



CHAIRE MASTER

Droit de la consommation

Fondation



Master 2 Droit des affaires

Droit de la consommation et des pratiques commerciales

MÉMOIRE 2021

La mise en oeuvre de la garantie légale de conformité

ALLOT Pauline

Sous la direction de

Madame Carole AUBERT DE VINCELLES, professeure à CY Cergy Paris Université



faculté
de droit



CERGY PARIS

UNIVERSITÉ

REMERCIEMENTS

Dans un premier temps, je tiens à exprimer toute ma reconnaissance à ma directrice de mémoire, Madame le Professeur Carole AUBERT DE VINCELLES pour avoir encadré mon travail avec bienveillance et pour ses précieux conseils et encouragements.

Par la suite, je souhaite remercier toute l'équipe pédagogique du Master 2 Droit de la consommation et des pratiques commerciales pour m'avoir permis d'obtenir une formation juridique de qualité.

J'adresse également mes remerciements à Monsieur Raphaël BARTLOMÉ, Directeur adjoint à l'action politique, en charge du service juridique de l'UFC Que Choisir pour le temps qui m'a été consacré et les réponses qui m'ont été apportées.

Je souhaite également remercier Karine GODMER, juriste au sein de la Médiation des Communications Électroniques (AMCE) pour le temps qui m'a été accordé ainsi que pour son aide précieuse.

Je tiens aussi à remercier Nafissa et Fériel, pour leur soutien, leurs recommandations et leur amitié.

Je remercie enfin, Allan, ainsi que ma famille pour avoir supporté mes incertitudes, ainsi que pour leurs paroles rassurantes, leur amour et leur confiance.

LISTE DES PRINCIPALES ABRÉVIATIONS

Aff.	Affaire
AJ contrat	Actualité juridique contrats
Al.	Alinéa
Art.	Article
CA	Cour d'appel
CCC	Contrats, concurrence, consommation
C. civ	Code civil
C. consom	Code de la consommation
Civ 1 ^{re}	Première chambre civile de la Cour de cassation
CJCE	Cour de justice de la Communauté européenne
CJUE	Cour de justice de l'Union européenne
Comm.	Commentaire
CVIM	Convention de Vienne sur la Vente Internationale de Marchandises
D	Recueil Dalloz
Dalloz IP/IT	Revue Dalloz droit de la propriété intellectuelle et du numérique
Éd.	Édition
Et s.	Et suivant(s).
Ex.	Exemple
Fasc.	Fascicule
<i>Ibid</i>	<i>Ibidem</i>
<i>Infra</i>	Plus bas
JCP E	La semaine juridique - Édition entreprises

JCP G	La semaine juridique - Édition générale
LEDC	L'essentiel droit des contrats (Lextenso)
LGDJ	Librairie Générale de Droit et de Jurisprudence
Obs.	Observations
RDC	Revue des contrats
RLDC	Revue Lamy Droit civil
RTD com.	Revue trimestrielle de droit commercial
RTD eur.	Revue trimestrielle de droit européen
<i>Supra</i>	Plus haut
TCE	Traité instituant la Communauté européenne
TFUE	Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne
TI	Tribunal d'instance
V.	Voir

