



AVIS

CCE 2019-1660

**Transposition de directives européennes concernant
la vente aux consommateurs tant de biens que
de contenus et services numériques**



Avis

**« Transposition de directives européennes concernant la vente
aux consommateurs tant de biens que de contenus et
services numériques »**

**Bruxelles
03.09.2019**

Saisine

Dans une lettre du 16 avril 2019, le Ministre de l'Economie et des Consommateurs, Kris Peeters, a saisi la CCS Consommation d'une demande d'avis concernant la transposition de deux directives européennes relatives à la vente aux consommateurs :

- La directive relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens¹, qui abrogera la Directive 1999/44/CE (la directive actuelle sur certains aspects de la vente) et
- La directive relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques².

La sous-commission Pratiques du commerce, qui a été chargée de préparer un projet d'avis, s'est réunie à cet effet, sous la Présidence de M. Reinhard Steennot, les 22 mai, 18 juin, 15 juillet et 26 août 2019. Ont participé aux activités : Mmes Dammekens (rapporteur, FEB), Kowalsky (Test Achats), Pint (Comeos), Vanden Abeele (Agoria), Van Overbeke (rapporteur, AB-REOC) et Van Overwaele (Confédération Construction) et MM. Cloots (Unizo), November (Test Achats) et Van Wallegghem (Unizo).

Pour ses activités, la sous-commission a également pu compter sur Mmes Alardin (SPF Economie), Exelmans (Service de Médiation pour le Consommateur), Masen (Inspection économique), Starek (Ombudsman du Commerce), Van Calbergh (Ombudsman du Commerce), Vandemaele (KUL) et Vansteenkiste (Service de Médiation pour le Consommateur) et MM. De Cooman (Ani-zoo), Spreuwers (Agoria) et Willaert (SPF Economie).

Le projet d'avis a été soumis le mardi 3 septembre 2019, pour approbation, à l'assemblée plénière de la CCS Consommation, qui l'a approuvé, sous la Présidence de M. Reinhard Steennot.

Introduction

Dans sa demande d'avis, le ministre confirme que les directives sont essentiellement d'harmonisation maximale. Il attire en outre l'attention sur le fait que les directives ne prévoient cependant qu'une harmonisation minimale sur un certain nombre de points et laisse donc aux Etats membres une certaine liberté d'aller plus loin dans leur législation nationale que ce que prévoient les directives. Il donne un aperçu de ces points et demande à la CCS Consommation d'y être attentive dans son avis.

Lors d'une des réunions de la sous-commission Pratiques du commerce, le représentant du SPF Economie a en outre ajouté un autre point à l'aperçu précité, à savoir la possibilité à prévoir en droit belge d'une forme plus élaborée d'action directe du consommateur contre le producteur.

¹ [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.

² [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.

Les règles relatives à la vente aux consommateurs sont actuellement énoncées dans le Code civil (articles 1649bis et suivants). La CCS Consommation constate que le Ministre propose, dans le cadre de la transposition des deux nouvelles directives, de reprendre les règles relatives à la vente aux consommateurs dans le Code économique.

L'avis formule tout d'abord un certain nombre de remarques générales en vue de la transposition des directives, pour ensuite parcourir les différentes options que les directives laissent ouvertes.

AVIS

1 Remarques générales

La CCS Consommation fait remarquer que l'objectif de la Commission européenne en proposant les directives était de viser une harmonisation maximale. Étant donné que les directives finales n'imposent qu'une harmonisation minimale dans différents domaines, cela peut être considéré comme une occasion manquée d'établir des règles du jeu équitables au sein de l'UE en vue des ventes transfrontalières.

La CCS Consommation constate qu'il n'existe actuellement que peu ou pas d'informations disponibles sur la manière dont les directives seront transposées dans les pays voisins et les autres États membres de l'UE, étant donné que ces directives n'ont été publiées que récemment. Compte tenu de l'importance d'établir des règles du jeu équitables en Europe, avec un niveau de protection des consommateurs suffisamment élevé, la CCS Consommation demande que l'évolution de la transposition dans nos pays voisins soit suivie de près. Elle se réfère notamment au test du Benelux, un engagement pris dans les déclarations politiques des Premiers ministres belge, néerlandais et luxembourgeois en 2015 de rapprocher autant que possible leurs réglementations nationales en ce qui concerne le marché intérieur³.

La CCS Consommation constate que les deux directives doivent être transposées en droit belge au plus tard le 1er juillet 2021, les mesures devant entrer en vigueur le 1er janvier 2022. La CCS Consommation exprime sa satisfaction d'être saisie d'une demande d'avis à un stade aussi précoce du processus décisionnel, ce qui lui permet d'influencer les choix politiques qui seront faits par rapport à ces directives. La CCS Consommation demande toutefois qu'elle ait la possibilité d'émettre un avis complémentaire plutôt technico-juridique, dès que les projets de textes transposant ces directives seront disponibles.

Lors de la préparation du présent avis, la CCS Consommation a fait appel à différents experts en la matière, tels que des représentants du SPF Economie, de l'Inspection économique, du Service de Médiation pour le Consommateur et du Médiateur du Commerce. En particulier, la CCS Consommation souhaitait mieux comprendre les problèmes concrets auxquels les consommateurs sont confrontés en pratique lorsqu'ils appliquent les règles relatives aux ventes aux consommateurs⁴.

³ http://www.benelux.int/files/9014/3042/3435/Political_declaration_signed.pdf.

⁴ Vous trouverez plus d'informations en la matière dans le [Rapport annuel 2018 du Service de médiation pour le consommateur](#) et dans le [Rapport annuel 2018 de l'Ombudsman du Commerce](#).

Il ressort de ces contacts qu'il existe toujours, tant chez les vendeurs que chez les consommateurs, une grande incertitude, en ce qui concerne les règles relatives aux ventes aux consommateurs, comme par exemple la distinction entre garantie légale et garantie commerciale, le renversement de la charge de la preuve, etc. La CCS Consommation souligne que de nombreux documents⁵ très intéressants sont déjà disponibles sur le site web du SPF Economie. La transposition de ces directives en droit belge sera cependant l'occasion idéale de relancer une campagne de sensibilisation efficace auprès des consommateurs et des vendeurs, et au moyen de laquelle l'information doit être mise à disposition de façon claire et concise.

Il ressort du bilan de qualité des règles de l'UE en matière de protection des consommateurs et de marketing et de l'évaluation de la directive relative aux droits des consommateurs⁶ que les consommateurs européens disposent déjà de droits forts, mais qu'il y a encore des progrès à faire en ce qui concerne l'application de ces droits. La CCS Consommation plaide donc en faveur d'une application plus stricte par les autorités de surveillance administrative et attend avec intérêt les propositions contenues dans la « nouvelle donne pour les consommateurs » (New Deal for Consumers) lancée par la Commission européenne.

Il ressort de la demande d'avis que l'idée est de supprimer du Code civil les règles relatives à la vente aux consommateurs et de les transférer dans le Code économique. Sans se prononcer concrètement pour ou contre ce choix, la CCS Consommation demande les raisons de ce choix, étant donné que lors de la transposition de la Directive 1999/44/CE, il a été délibérément choisi de centraliser toutes les règles sur les ventes et les achats dans le Code civil. La CCS Consommation demande dès lors un débat approfondi et une évaluation adéquate des conséquences en pratique si ces dispositions devaient être reprises dans le Code de droit économique, en impliquant les différents Ministres compétents.

Au travers de son avis, dans le choix des options à prendre ou non, la CCS Consommation souligne régulièrement l'importance de la recherche d'une plus grande durabilité et d'une économie circulaire⁷.

2 Discussion des directives

2.1 Directive relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens (2019/771)

2.1.1 Exclusions du champ d'application de la directive

L'article 3.5 de la directive donne aux Etats membres la possibilité d'exclure les biens d'occasion vendus aux enchères publiques et les animaux vivants du champ d'application de la directive.

⁵ Comme par exemple une brochure [Les garanties en cas de vente de biens de consommation](#), un dépliant [La garantie légale](#) et une [Guidance](#).

⁶ https://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

⁷ Dans ce contexte, elle attire également l'attention sur les activités en cours de la CCS Consommation et de la CCS Distribution, au sein du Conseil central de l'économie, sur le commerce électronique et sur la compatibilité d'une livraison rapide à domicile (qui est de plus en plus encouragée dans le commerce électronique) avec les exigences de durabilité.

