facteur d'exclusion que le professionnel stipule dans le contrat de garantie commerciale.

...Lorsque la remise en conformité a eu lieu, quelle est la durée restante de la garantie ?

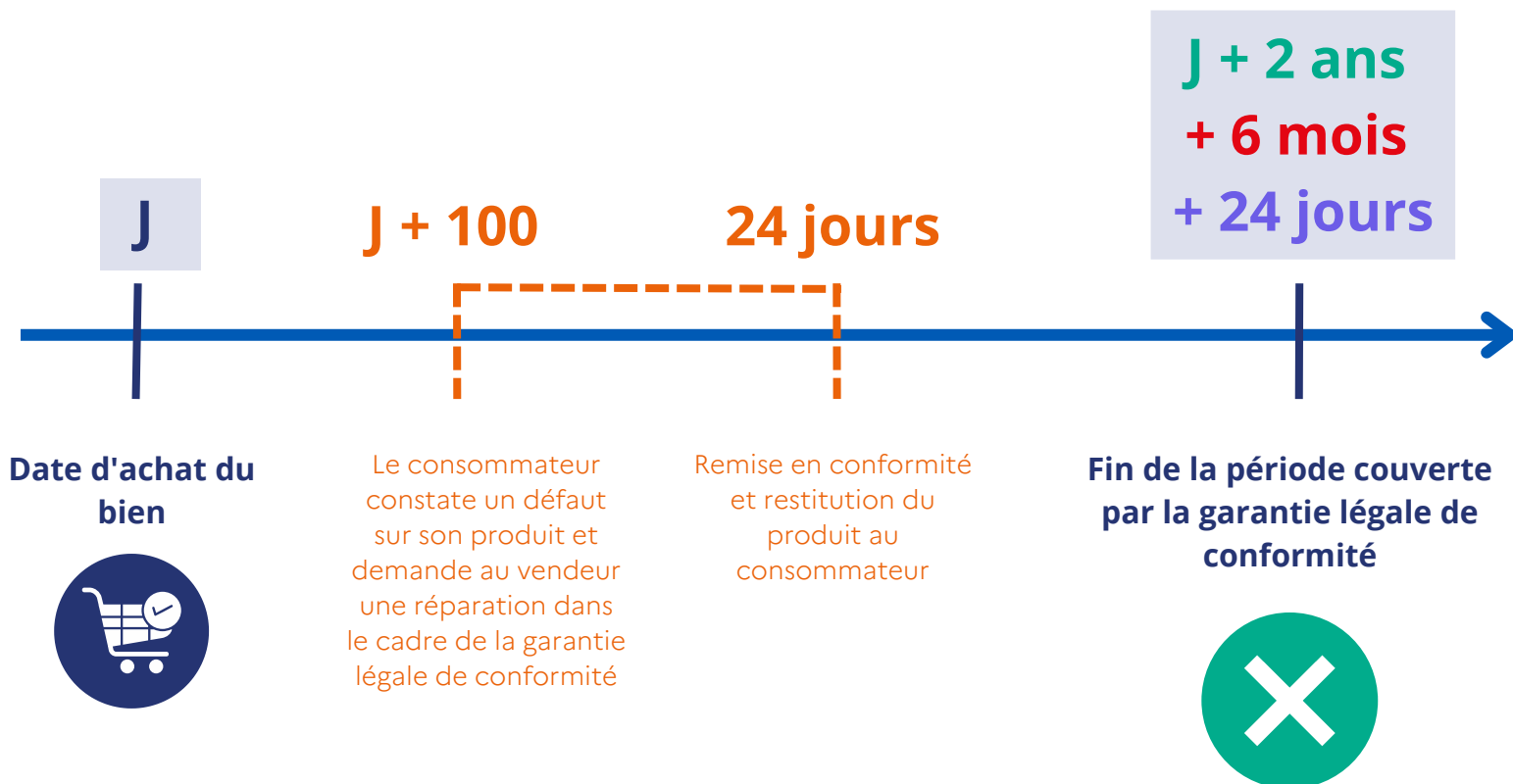
Le **bien** qui a été **réparé** bénéficie d'une **prolongation** de la durée totale de garantie légale de conformité de **six mois**.