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS	2
LISTE DES PRINCIPALES ABRÉVIATIONS	3
SOMMAIRE	5
INTRODUCTION	6
TITRE 1 : DES CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE ASSURANT UNE PROTECTION EFFECTIVE DU CONSOMMATEUR	10
<u>CHAPITRE 1 : UN CONTEXTE ASSURANT LA MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ</u>	10
SECTION 1 : Un champ d’application matériel assurant une mise en œuvre élargie de la garantie légale de conformité.....	10
SECTION 2 : L’absence de limitation à la mise en œuvre de la garantie par le consommateur.....	23
<u>CHAPITRE 2 : DES CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE ASSURANT LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR</u>	31
SECTION 1 : Une mise en œuvre facilitée par la possibilité d’invoquer un grand nombre de défauts de conformité	31
SECTION 2 : Une mise en œuvre facilitée par un régime de preuve allégé.....	42
TITRE 2 : DES MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DÉFAVORABLES AU CONSOMMATEUR	50
<u>CHAPITRE 1 : DES LIMITES PRÉALABLES À LA MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ</u>	50
SECTION 1 : Une limitation quant aux personnes tenues de la garantie légale de conformité.....	50
SECTION 2 : Une mise en œuvre limitée par une mauvaise information du consommateur.....	62
<u>CHAPITRE 2 : DES LIMITES RÉDUISANT L’INTÉRÊT DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ</u>	71
SECTION 1 : Des limites relatives à l’invocation de ses droits par le consommateur.	71
SECTION 2 : Des limites temporelles à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité.....	83
CONCLUSION GÉNÉRALE	93
ANNEXES	96
BIBLIOGRAPHIE	119
INDEX	126
TABLE DES MATIÈRES	128

INTRODUCTION

1. Comme le rapporte Olivier DELATTRE, selon Emma BONINO, Commissaire européen chargée de la politique des consommateurs en 1999, la directive 1999/44/CE est “*la plus importante directive européenne de protection des consommateurs*”¹. En effet, la directive portant sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation a instauré, en droit européen, la garantie légale de conformité permettant au consommateur d’agir à l’encontre de son cocontractant pour obtenir réparation lorsqu’il est confronté à un défaut de conformité après l’achat d’un bien.

2. **Quelques définitions** - La garantie se définit comme une “*obligation accessoire qui naît de certains contrats à la charge d’une partie et qui renforce la position de l’autre lorsqu’en cours d’exécution celle-ci n’obtient pas les satisfactions qu’elle était en droit d’attendre*”². Le présent mémoire s’intéressera plus précisément à la garantie qui porte sur la conformité, entendu comme ce “*qui répond ou correspond exactement à ce qui était promis ou envisagé*”³. La garantie légale de conformité est donc une garantie imposée par la loi au vendeur professionnel afin de renforcer la position du consommateur ayant acquis un bien lorsque celui-ci ne correspond pas à ce qu’il pouvait en attendre.

3. **Apparition de la garantie de conformité** - Si la Convention de Vienne sur les contrats de Vente Internationale de Marchandises (CVIM) du 11 avril 1980 avait déjà instauré, en son article 35, une obligation de conformité à la charge du vendeur, qui doit livrer à son cocontractant des marchandises propres aux usages habituels de marchandises similaires ou encore propres aux usages spéciaux portés à la connaissance du vendeur lors de la conclusion du contrat, celle-ci n’était toutefois pas applicable aux relations entre professionnels et consommateurs étant donné que l’article 2 de la Convention prévoit qu’elle “*ne régit pas les ventes de marchandises achetées pour un usage personnel, familial ou domestique*”.

4. Ainsi, afin d’offrir au consommateur une certaine garantie concernant les biens qu’il achète pour

¹ DELATTRE (O.), Briefing SACO 508 FR - Directive 1999/44/CE du 25 mai 1999, ventes et garanties des biens de consommation, situation au 01.02.2001 cite “Union européenne : une directive sur la garantie des biens de consommation”, Le Figaro, 19 mai 1999.

² ASSOCIATION HENRI CAPITANT, *Vocabulaire juridique*, sous la direction de CORNU (G.), Puf, 13e éd., 2020 ; p.483

³ ASSOCIATION HENRI CAPITANT, *Vocabulaire juridique*, sous la direction de CORNU (G.), Puf, 13e éd., 2020 ; p.231

son usage personnel, la directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation⁴ a instauré une garantie similaire à celle créée par la CVIM. Comme le rappelle le considérant premier de la directive précitée, et conformément à l'article 135 paragraphes 1 et 3 du TCE⁵, la législation de l'Union européenne a vocation à "*assurer un niveau élevé de protection des consommateurs*". S'inscrivant dans cet objectif, le législateur européen a donc instauré un outil afin d'assurer la protection du consommateur qui, ayant acquis un bien auprès d'un professionnel, ferait face à un défaut de conformité de celui-ci, permettant à la partie faible au contrat d'obtenir de son cocontractant la conformité normalement attendue du produit, et ce quel que soit le pays dans lequel le consommateur aurait contracté.