Biens d'occasion vendus aux enchères publiques

La CCS Consommation constate que la directive actuelle sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation (Directive 1999/44/CE) prévoyait déjà la possibilité d'exclure les biens d'occasion vendus aux enchères publiques du champ d'application de la législation en matière ventes aux consommateurs. Belgique a choisi de ne pas utiliser cette option.

La CCS Consommation estime que les circonstances n'ont pas changé pour rendre nécessaire l'utilisation de cette option en Belgique.

Animaux vivants

En ce qui concerne les animaux vivants, la directive actuelle sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation ne prévoit pas de possibilité d'exclusion. Les animaux vivants sont aujourd'hui considérés comme des biens meubles corporels auxquels s'appliquent les règles relatives à la vente aux consommateurs.

Lors d'une réunion de la sous-commission "Pratiques du commerce", le représentant de l'ANI-ZOO a indiqué que la simple application des règles relatives aux ventes aux consommateurs à la vente d'animaux vivants donne lieu à de nombreux malentendus et discussions dans la pratique, par exemple lorsque le vendeur n'a pas la possibilité de désigner d'abord lui-même un vétérinaire, mais que l'acheteur se rend directement chez son vétérinaire et récupère les coûts sur le vendeur, alors que celui-ci n'a aucune idée des actes de ce vétérinaire ni de l'acheteur même. Il indique dès lors que l'application de la garantie légale est souvent problématique pour les vendeurs d'animaux vivants. La jurisprudence des tribunaux de paix et les avis de l'Ombudsman des consommateurs en la matière n'apporte pas de réponse univoque. La CCS Consommation fait également remarquer qu'il existe une divergence entre la législation fédérale en matière de consommation et la législation régionale en matière de bien-être animal.

La CCS Consommation constate également qu'il existe de nombreux malentendus au sujet du dialogue (notification) et des remèdes entre l'acheteur et le vendeur d'un animal vivant. Cela s'explique d'une part, par des éléments émotionnels (un animal vivant n'est ni pour le consommateur ni pour le vendeur un objet facilement remplaçable ou réparable) et, d'autre part, par le fait qu'après la vente, le vendeur n'a plus aucun impact sur le comportement du consommateur vis-à-vis de l'animal (soins nécessaires, type de nourriture, type d'activités, etc.) ou sur les interventions des vétérinaires (rétablissement), alors que cela peut être important pour comprendre la situation d'un animal vivant et la protection de l'acheteur et du vendeur qui y est liée.

La CCS Consommation estime qu'il serait souhaitable d'exclure les animaux vivants du champ d'application de la directive ou au moins de prévoir des modalités spécifiques pour cette catégorie de biens. Toutefois, une exclusion ou une modification des modalités ne peut pas entraîner un vide juridique en matière de protection des consommateurs en cas d'achat d'animaux vivants⁸. En effet, dans l'hypothèse où la vente d'animaux vivants devait être exclue du champ d'application de la directive, aucune législation ne viserait ce type de relations contractuelles, à l'exception du régime des vices cachés dont on sait, qu'en pratique, la mise en œuvre est le plus souvent très difficile pour le consommateur.

⁸ De manière plus explicite, cela signifie que la CCS Consommation estime qu'il est impératif de maintenir des garanties spécifiques aux consommateurs, et donc l'application de cette législation à la vente d'animaux vivants, tant qu'une législation spécifique et claire n'aura pas été adoptée.

Une législation appropriée pour les animaux vivants qui, d'une part, tienne compte du contexte spécifique dans lequel les vendeurs de ces animaux doivent travailler et, d'autre part, garantisse un niveau suffisant de protection des consommateurs, en veillant à faciliter les contacts et l'échange d'informations avec le vendeur, serait donc absolument nécessaire. La CCS Consommation est disposée à poursuivre les discussions en la matière, avec le SPF Economie et les représentants du secteur des animaux de compagnie.

La CCS Consommation invite également les autorités fédérales et régionales à collaborer et à rendre les certificats de garantie conformes à la législation fédérale en matière de consommation.

2.1.2 Remède spécifique en cas de défaut de conformité dans les 30 jours suivant la livraison

L'article 3.7 de la directive prévoit la possibilité pour les États membres de permettre aux consommateurs de choisir un recours spécifique si les biens présentent un défaut de conformité dans un délai ne dépassant pas trente jours.

Cette exception a été reprise dans la directive afin de conserver les dispositions existantes telles que le "droit de rejeter" au Royaume-Uni (si un bien acheté présente un défaut dans les 30 jours, vous pouvez tout simplement le renvoyer et demander le remboursement). La Belgique ne dispose pas aujourd'hui d'un tel régime.

La CCS Consommation note que le "droit de rejeter" du Royaume-Uni constitue une forme de dissolution extrajudiciaire. En outre, dans le cas de la vente à distance, les consommateurs disposent déjà aujourd'hui d'un droit de rétractation, ce qui peut prêter à confusion. Enfin, la CCS Consommation signale qu'un "droit de rejeter", à la lumière de la recherche d'une plus grande durabilité, ne semble pas indiqué.

La CCS Consommation estime dès lors qu'il n'est pas nécessaire d'introduire en droit belge un *right to reject* ou un autre remède spécifique pour les défauts de conformité qui se manifestent dans les 30 jours suivant la livraison. Les entreprises sont cependant libres de prévoir conventionnellement pareille garantie supplémentaire au sein de leur garantie commerciale.

2.1.3 Régime pour vices cachés

L'article 3.7 de la directive prévoit que la directive ne porte pas atteinte aux règles nationales régissant les défauts qui n'étaient pas apparents au moment de la conclusion du contrat de vente. Les États membres peuvent donc conserver un régime pour vices cachés s'ils le souhaitent.

La Belgique connaît actuellement un régime pour vices cachés énoncé dans les articles 1641 et suivants du Code civil. Dans le cadre de la vente aux consommateurs, ce régime des vices cachés s'applique après le délai de garantie légale de deux ans (article 1649*quater*, §5).

La CCS Consommation estime que le régime des vices cachés dans la législation belge doit être conservé, malgré quelques difficultés dans la pratique, car, dans l'hypothèse où le consommateur ne bénéficie pas d'une garantie commerciale ou lorsque le défaut apparaît au-delà de la période couverte par la garantie légale, le régime des vices cachés est la seule solution pour tenter d'obtenir réparation et ce, durant une période de 10 ans (2262bis §1^{er} Code civil).

Dans la jurisprudence, il y a souvent une opinion erronée sur le point de départ du "bref délai" dans lequel l'action pour vices cachés doit être intentée. Le point de départ est le moment où le défaut est ou aurait pu être constaté et donc pas le moment de la livraison ou de la conclusion du contrat.

La CCS Consommation signale en outre que, dans le régime des vices cachés, le consommateur ne peut opter que pour une réduction de prix ou l'annulation de l'achat, et ne dispose donc pas des différents remèdes qu'il peut demander dans le système des ventes au consommateur, comme la réparation ou le remplacement. La CCS Consommation plaide dès lors pour prévoir également, dans le régime des vices cachés, des instruments juridiques appropriés, comme la réparation ou le remplacement. Prévoir la possibilité de procéder à la réparation s'inscrit de nouveau dans le cadre de la recherche d'une plus grande durabilité et d'une économie circulaire.

2.1.4 Durée du délai de garantie légale

L'article 10 de la directive prévoit un délai de garantie légale (responsabilité pour les défauts de conformité qui existent au moment de la livraison) de deux ans. Ce délai s'applique également aux logiciels dits embarqués ou *embedded software* (éléments numériques qui font partie d'un bien physique, par exemple, un logiciel sur un ordinateur). Le délai de garantie légale de 2 ans n'est cependant pas d'harmonisation maximale. Les États membres peuvent conserver ou introduire des délais plus longs.

Le délai de garantie légale en Belgique est aujourd'hui de 2 ans, comme dans la plupart des autres États membres de l'UE. Seuls l'Irlande, les Pays-Bas, le Royaume-Uni, la Suède, la Finlande prévoient un autre délai.