Si le consommateur fait le choix d'une **réparation** mais que **le professionnel remplace le bien**, alors le consommateur se voit bénéficier d'un **nouveau délai de garantie légale de deux ans**.

Période d'immobilisation : lorsque le consommateur laisse son bien au professionnel pour une remise en conformité, toute la **période de remise en conformité** doit être calculée et **s'ajoute à la durée totale** de garantie légale de conformité.



Illustration pour la réparation d'un bien :



9

Le professionnel peut-il refuser la remise en conformité ?

Oui, dans certaines hypothèses, le professionnel peut refuser de remettre en conformité.

C'est le cas lorsque **la mise en conformité est impossible**, qu'elle entraîne **des coûts disproportionnés** au regard de l'importance du défaut ou de la valeur qu'aurait le bien, le contenu ou le service numérique en l'absence de défaut.

Il va ainsi du cas où le défaut résulte d'une usure, d'une casse ou d'autres défauts qui ne sont pas en lien avec la conformité du bien et qui s'écartent des défauts de conformité. Tout **refus du professionnel** devra être motivé par écrit ou sur un support durable.

10

Si le professionnel refuse la mise en conformité, que peut faire le consommateur ?

En cas de refus du professionnel de remettre en conformité le bien, le consommateur peut demander une réduction du prix ou une résolution du contrat.

Le consommateur peut également réclamer de son vendeur une réduction du prix ou une résolution du contrat si :

- la remise en conformité intervient tardivement ;
- le défaut est si grave qu'il nécessite directement une réduction de prix ou une résolution du contrat ;
- ou encore, pour un contenu ou un service numérique, si le consommateur a été tenu de payer des frais d'enlèvement ou de reprise.

11

Comment le consommateur doit-il s'y prendre pour résoudre le contrat ?

Le consommateur informe le vendeur de son souhait de mettre fin au contrat en restituant au vendeur le support matériel ou le bien concerné ou en s'abstenant d'utiliser le contenu ou le service numérique. Cette restitution doit se faire sans retard injustifié. Les frais afférents à cette restitution incombent au professionnel.

Le vendeur est ensuite tenu de rembourser le consommateur des sommes dues au plus tard dans un délai de 14 jours par le même mode de paiement que celui utilisé initialement. Pour un contenu ou un service numérique le professionnel est également tenu à la restitution de tout autre avantage qu'il aurait reçu dans le cadre du contrat. En particulier, après la résolution du contrat, il ne pourra conserver les données personnelles qu'il aura collectées.

Pour un contenu ou un service numérique, la restitution n'a lieu que si le professionnel en a fait la demande au consommateur sous 14 jours à compter de l'information faite par le consommateur de résoudre le contrat.

12

Que faire lorsque le professionnel a remis en conformité le produit mais qu'une non-conformité persiste ?

Si la non-conformité persiste en dépit de la tentative du professionnel de remettre en conformité, le consommateur pourra demander à son vendeur soit une réduction du prix soit une résolution du contrat (dans les conditions énoncées à la question 11).

Contenu, service numérique, bien comprenant des éléments numériques et mises à jour



13

Qu'est ce qu'une mise à jour ?

Une **mise à jour** s'entend d'une modification visant au maintien, à l'adaptation, à l'évolution des fonctionnalités du bien, du contenu ou du service numérique y compris de sécurité qu'elle soit nécessaire ou non au maintien de la conformité du bien, du contenu ou du service numérique.

14

Quelles obligations pèsent sur le professionnel en matière de mises à jour ?

a) Les professionnels sont tenus d'effectuer des mises à jour



- Le professionnel effectue des mises à jour liées à la conformité

Pour un contrat portant sur un contenu numérique ou un service numérique **fourni ponctuellement** : les mises à jour doivent être fournies pendant une période à laquelle le consommateur peut légitimement s'attendre, eu égard au type et à la finalité du contenu ou du service et compte tenu du contrat (circonstances, nature).

Pour un contrat portant sur un contenu numérique ou un service numérique **fourni en continu** : les mises à jour doivent être fournies pendant la période prévue au contrat lorsque celui-ci indique une période donnée.