Les représentants de la distribution, des classes moyennes et de la production demandent à ne pas étendre le délai de garantie actuel de deux ans, pas non plus pour certaines catégories de biens. En effet, aucun critère objectif ne peut être trouvé pour justifier un délai de garantie plus long pour l'un ou l'autre bien. Il est pratiquement impossible d'établir des catégories objectives de biens durables et moins durables (par exemple, la cafetière A dure plus longtemps que la cafetière B, mais B ne coûte qu'une fraction de ce que coûte A). Ces représentants estiment qu'il serait indiqué que les entreprises puissent décider elles-mêmes si elles peuvent offrir un délai de garantie commerciale plus long pour leur produit. Dans ce cas, elles doivent, naturellement, communiquer clairement à ce sujet.

Ensuite, ces représentants soulignent qu'il existe déjà aujourd'hui une garantie plus longue que le délai de garantie légale de 2 ans. En effet, à l'expiration de cette période, le régime de garantie de droit commun des vices cachés s'appliquera. De cette manière, la loi belge offre déjà un délai de garantie plus long que ne l'exigent les nouvelles directives et donc un niveau de protection des consommateurs plus élevé.

En ce qui concerne la durabilité, des règles sont déjà mis en place au niveau européen : Dans le cadre de la directive Ecodesign, de nouvelles exigences ont été votées par les États-membres fin 2018/début 2019 pour des produits comme les frigos, machines à laver ou lave-vaisselle. Des obligations de disponibilité des pièces de rechange (pendant 7 ou 10 ans suivant les produits) entreront en vigueur au 1/3/2021. Les textes (régulations) doivent encore être publiés. Il serait dès lors inconséquent d'établir d'autres obligations en Belgique.

Cette évolution de la directive Ecodesign (qui a principalement défini dans le passé des exigences d'efficacité énergétique) vers des exigences d'efficacité 'matériaux' (dont la disponibilité des pièces détachées) est une tendance lourde et d'autres produits devraient prochainement être soumis à des obligations semblables.

Nous relevons également que la Commission européenne a donné mandat aux organisations de normalisation CEN-CENELEC (JTC 10) d'élaborer un certain nombre de normes européennes horizontales. Ces normes décrivent les principes de base du traitement de l'efficacité des matériaux dans les groupes de produits, tels que la durée de vie, la réutilisation de pièces et le recyclage des matériaux. Une fois développée, ces normes seront utilisées pour soutenir des législations.

Cette Commission étudie également la possibilité d'un système de notation sur la réparabilité des produits, dans le contexte de la contribution du cadre de l'écoconception et de l'étiquetage énergétique aux objectifs de l'économie circulaire. Le Joint Research Centre (JRC) de la Commission a récemment achevé un rapport sur l'analyse et le développement d'un système de notation pour la réparation et l'amélioration des produits. Le rapport détaille les paramètres qui sont importants lors de l'évaluation de la réparabilité des produits et discute des moyens de mesurer la performance en fonction de ces paramètres et d'obtenir un score global. Il applique également le système de notation à trois groupes de produits : les machines à laver, les aspirateurs et les ordinateurs portables. Une étude en cours du JRC vise à fournir des indications similaires pour les téléviseurs. Les services de la Commission envisagent actuellement la mise en œuvre éventuelle d'un système de notation de la réparabilité. Les cadres relatifs à l'écoconception et à l'étiquetage énergétique sont des instruments intéressants à cet égard, car ils permettent de fixer des exigences minimales en matière de réparation (comme cela a été fait récemment pour un certain nombre de produits dans le cadre de l'écoconception) et de fournir des informations aux consommateurs par le biais des deux instruments.

Enfin, la « directive cadre » sur les déchets oblige les producteurs à moduler les éco-contributions (cf. Recupel...) sur base de critères environnementaux dont leur durabilité et leur réparabilité pour janvier 2023 au plus tard. La Commission publiera cette année des consignes pour aider les Etats-membres à appliquer ces obligations (la « directive cadre » devant être transposée pour juillet 2020).

Les représentants des organisations de consommateurs estiment quant à eux que dans le cadre d'une économie plus durable et de la prolongation de la durée de vie, et dans le sens de la proposition de loi du 19 juillet 2019 visant à lutter contre l'obsolescence programmée et à soutenir l'économie de la réparation⁹, il est essentiel de prévoir une durée supérieure à deux ans, d'autant plus que de nombreuses catégories de produits ont une durée de vie nettement supérieure à cette période (ex. : machine à laver). Ceci est d'autant plus vrai pour les biens contenant un élément numérique qui n'ont *a fortiori* pas la même usure que les autres biens de consommation et requièrent certaines connaissances techniques pour évaluer leurs défauts, ce que n'ont pas la grande majorité des consommateurs. Il n'est donc pas justifié de traiter de la même manière les multiples catégories de biens de natures aussi diverses. Les représentants des organisations de consommateurs souhaitent que cette période soit étendue. La Belgique pourrait s'inspirer des régimes prévus dans d'autres Etats membres tels qu'aux Pays-Bas ou en Finlande où la garantie est fondée sur la durée de vie normale du produit, au Royaume-Uni où la période est fixée à 6 ans (sauf en Ecosse où elle est de 5 ans), en Suède où elle est de 3 ans ou encore en Norvège où elle est fixée à 5 ans pour les biens ayant une durée de vie normale plus longue que 2 ans.¹⁰ Selon les représentants des organisations de consommateurs, cette dernière solution semble la plus pragmatique : la période de garantie légale comporte une partie fixe à 2 ans et une partie variable plus étendue dans le temps pour les biens ayant une durée de vie plus longue. Pour assurer un régime clair, la durée de vie moyenne est généralement fixée soit dans les conditions générales du vendeur soit dans un certificat de garantie. Mieux encadrer les garanties légales, d'une manière à mieux tenir compte de la réalité, incitera inévitablement l'achat. Enfin, les représentants des organisations de consommateurs ne trouvent pas justifié de refuser une extension de la durée de la garantie légale sous couvert de l'existence du régime des vices cachés car, comme évoqué *supra*, ce régime, bien qu'indispensable, est difficile à mettre en œuvre, principalement au niveau de la preuve de l'existence du vice et de son antériorité.

⁹ Doc. Parl. 55 – 0193/001.

¹⁰ BEUC, « Proposal for a directive on certain aspects concerning contracts for distance sales of goods », *BEUC Position Paper*, Annex Table, p. 19.

2.1.5 Durée du délai de garantie légale pour les biens d'occasion

L'article 10.6 de la directive offre aux États membres la possibilité de prévoir que le vendeur et les consommateurs, pour des biens d'occasion, peuvent stipuler contractuellement que le délai de garantie légale est limité à un an.

La Belgique, ainsi que la plupart des autres États membres de l'UE, utilisent déjà cette possibilité aujourd'hui. L'idée sous-jacente est que les biens d'occasion sont une catégorie de biens qui peuvent être clairement et objectivement distingués des biens neufs et que les attentes du consommateur, lorsqu'il achète un bien d'occasion, ne sont pas les mêmes que lorsqu'il achète un bien neuf. De plus, dans la plupart des cas, le vendeur de biens d'occasion ne peut plus se prévaloir d'aucune garantie d'usine.

Dans un souci de sécurité juridique, la CCS Consommation est d'avis qu'il conviendrait de définir plus clairement et de manière unanime la notion de "bien d'occasion", au niveau européen. Est-ce que, par exemple, cela couvre les biens reconditionnés ("refurbished"), sachant que ceux-ci sont "remis à neuf", qui présentent les mêmes caractéristiques qu'un bien neuf et sont en parfait état de fonctionnement ?

Les représentants de la distribution, des classes moyennes et de la production estiment qu'il n'y a pas de raisons de modifier le régime belge actuel, à savoir que le vendeur et le consommateur peuvent convenir contractuellement que, dans le cadre de l'achat d'un bien d'occasion, l'on applique un délai de garantie légale d'un 1 an et plaident dès lors pour le maintien de ce système. Une prolongation de la garantie aurait un impact négatif considérable sur certains secteurs dont notamment le secteur automobile.

Les représentants des consommateurs estiment que la possibilité d'abaisser la durée de la garantie applicable à ces biens (sans pouvoir être inférieure à 1 an) aboutit à la coexistence de nombreux systèmes de garantie qui varient fortement, ce qui ne manque pas de créer la confusion pour les acheteurs. Dans 14 États membres (Bulgarie, Danemark, Estonie, Finlande, Grèce, France, Irlande, Lettonie, Lituanie, Malte, Espagne, Suède, Pays-Bas et Royaume-Uni), la durée de garantie légale est égale pour les biens d'occasion et pour les biens neufs. Au vu du grand succès du marché des biens d'occasion ces dernières années et de la frontière très perméable entre les notions de biens neufs et de biens d'occasion, les représentants des organisations de consommateurs estiment qu'il convient de maintenir la durée de 2 ans pour ces biens sans toutefois permettre de possibilité de réduction de celle-ci.

Si toutefois, la possibilité de limiter la garantie légale à un an pour les biens d'occasion devait être maintenue, les représentants des organisations de consommateurs estiment qu'il conviendrait de préciser que les biens reconditionnés ne font pas partie des biens d'occasion et que cette notion doit être interprétée restrictivement. A titre d'exemple, il pourrait être précisé que les biens d'occasion ne couvrent pas les modèles d'exposition.

2.1.6 Renversement de la charge de la preuve

L'article 11.1 de la directive prévoit la présomption réfragable qui implique qu'un défaut de conformité qui apparaît dans un délai d'un an à compter du moment où les biens ont été livrés est présumé avoir existé au moment de la livraison des biens. C'est ce qu'on appelle le renversement de la charge de la preuve.

Le renversement de la charge de la preuve est un mécanisme qui est déjà inscrit aujourd'hui dans la directive sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation et donc en droit belge. En Belgique, le délai pour le renversement de la charge de la preuve est aujourd'hui de 6 mois. Le délai d'un an prévu par la nouvelle directive (harmonisation minimale) représente donc le double du délai actuel.

Le Service de Médiation pour le Consommateur indique que 82 % des dossiers de garantie qu'il traite aujourd'hui (le délai pour le renversement de la charge de la preuve est encore actuellement de 6 mois) concernent un défaut de conformité qui survient dans les 12 mois suivant l'achat du bien. L'Ombudsman du commerce ajoute que la majorité des dossiers de garantie qui lui sont confiés se situent également dans ce délai.

Aujourd'hui, 24 des 28 États membres de l'UE connaissent un délai de six mois pour le renversement de la charge de la preuve. En Pologne et en Slovaquie, on connaît aujourd'hui déjà un délai d'1 an. Deux États membres (France et Portugal) ont introduit un délai de deux ans. En Suède, pour les éléments de construction destinés à constituer une partie importante ou majeure d'un logement uni-ou bifamilial, le délai de présomption est de 2 ans à compter de la réception. En Espagne, le renversement de la charge de la preuve s'applique également en cas de réparation ou de remplacement du produit dans le cadre de l'application de la garantie légale, dans les 6 premiers mois à compter du moment où le produit réparé ou remplacé a été livré au consommateur.

Les représentants de la distribution, des classes moyennes et de la production demandent expressément d'intégrer en droit belge le délai prolongé à 1 an pour le renversement de la charge de la preuve prévu par la directive et donc de ne pas le prolonger à deux ans (soit le quadruplement du délai actuel). Pour les raisons suivantes:

- Ils soulignent que le renversement de la charge de la preuve constitue une exception importante au droit commun (common law) et une lourde charge à supporter par les vendeurs finaux et les producteurs. En effet, il est pratiquement impossible pour le vendeur final et le fabricant de prouver que le défaut est dû à une mauvaise utilisation par le consommateur. C'est pour cette raison que le renversement de la charge de la preuve doit être limité dans le temps. Comme indiqué ci-dessus, il faut plutôt miser sur la sensibilisation du commerçant et du consommateur concernant ces règles et leur respect, comme il ressort également de l'étude publiée par la Commission européenne¹¹.
- Ces représentants soulignent qu'il n'est absolument pas opportun d'étendre le nouveau délai prolongé à 1 an à 2 ans avant même qu'il ne soit appliqué dans la pratique belge. D'autant plus que, sur la base des chiffres des services de médiation consultés, il apparaît que la grande majorité (82 % selon les chiffres du Service de médiation pour le consommateur) des réclamations concernant la garantie qu'il traite a lieu dans un délai d'un an.
- Le délai pour le renversement de la charge de la preuve a déjà été prolongé de 6 mois à 1 an par la nouvelle directive. Cela entraîne inévitablement des charges administratives et des coûts supplémentaires pour les vendeurs finaux et les producteurs (le vendeur final et le fabricant doivent couvrir les risques d'un défaut pendant une période d'1 an au lieu de 6 mois et, si le délai était encore prolongé, de 2 ans au lieu de 6 mois), alors que le risque qu'un défaut survienne en raison de la mauvaise utilisation du produit par le client augmente considérablement avec le temps.

¹¹ Etude de marché sur le fonctionnement des garanties légales et commerciales pour les consommateurs au sein de l'UE, *op.cit.*

- Ces représentants soulignent encore une fois l'importance de conditions de concurrence équitables au sein de l'UE. Aujourd'hui, dans 26 des 28 États membres de l'UE, il existe un délai de 6 mois ou d'1 an pour le renversement de la charge de la preuve. Seuls deux États membres (France et Portugal) ont introduit un délai de deux ans. La Belgique est un petit pays à l'économie ouverte. Il convient donc de se rallier à la majorité précitée. De cette manière, les règles sont les mêmes dans autant d'États membres que possible, ce qui est particulièrement évident dans le cadre d'achats-ventes transfrontaliers, tant pour les consommateurs que pour les entreprises.
- En outre, on introduirait de cette manière un autre délai de renversement de la charge de la preuve pour les biens physiques que pour les contenus numériques et les services numériques (la directive sur les contenus numériques ne permet pas de prolonger le délai de renversement de la charge de la preuve dans la législation nationale).
- Enfin, ces représentants renvoient aux initiatives de développement durable déjà existantes, comme mentionnées ci-dessus dans le présent avis.

Les représentants des organisations de consommateurs souhaitent que le délai de 1 an pour la charge de la preuve soit allongé à l'ensemble de la durée totale de la garantie légale, tel que requis par la proposition de la loi du 19 juillet 2019 visant à lutter contre l'obsolescence programmée et à soutenir l'économie de la réparation, et ce, pour plusieurs raisons :

- Le plus souvent, le consommateur n'a pas connaissance de l'existence et/ou des modalités de la garantie légale (qu'il confond généralement avec la garantie commerciale)¹² et le renversement de la charge de la preuve est source de malentendus et de difficultés d'application, comme l'ont expliqué les ombudsmans des consommateurs et du commerce (il est difficile de prouver qu'il n'a pas commis de faute (preuve d'un fait négatif)) ;
- Comme énoncé *supra*, les différentes catégories de biens sont de natures très hétéroclites et sont donc soumises à des délais d'usure propres, leur appliquer indistinctement une présomption de charge de la preuve ne couvrant que la 1^{ère} année, paraît injustifié ;
- Une fois passé ce délai de présomption, les entreprises exigent le plus souvent de faire procéder à une expertise du bien pour démontrer l'existence du défaut à la livraison. Cela représente un coût en termes de temps et d'argent pour le consommateur qui devra avancer les frais. Il ne pourra les récupérer que si l'existence du défaut est démontrée par l'expertise ; celle-ci étant généralement menée par un expert mandaté par l'entreprise. Parfois, il se peut que ces frais restent tout de même à sa charge (souvent lorsqu'il s'agit de matériel électronique, comme l'a expliqué l'ombudsman du commerce). L'objectivité et l'indépendance de l'expert soulèvent de nombreuses questions et aboutissent très souvent à des conflits d'intérêts.

¹² [Etude de marché sur le fonctionnement des garanties légales et commerciales pour les consommateurs au sein de l'UE](#), publiée par la Commission européenne, décembre 2015 : « A l'échelle de l'UE28, 40% des consommateurs ont affirmé que, en général, les vendeurs dans leur pays n'informaient pas les consommateurs de la durée de la garantie légale pour les produits [...] De nombreux consommateurs au sein de l'UE ont exprimé une difficulté à trouver des informations claires, transparentes et non trompeuses sur les garanties. Un consommateur sur deux a affirmé que les vendeurs, en général, ne fournissaient pas d'informations claires et transparentes sur la garantie légale. »

Les représentants des consommateurs souhaitent donc que des mesures soient prises afin d'instaurer plus d'objectivité face à un consommateur qui, bien souvent, ne dispose d'aucune connaissance technique du bien. De plus, il n'est pas facile pour lui d'interpréter cette expertise et d'y répondre. On pourrait par exemple établir une liste officielle d'experts indépendants que les consommateurs et les vendeurs pourraient solliciter (comme c'est le cas en République Tchèque, Hongrie et Slovaquie), prévoir le droit pour le consommateur de demander une expertise indépendante (comme en Lettonie) ou encore la possibilité qu'il se fasse assister par des institutions nationales comme cela se fait en Lituanie (par l'inspection nationale pour les produits non alimentaires)¹³.