Pour un contrat portant sur un bien comportant des éléments numériques **fourni ponctuellement** : les mises à jour doivent être fournies pendant une période à laquelle le consommateur peut légitimement s'attendre eu égard à la finalité et au contrat (nature, circonstances).

Pour un contrat portant sur un bien comportant des éléments numériques **fournis en continu durant une période inférieure ou égale à deux ans** : les mises à jour doivent être fournies pendant deux ans à compter de la délivrance du bien lorsque l'élément numérique est fourni pour une durée inférieure ou égale à 2 ans.

Pour un contrat portant sur un bien comportant des éléments numériques **fournis pour une période contractuelle qui excède 2 ans** : les mises à jour doivent être fournies pendant toute la durée du contrat.



• Le professionnel effectue des mises à jour qui ne relèvent pas de la conformité

Le **professionnel** peut proposer des mises à jour qui ne sont pas liées à la conformité s'il respecte certaines conditions :

- il faut que ces mises à jour soient prévues au contrat en indiquant une raison valable ;
- qu'elles soient gratuites ;
- que le consommateur soit informé en avance, sur support durable, de la mise à jour envisagée, de la date à laquelle elle interviendrait, de sa possibilité de la refuser et de la désinstaller et des conséquences négatives de la non-installation.

Le non-respect de ces conditions ouvre droit pour le consommateur à la résolution du contrat.

b) Les professionnels sont tenus d'informer sur les mises à jour

Le vendeur informe le consommateur, notamment par le biais des informations transmises par le fabricant, concernant :



la durée pendant laquelle les mises à jour logicielles restent compatibles avec les fonctionnalités du bien.

toute conséquence possible d'une mise à jour qui serait fournie au-delà de la durée prévue initialement.

l'objet de la mise à jour (par exemple mises à jour de sécurité)

les logiciels faisant l'objet des mises à jour y compris les mises à jour de sécurité et de toute évolution de ces informations.

les éventuelles conséquences de la mise à jour sur les performances du bien, son espace de stockage, la disponibilité de la mémoire vive ou la durée de vie de la batterie.

l'espace de stockage requis par cette mise à jour

Que ce soit pour un bien, un contenu numérique ou un service numérique, le consommateur peut-il choisir de ne pas installer les mises à jour ?

- **S'agissant des mises à jour de conformité**

Si le consommateur a été informé de la disponibilité de mises à jour, des conséquences de leur non-installation, et qu'il a reçu les instructions pour les installer, alors le professionnel ne sera pas responsable des défauts de conformité qui résulteraient de leur non-installation. Le consommateur dont le produit subirait des défauts de conformité directement en lien avec son refus d'installer la mise à jour, ne pourrait pas faire jouer la garantie légale de conformité.

- **S'agissant des mises à jour autres que celles liées à la conformité ?**

Si le contrat prévoit, une raison valable à l'installation des mises à jour et que le professionnel, informe le consommateur, raisonnablement en avance, de manière claire et compréhensible et sur un support durable, de la mise à jour qui est envisagée et de la date à laquelle elle devrait intervenir, alors le professionnel peut délivrer de telles mises à jour.

Le consommateur est informé qu'il peut refuser la mise à jour, la désinstaller mais que ceci peut avoir une incidence négative sur son produit.

Sauf à ce que la mise à jour soit mineure, si le professionnel n'a pas respecté les conditions d'information susmentionnées, le consommateur peut demander une résolution du contrat.

Néanmoins, le consommateur ne pourra pas résoudre le contrat si le professionnel lui propose de conserver son produit et que celui-ci reste conforme sans la mise à jour.

La garantie légale de conformité peut-elle s'appliquer à des défauts de mises à jour ?

Lorsqu'un produit est défectueux et que le défaut est imputable à une mise à jour, cela constitue pleinement un défaut de conformité couvert par la garantie légale de conformité. Certaines mises à jour relèvent de la non-conformité, d'autres sont d'ordre contractuel, mais dans les deux cas, leur défectuosité est couverte par la garantie légale.