- Cela n'influencerait pas l'attractivité et la concurrence de la Belgique, au contraire cela la rendrait aussi attractive que la France, le Portugal et la Pologne, d'autant plus avec l'expansion du e-commerce. En effet, bien que les entreprises ne craignent une hausse des prix, aucun élément concret ne permet d'étayer cela. A l'inverse, par exemple en France, suite à l'allongement de la durée du renversement de la charge de la preuve de 6 mois à 2 ans, aucune hausse des prix n'a pu être attribuée à cette modification législative.¹⁴ Dans le même sens, l'étude d'impact de la Commission européenne publiée à la fin 2017, conclut à l'absence d'augmentation significative des coûts pour les entreprises et recommandait, en conséquence, d'étendre à tous les types de ventes la durée de renversement de la charge de la preuve¹⁵ ;
- La Commission européenne a identifié la charge de la preuve comme source potentielle de préjudice pour les consommateurs¹⁶ ;
- Cela encouragerait les consommateurs à tirer parti des avantages qu'offrent les achats en ligne transfrontières au sein de l'UE. En effet, une des principales raisons de la méfiance des consommateurs face à ces achats est l'incertitude qui entoure les principaux droits contractuels¹⁷ ;
- Cela contribuerait également à améliorer la qualité et la durabilité des produits conformément au train de mesures sur l'économie circulaire en vue de renforcer la compétitivité, de créer des emplois et de générer une croissance durable, adopté par la Commission européenne le 2 décembre 2015.

¹³ ECC-Net, « [Résumé de l'analyse sur la garantie légale de conformité et les garanties commerciales](#) ».

¹⁴ Question du 22/03/2019 et réponse écrite du 25/05/2018 n° 2139 – Législature 54, *Bulletin n°* : [B155](#) et [B157](#),

¹⁵ Cité par Question du 22/03/2019 et réponse écrite du 25/05/2018 n° 2139 – Législature 54, *Bulletin n°* : [B155](#) et [B157](#).

¹⁶ [Etude de marché sur le fonctionnement des garanties légales et commerciales pour les consommateurs au sein de l'UE](#), *op cit.* : La Commission explique : « - La charge de la preuve peut empêcher les consommateurs de prendre des mesures en cas de problèmes avec un produit. Pour 14% des problèmes pour lesquels aucune mesure n'a été prise, les consommateurs ont indiqué qu'ils n'avaient pris aucune mesure parce qu'on leur avait demandé de prouver qu'ils n'étaient pas à la base du problème.

- Les droits légaux des consommateurs sont bafoués lorsque les vendeurs leur demandent de prouver la non-conformité d'un produit dans les six premiers mois suivant l'achat de celui-ci. Pour 15% des problèmes qui s'étaient manifestés au cours des six premiers mois, les répondants participant à l'étude ont été priés de démontrer qu'ils n'étaient pas à la base du problème. Parmi les clients mystères ayant indiqué que leur appareil photo était tombé en panne dans les six mois suivant la date d'achat, 20% ont été informés par le vendeur qu'ils devraient prouver qu'ils n'étaient pas à la base du problème. »

¹⁷ Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social européen, « [Contrats numériques pour l'Europe – Libérer le potentiel du commerce électronique](#) », publié le 9.12.2015, p. 4.

Les représentants des organisations de consommateurs constatent donc qu'une prolongation de ce délai à 2 ans aboutirait à renforcer la protection du consommateur tout en rééquilibrant les droits et obligations des parties et en améliorant la position du détaillant vis-à-vis du fabricant et/ou de l'importateur.

2.1.7 Obligation de notification

L'article 12 de la directive offre aux États membres la possibilité de prévoir un délai dans lequel le consommateur doit informer le vendeur d'un défaut de conformité afin de pouvoir bénéficier de ses droits de consommateur. Ce délai ne peut être inférieur à deux mois à compter de la date à laquelle le consommateur a constaté ce défaut.

Cette possibilité existe déjà dans le cadre de la directive actuelle sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation et a été utilisée dans la législation belge, en ce sens que le vendeur et le consommateur peuvent convenir contractuellement d'une obligation de notification. Toutefois, les conséquences concrètes de l'absence de notification ne sont pas prévues dans la législation belge. En conséquence, il y a un débat dans la jurisprudence et la doctrine sur les conséquences d'une notification tardive. Contrairement à la directive, il n'est donc pas clair aujourd'hui en droit belge si le non-respect du délai de notification donne lieu à une perte des droits des consommateurs.

La majorité des États membres de l'UE ont aujourd'hui une forme d'obligation de notification. Un grand nombre d'États membres, tout comme la Belgique, ont opté pour un délai de notification de 2 mois (Bulgarie, Croatie, Chypre, Estonie, Hongrie, Italie, Lettonie, Malte, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Espagne), tandis que d'autres parlent d'un délai raisonnable (Danemark, Finlande, Pays-Bas).

La CCS Consommation estime que le régime belge existant (obligation de notification contractuelle facultative) doit au moins être maintenu. Elle estime également qu'il serait plus simple et plus sûr sur le plan juridique, tant pour les consommateurs que pour les entreprises, que l'obligation de notification soit inscrite dans la loi (il n'est alors plus nécessaire de lire le contrat ou les conditions générales pour connaître l'obligation de notification). Les conséquences du non-respect de l'obligation de notification par le consommateur devraient également être clarifiées. La directive prévoit qu'un consommateur ne peut bénéficier de ses droits de consommateur que s'il a informé en temps utile le vendeur final du défaut de conformité. Toutefois, la CCS Consommation considère que cette perte des droits du consommateur peut, dans certaines circonstances, déboucher sur une situation manifestement déséquilibrée, ce qui ne peut pas être l'intention. Le législateur doit en tenir compte.

La CCS Consommation attire donc l'attention du législateur belge sur les conséquences potentiellement dommageables du non-respect d'une telle obligation de notification et sur la nécessité d'envisager des recours spécifiques y afférents. La question de la charge de la preuve de cette obligation de notification devrait également être envisagée par le législateur belge.

2.1.8 Contribution du consommateur au défaut de conformité

L'article 13.7 permet aux États membres de déterminer dans quelle mesure le fait que le consommateur contribue au défaut de conformité affecte son droit à des recours. La législation belge prévoit déjà aujourd'hui que l'on peut tenir compte de l'aggravation du dommage résultant de l'usage du bien par le consommateur après le moment où il a constaté le défaut de conformité ou aurait dû le constater (art. 1649*quinquies*, §1er, aliéna 2 Code civil).

La CCS Consommation estime que ce système peut être conservé.

Les représentants des organisations de consommateurs recommandent toutefois que lorsque les actes et/ou omissions du consommateur postérieurs au constat du défaut sont pris en compte, cela doit être strictement limité à la faute que celui-ci aurait commise, par rapport à la norme générale de prudence qu'un consommateur normalement prudent et diligent placé dans les mêmes circonstances n'aurait pas commise.

Enfin, il convient de définir la notion « d'usage du bien par le consommateur », tel que visé par l'art. 1649*quinquies* du Code civil, étant entendu qu'un usage normal de la chose par le consommateur ne pourrait être assimilé à une aggravation du dommage.

Les représentants de la distribution, des classes moyennes et de la production soulignent qu'un consommateur qui a connaissance du défaut, qui n'en informe pas le vendeur final et qui continue à utiliser le bien peut contribuer à aggraver le défaut de conformité. Il est fort incertain que cette utilisation prolongée soit considérée comme une faute (grave). Pour cette raison, ces représentants ne sont pas d'accord avec l'abaissement du niveau de la réglementation belge, tel que proposé par les représentants des organisations de consommateurs.

Ces représentants soulignent en outre qu'un tel abaissement du niveau de la réglementation belge est contraire au libellé et à l'intention de l'article 13.7, de la directive, qui vise une limitation des recours, de sorte que le vendeur final ne doive pas être tenu responsable des dommages causés par le fait ou la négligence du consommateur.

2.1.9 Réparation ou remplacement des biens

L'article 14.1, de la directive prévoit la réparation ou le remplacement gratuit d'un bien présentant un défaut de conformité dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur. Le considérant 55 de la directive prévoit que les États membres peuvent interpréter la notion de "délai raisonnable" en prévoyant des délais fixes pour certaines catégories de produits qui pourraient être généralement considérés comme raisonnables pour une réparation ou un remplacement.

La CCS Consommation considère qu'il n'est pas opportun de remplacer les mots "délai raisonnable" par des délais fixes pour certaines catégories de produits. La CCS considère qu'il est important de maintenir une certaine flexibilité en fonction du contexte concret et le type de produit¹⁸, bien que la CCS Consommation comprenne que l'utilisation d'un "délai raisonnable" peut dans la pratique créer de l'incertitude chez les consommateurs. De cette façon, l'interprétation de ce qui constitue un délai raisonnable peut être différente pour un même produit lorsqu'un appareil de remplacement est offert ou non.

¹⁸ Concernant le délai raisonnable, les représentants des consommateurs se demandent ce qu'il en est des cas où le bien requiert une installation (complexe ou non), comme par exemple la domotique ?

La CCS Consommation recommande aussi de clarifier la notion de « remplacement ». Par exemple, est-ce que le vendeur pourrait fournir un bien de remplacement qui serait un bien reconditionné présentant les mêmes caractéristiques et en parfait état de fonctionnement ? D'une part, la CCS Consommation constate que la jurisprudence néerlandaise a jugé que si un smartphone est remplacé pendant la période de garantie, le vendeur doit proposer un nouvel appareil et non un appareil remis à neuf¹⁹. D'autre part, il existe des dispositions au niveau européen qui qualifient les "fully refurbished goods" (biens entièrement remis à neuf) de nouveaux²⁰. La remise à neuf est définie comme "la restauration complète d'un dispositif déjà mis sur le marché ou mis en service, ou la fabrication d'un nouveau dispositif à partir de dispositifs usagés" (the complete rebuilding of a device already placed on the market or put into service, or the making of a new device from used devices). Il s'agit d'une évolution qui doit être considérée à la lumière d'une économie circulaire plus durable, dans laquelle une attention croissante doit être accordée à la réutilisation, à la révision et à la refabrication des produits. A nouveau, une définition européenne unanime des biens d'occasion et reconditionnés serait d'une grande utilité pour interpréter ces notions.

En ce qui concerne la réparation du bien, **les représentants des consommateurs** se demandent dans quelle mesure plusieurs réparations successives peuvent être acceptées. Si le bien fait l'objet de plusieurs pannes, peut-on considérer cela comme un inconvénient majeur justifiant un autre mode de réparation, tel que le remboursement ?

Les représentants des organisations de consommateurs souhaitent plus de sécurité juridique en la matière, d'autant plus que le consommateur n'a pas une totale liberté concernant le choix du remède (au contraire de ce qui est prévu en Grèce, au Portugal, en Slovénie et en Lettonie)²¹. En Suède par exemple, il est prévu que le consommateur peut demander le remboursement du bien lorsque le défaut est important. Les représentants des organisations de consommateurs souhaitent donc que le consommateur bénéficie de plus de liberté dans le choix du remède.

Les représentants de la distribution, des classes moyennes et de la production soulignent que l'article 13 de la directive est clair et que, sur cette base, le consommateur dispose déjà d'une liberté de choix importante. Ils ne sont donc pas d'accord avec la proposition des organisations de consommateurs d'étendre davantage la liberté de choix des consommateurs. Cette possibilité n'est d'ailleurs pas non plus prévue par la directive, qui repose sur le principe de l'harmonisation maximale.

Dans la mesure où cela est compatible avec la directive, la CCS Consommation demande de reprendre dans la législation ou, si cela n'est pas possible, dans l'exposé des motifs, que la mise à disposition ou non d'un appareil de remplacement doit être prise en considération comme critère d'évaluation lors de la réparation ou du remplacement "dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur". Pour les consommateurs, il s'agit souvent d'un point important, certainement dans le cas d'un gsm ou d'une voiture qui resterait en réparation pendant plusieurs semaines.

19 [Jugement du Tribunal d'Amsterdam du 8 juillet 2016.](#)

20 Commission notice – The 'Blue Guide' on the implementation of EU product rules, 2016, règlement 2017/745/UE relatif aux dispositifs médicaux.

21 BEUC, « Proposal for a directive on certain aspects concerning contracts for distance sales of goods », BEUC Position Paper, Annex Table, p. 19.

2.1.10 Restitution et remboursement

L'article 16, paragraphe 3, de la directive prévoit que si le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat, il doit restituer les biens et le vendeur doit lui rembourser le prix. Les États membres peuvent déterminer les modalités de la restitution et du remboursement.

Aujourd'hui en Belgique, tout remboursement au consommateur est réduit, pour tenir compte de l'usage que celui-ci a eu du bien depuis sa livraison (Article 1649*quinquies*, §3 Code civil).

La CCS Consommation est d'avis que cette règle devrait être maintenue. Elle ne souhaite pas apporter d'autres modifications en ce qui concerne les modalités de restitution et de remboursement.

2.1.11 La garantie commerciale

L'article 17 de la directive règle les conditions d'octroi d'une garantie commerciale. Les États membres peuvent fixer eux-mêmes des règles relatives à d'autres aspects de la garantie commerciale. La CCS Consommation souligne l'importance d'une bonne communication sur le contenu de la garantie²².

Lors de la préparation de l'avis, la CCS Consommation a reçu des explications de Mme Sanne Vandemaele (KUL) au sujet de sa thèse : « Commerciële garanties in de verschillende koopregimes : naar een uniforme regeling? » (traduit en français : « Les garanties commerciales dans les différents régimes d'achat : vers une réglementation uniforme ? »). Dans cette thèse, Mme Vandemaele plaide, entre autres, pour rendre obligatoire un formulaire d'information standard dans les relations B2C (voir annexe, en clarifiant le rapport entre la garantie légale et la garantie commerciale, ainsi que le contenu des deux instruments, sur la base d'un tableau comparatif. L'article 17, paragraphe 2, point a), de la directive prévoit que la déclaration de garantie doit contenir une déclaration claire indiquant que le consommateur a légalement droit à des recours contre le vendeur, sans frais, en cas de défaut de conformité des biens, et que la garantie commerciale est sans effet sur ces recours. La question se pose dès lors de savoir dans quelle mesure un tel formulaire d'information standard est compatible avec la directive et avec l'harmonisation maximale qu'elle prévoit. Seule une interprétation de la directive qui n'est pas trop restrictive semble donc permettre l'utilisation de ce formulaire.

Dans la mesure où la compatibilité avec la directive est acceptée, la CCS Consommation estime que la piste du formulaire d'information standard dans les relations B2C de Mme Vandemaele peut continuer à être examinée. Toutefois, il est prématuré à ce stade de conclure qu'un tel formulaire standard est la solution. En effet, Mme Vandemaele elle-même a indiqué que le formulaire standard n'a été testé qu'auprès d'un groupe limité de consommateurs, et pas encore auprès des vendeurs.

Nous devons examiner, d'une part, si le formulaire d'information standard, qui doit être fourni avant la conclusion du contrat, bénéficiera à la protection du consommateur, afin que celui-ci soit mieux informé sur l'opportunité d'acheter ou non une garantie commerciale. D'autre part, il convient d'examiner si ce formulaire pourrait également fournir une forme de sécurité juridique pour les entités fournissant une garantie commerciale. En particulier, on pourrait penser à une présomption qu'elles ont respecté leur obligation d'information précontractuelle si elles utilisent le formulaire standard.

²² Voir également : [Avis n° 505 du Conseil de la Consommation du 7 mars 2017](#).

La CCS Consommation souligne donc la nécessité d'une étude empirique approfondie de ce formulaire auprès des commerçants et des consommateurs, ainsi que l'importance de trouver le juste équilibre entre un langage juridique correct et l'intelligibilité pour le consommateur. On peut s'inspirer pour ce faire du document d'information standard sur le produit d'assurance (IPID.²³).

Dans la thèse de Mme Vandemaele, l'aspect de la cessibilité de la garantie commerciale est également étudié. Bien qu'initialement prévu dans la proposition de directive, rien n'est réglé à cet égard dans la directive finale. Le législateur belge a ainsi la possibilité de légiférer en la matière. La CCS Consommation préconise l'introduction d'une disposition interdisant de limiter la cessibilité d'une garantie commerciale dans un contexte B2C.

2.1.12 Action récursoire du vendeur final

L'article 18 de la directive traite de l'action récursoire du vendeur final contre la personne responsable située en amont dans la chaîne de transactions. La directive prévoit que le droit national détermine la personne contre laquelle le vendeur final peut exercer un recours, ainsi que les recours et les conditions d'exercice.

Aujourd'hui, en Belgique, il est déjà interdit au producteur ou tout autre intermédiaire de poser des actes ou d'imposer des dispositions contractuelles qui limiteraient le droit de recours légal du vendeur final (article 1649sexies du Code civil). Cependant, les fabricants n'étant pas toujours des entreprises belges, l'application de cette règle juridique belge ne peut pas toujours être garantie. Toutefois, aucun chiffre concret n'est disponible à ce sujet.

Cette disposition ne s'applique cependant pas lorsque le producteur n'est pas une entreprise belge²⁴. Toutefois, aucune donnée concrète n'est disponible en la matière.

Les représentants de la distribution et des classes moyennes constatent alors en pratique que de nombreux vendeurs ne peuvent obtenir de remboursement du fabricant ou de l'importateur, ce qui entraîne de nombreux coûts qui ne peuvent être récupérés (y compris les frais de déplacement et les heures de travail). Ils proposent donc de renforcer le droit de recours afin de mieux protéger le vendeur final. En effet, il est en position de faiblesse par rapport aux autres intermédiaires de la chaîne de vente pour récupérer les montants et les frais qu'il a déjà encourus pour le compte du consommateur dans le cadre du système de garantie.

Les représentants de la production soulignent que la chaîne de vente est généralement complexe et pas purement nationale et que la cause de non-conformité peut être due à d'autres facteurs que les spécifications du bien initialement mis sur le marché par le fabricant.

La CCS Consommation estime donc que cette problématique devrait être examinée en profondeur, dans le but de prendre des mesures concrètes pour renforcer la position du vendeur final s'il n'est pas à l'origine du défaut de conformité. L'objectif est, bien entendu, d'éviter de créer un désavantage concurrentiel pour les entreprises belges par rapport à leurs concurrents étrangers.

²³ Règlement d'exécution de la Comm. N° (UE) [2017/469](#) du 11 août 2017 établissant un format de présentation normalisé pour le document d'information sur le produit d'assurance.

²⁴ L'article 6 du Règlement Rome I ne s'applique pas ici parce qu'il s'agit d'un contrat entre entreprises et pas d'un contrat entre une entreprise et un consommateur.

Selon la CCS Consommation, une mesure possible pour renforcer la position du vendeur final est la fourniture de pièces de rechange, dont le coût est supporté par la partie responsable du défaut de conformité, de sorte que les vendeurs finaux puissent réparer leurs appareils et ne soient pas toujours obligés de les remplacer. Il faudrait en l'occurrence tenir compte des initiatives prises dans le cadre de l'économie circulaire, en particulier à la lumière des développements européens tels que la directive éco-conception.

2.1.13 Application aux fournisseurs de plateformes

Le considérant 23 de la directive stipule que les États membres devraient rester libres d'étendre l'application de la présente directive aux fournisseurs de plateformes qui ne remplissent pas les critères leur permettant d'être considérés comme des vendeurs au sens de la présente directive.

La CCS Consommation est d'avis qu'il est important d'avoir des règles claires sur qui est un vendeur final et qui ne l'est pas. La nouvelle législation sur les plateformes le clarifie déjà dans une large mesure. Dans le cadre de la Nouvelle Donne pour les Consommateurs (New Deal for Consumers²⁵), les plateformes en ligne doivent indiquer clairement, entre autres, si elles achètent auprès d'un professionnel ou d'un particulier et si elles bénéficient de la protection offerte par la législation en matière de consommation.

Les représentants de la distribution, des classes moyennes et de la production estiment qu'il n'est pas nécessaire de prévoir des règles nationales supplémentaires à cet égard.

Les représentants des organisations de consommateurs sont favorables à l'inclusion des fournisseurs de plateformes dans le champ d'application de la directive lorsque ceux-ci interviennent dans la mise en œuvre entre l'entreprise et le consommateur. A défaut, le consommateur risque de se retrouver sans interlocuteur, par exemple face à des offres trompeuses et/ou frauduleuses publiées par des vendeurs dont l'identité n'a pas été vérifiée par la plateforme.

2.1.14 Responsabilité directe du producteur

Le considérant 23 de la Directive 1999/44/CE prévoyait déjà la possibilité d'harmoniser davantage la responsabilité directe du producteur envers le consommateur pour les défauts qui lui sont imputables. Toutefois, la question de savoir si le consommateur peut également tenter une action directe contre une personne en amont de la chaîne des transactions n'est pas couverte par la nouvelle directive, ce qui permet aux États membres d'introduire eux-mêmes des dispositions s'ils le souhaitent.

En Belgique aujourd'hui, il est déjà possible, dans certains cas, de s'adresser directement au producteur.

Il faut cependant prendre en considération que la relation entre le consommateur, le vendeur et le producteur est souvent plus complexe qu'on ne le pense à première vue. Par exemple : (1) un consommateur belge achète un bien à l'étranger, mais pour exercer la garantie légale il fait appel à un vendeur final ou producteur belge ; (2) le producteur fabrique le produit, mais l'installation est effectuée par le vendeur final ; etc. Le défaut peut également être dû à un des nombreux maillons de la chaîne de vente, et ne concerne pas nécessairement les spécifications du produit, comme initialement mis sur le marché par le fabricant.

²⁵ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers_en.

De plus, si le vendeur final est exclu de l'information sur les défauts de conformité, il ne pourra plus connaître ses produits aussi bien que c'est le cas actuellement.

La CCS Consommation constate qu'un système de responsabilité directe est applicable en Norvège et aux Pays-Bas. La CCS Consommation est d'avis avant toute initiative, qu'il est nécessaire d'examiner au niveau européen l'opportunité d'une responsabilité directe du producteur, notamment compte tenu du fait qu'un défaut peut également apparaître à des stades ultérieurs de la chaîne de production (partenaires logistiques, distributeurs, importateurs parallèles, installateurs, etc.) et de la distribution transfrontalière, où le fabricant n'est pas nécessairement l'entité qui a mis le bien sur le marché belge.

2.2 Directive relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques (2019/770)

2.2.1 Responsabilité du commerçant (garantie légale)

L'article 11.2 de la directive permet aux Etats membres de fixer une période de responsabilité du vendeur pour les défauts de conformité, sans qu'elle ne puisse être inférieure à 2 ans.

Afin d'éviter la confusion auprès du consommateur, **les représentants de la distribution, des classes moyennes et de la production** plaident pour fixer le même délai de garantie que pour la vente de biens.

Les représentants des organisations de consommateurs estiment qu'au vu de la nature particulière des contenus et services numériques, il serait plus raisonnable de prolonger la responsabilité du professionnel au-delà de la période de 2 ans. En effet, le consommateur doit pouvoir être assuré que le contenu numérique soit toujours disponible et la responsabilité du professionnel doit toujours pouvoir être mise en cause, notamment en raison des mises à jour qu'il propose et/ou impose. A titre d'exemple, on peut également penser aux problèmes causés par la [suppression de ses eBooks par certaines grandes entreprises](#) : faute de popularité, la catégorie eBooks a été supprimée par l'entreprise, rendant ainsi illisibles les livres numériques déjà achetés sur la plateforme car les serveurs chargés de la vérification de l'authenticité des œuvres et de la protection contre le piratage ont cessé de fonctionner eux aussi (même s'ils étaient gratuits). Sans cette vérification, il est désormais impossible d'ouvrir le moindre livre²⁶. Ceci pose la question de savoir ce qui se passerait dans quelques années lorsqu'un *store* d'applications largement utilisé ne pourra plus faire face à ses concurrents et déciderait d'arrêter ses propres serveurs ?

2.2.2 Droit de recours

L'article 20 de la directive traite de l'action récursoire du vendeur final contre la personne responsable située en amont dans la chaîne de transactions. La directive prévoit que la personne contre laquelle le vendeur final peut exercer un recours, ainsi que les actions en justice pertinentes et la procédure à suivre doivent être déterminées par le droit national.

²⁶ Microsoft a promis de rembourser les utilisateurs d'eBooks mais sous certaines conditions strictement limitées, notamment celle d'avoir enregistré une carte de crédit comme moyen de paiement sur la boutique virtuelle et qu'elle n'ait pas expiré. A défaut, le remboursement ne pourra se faire que sous forme de « points » uniquement utilisables sur le *Microsoft Store*...

Aujourd'hui, en Belgique, il est déjà interdit au producteur de poser des actes ou d'imposer des dispositions contractuelles qui limiteraient le droit de recours légal du détaillant (article 1649sexies du Code civil). Cependant, les fabricants n'étant pas toujours des entreprises belges, l'application de cette règle juridique belge ne peut pas toujours être garantie. Toutefois, aucun chiffre concret n'est disponible à ce sujet.

La CCS Consommation estime donc que cette problématique devrait faire l'objet d'un examen sur le fond et qu'elle devrait également être abordée au niveau européen.

Dans la pratique, **les représentants de la distribution et des classes moyennes** constatent que de nombreux vendeurs ne peuvent obtenir aucun remboursement du fabricant ou de l'importateur. Cela entraîne de nombreux coûts qui ne peuvent être récupérés (y compris les déplacements et les heures de travail). Ils proposent donc de renforcer le droit de recours afin de mieux protéger le vendeur final. Il est en effet en position de faiblesse par rapport aux autres intermédiaires de la chaîne de vente pour récupérer les montants et les frais encourus pour le compte du consommateur dans le cadre du système de garantie.

Les représentants de la production soulignent que la chaîne de vente est généralement complexe et pas purement nationale et que la cause de la non-conformité peut être due à d'autres facteurs que les spécifications du produit initialement mis sur le marché par le fabricant.

La CCS Consommation estime donc que ce problème devrait être examiné en profondeur, dans le but de prendre des mesures concrètes pour renforcer la position du vendeur final lorsqu'il n'est pas à l'origine du défaut de conformité, tout en évitant, bien sûr, de créer un désavantage concurrentiel pour les entreprises belges par rapport à leurs concurrents étrangers.

2.2.3 Application aux fournisseurs de plateformes

Le considérant 18 de la directive stipule que les États membres devraient rester libres d'étendre l'application de la présente directive aux fournisseurs de plateformes qui ne remplissent pas les critères leur permettant d'être considérés comme des professionnels au titre de la présente directive.

Les représentants de la distribution, des classes moyennes et de la production estiment qu'il est important d'avoir des règles claires sur qui est un vendeur final et qui ne l'est pas. Dans le cadre de la Nouvelle Donne pour les Consommateurs, les plateformes en ligne doivent indiquer clairement, entre autres, si elles achètent auprès d'un professionnel ou d'un particulier et si elles bénéficient de la protection offerte par la législation en matière de la consommation.

Les représentants de la distribution, des classes moyennes et de la production estiment qu'il n'est pas nécessaire de prévoir des règles nationales supplémentaires à cet égard.

Les représentants des organisations de consommateurs sont favorables à l'inclusion des fournisseurs de plateformes dans le champ d'application de la directive lorsque ceux-ci interviennent dans la mise en relation entre l'entreprise et le consommateur. A défaut, le consommateur risque de se retrouver sans interlocuteur, par exemple face à des offres trompeuses et/ou frauduleuses publiées par des vendeurs dont l'identité n'a pas été vérifiée par la plateforme.

Annexe : Formulaire d'information standard

Wettelijke garantie	Commerciële garantie
 <ul style="list-style-type: none">- Aanbieder: [eindverkoper]- Begunstigde: [consument] + elke volgende eigenaar	 <ul style="list-style-type: none">- Aanbieder: [garant]- Begunstigde: [consument] + elke volgende eigenaar
 2 jaar / 1 jaar vanaf levering van het goed	 [duur] vanaf [startpunt]
 Goed is in overeenstemming met de overeenkomst: <ul style="list-style-type: none">- d.w.z. met de gegeven beschrijving en eigenschappen- geschikt voor normaal gebruik- met normale en redelijk te verwachten kwaliteit en prestaties- meegedeeld bijzonder gebruik indien aanvaard door eindverkoper- geleverd met de nodige accessoires en handleidingen- geleverd met de overeengekomen updates- correct geïnstalleerd door de verkoper of gebaseerd op de installatierichtlijnen- vrij van rechten van derden	 [Dekking]
 <ol style="list-style-type: none">1) Herstel of vervanging*2) Prijsvermindering of ontbinding*3) Inhouden betaling <p>* evt. aanvullende schadevergoeding</p>	 [remedies]
 <ul style="list-style-type: none">- aankoop: gratis- Inroepen garantie: gratis	 <ul style="list-style-type: none">- aankoop: [prijs]- Inroepen garantie: [prijs]
<p>De commerciële garantie bestaat <u>naast</u> de wettelijke garantie en mag deze niet beperken!</p> <p>➡ Voor meer informatie: zie het garantiebewijs !</p>	

(Legende: de zwarte elementen kunnen niet aangepast worden. De blauwe elementen moeten door de garant ingevuld worden. De groene elementen zijn in principe vast, maar er zijn in bepaalde gevallen uitzonderingen mogelijk.)

GARANTIEBEWIJS: INFORMATIE OVER DE GARANTIE

De commerciële garantie bestaat naast de wettelijke garantie en mag deze niet beperken!

WETTELIJKE GARANTIE

1. Partijen

- Eindverkoper:

contactgegevens:

- Koper en elke volgende eigenaar

2. Hoe lang duurt de garantie?

De wettelijke garantie duurt **2 jaar / 1 jaar** vanaf het moment van de levering van het goed.

3. Welke gebreken vallen er onder de garantie?

Het goed is in overeenstemming met de overeenkomst:

- d.w.z. met de gegeven beschrijving en eigenschappen
- geschikt voor normaal gebruik
- met normale en redelijk te verwachten kwaliteit en prestaties (o.a. duurzaamheid, functionaliteit, comptabiliteit, interoperabiliteit)
- meegedeeld bijzonder gebruik indien aanvaard door eindverkoper
- geleverd met de nodige accessoires en handleidingen
- geleverd met de overeengekomen updates
- correct geïnstalleerd door de verkoper of gebaseerd op de installatierichtlijnen
- vrij van rechten van derden

Indien aan 1 van deze voorwaarden niet is voldaan, kan je de garantie inroepen.

4. Welke rechten heb ik?

- 1) Kosteloze herstelling of vervanging van het goed*
- 2) Opschorting van betaling tot dat de eindverkoper zijn verplichtingen is nagekomen
- 3) Proportionele prijsvermindering of ontbinding van het contract*

* eventueel aangevuld met een schadevergoeding

COMMERCIEËLE GARANTIE

1. Partijen

- Garant:

contactgegevens:

- Begunstigde + : niet overdraagbaar naar volgende eigenaar
 ook voor elke volgende eigenaar
 ook voor elke volgende eigenaar na schriftelijke toestemming van de garant

2. Hoe lang duurt de garantie?

De commerciële garantie duurt vanaf het moment

3. Welke goederen en welke gebreken vallen onder de garantie?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. Welke rechten heb ik?

.....
.....
.....

5. Hoeveel kost de garantie? €

Aankoop: gratis

Inroepen: gratis

6. Hoe roep ik de garantie in? 

Je neemt contact op met de eindverkoper via het telefoonnummer of via de website. Of je gaat naar de winkel.

De garantietermijn wordt verlengd met de tijd nodig voor herstel/vervanging van het goed of onderhandelingen hierover.

Na het eerste jaar moet je bewijzen dat het probleem bestond op het moment van de levering.

7. Waar is de garantie geldig? 

In heel Europa.

Opgelet!

Ook na de tweejarige wettelijke garantie of als de voorwaarden van de commerciële garantie niet van toepassing zijn, kan je recht hebben op de wettelijke vrijwaringsrechten voor verborgen gebreken uit het gemeen kooprecht (art. 1641-1649 Burgerlijk Wetboek).

Onder bepaalde voorwaarden kan je de verkoper dan aanspreken voor een verborgen gebrek in het goed.

5. Hoeveel kost de garantie? €

Aankoop:

Inroepen:

6. Hoe roep ik de garantie in? 

.....
.....
.....
.....
.....

7. Waar is de garantie geldig? 

.....

(Legende: De zwarte elementen kunnen niet gewijzigd worden. De oranje elementen kunnen aangepast worden.

De stippellijnen moeten door de garant ingevuld worden.)