5. Introduction de la garantie de conformité en droit français - Comme pour toute directive, afin que les dispositions prévues par le texte européen puissent être invoquées par les consommateurs français, cet acte international a dû être transposé en droit interne. La transposition, de la directive 1999/44/CE a toutefois fait l'objet de vives controverses et de nombreux débats entraînant ainsi un retard de transposition qui n'interviendra que le 17 février 2005, soit plus de trois ans après le délai posé par la directive.

6. Les difficultés de transposition ne viennent pas tant du contenu de la directive 1999/44/CE, étant donné que comme le soulève Pauline REMY-CORLAY la transposition est une "*sorte de copier/coller du texte légèrement retouché de la directive*"⁶, que du Code au sein duquel la directive devait être transposée. En effet, le groupe de travail composé à cet effet par le Ministère de la justice pour réfléchir sur la transposition dirigé par Geneviève VINEY avait proposé d'intégrer le contenu de la directive non pas dans le Code de la consommation, mais dans le Code civil, afin d'appliquer les règles européennes à la totalité du droit de la vente français, et ainsi mettre fin à la distinction parfois difficile à saisir entre obligation de délivrance conforme et garantie contre les vices cachés. Il reste que cette solution n'a toutefois pas été adoptée par le Gouvernement notamment parce que la protection instaurée par la directive 1999/44/CE "*n'a de sens que dans les contrats entre professionnels et consommateurs, car ce sont des contrats inégaux*"⁷. La garantie légale de conformité a donc été instaurée dans le Code de la consommation, dans un premier temps aux

⁴ Directive 1999/44/CE du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation

⁵ Devenu article 169 paragraphes 1 et 2 du TFUE

⁶ REMY-CORLAY (P.), *La transposition de la directive 99/44/CE dans le code de la consommation*, RTD Civ. 2005 p.345

⁷ CALAIS-AULOY (J.), *Une nouvelle garantie pour l'acheteur : la garantie légale de conformité*, RTD civ. 2005 p.701

anciens articles L.211-1 à L.211-14, devenus aujourd'hui les articles L.217-1 à L.217-14 du code précité.

7. Évolution de la garantie de conformité - Si en 2008 une proposition de directive⁸ a souhaité apporter quelques modifications à la garantie légale de conformité, celle-ci n'a toutefois jamais vu le jour. Pour autant, conscient des enjeux de la modification de la législation et afin d'améliorer la situation du consommateur qui met en œuvre la garantie légale de conformité, le législateur est intervenu avec la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation⁹, dite "loi Hamon" modifiant certaines dispositions pour que la mise en œuvre de cette garantie soit facilitée pour le consommateur.

8. Du point de vue européen, ce n'est que récemment, et après de nombreuses discussions, que le Parlement et le Conseil européen sont intervenus pour apporter des modifications à la garantie légale de conformité. En effet, le législateur européen s'est rendu compte que malgré la directive 1999/44/CE, les législations des États membres relatives à la garantie légale de conformité étaient encore trop diverses en raison du niveau minimal d'harmonisation de l'instrument européen, portant ainsi atteinte à la protection du consommateur. Aussi, pour améliorer la protection du consommateur par le biais d'une harmonisation maximale ciblée, ainsi que pour aménager la garantie légale de conformité aux nouveautés techniques et technologiques qui constituent aujourd'hui le quotidien des consommateurs, les directives 2019/771/UE¹⁰, abrogeant la directive 1999/44/CE, et 2019/770/UE¹¹ portant sur les contrats de fourniture et de contenus numériques ont été adoptées.

9. L'importance de la mise en œuvre de la garantie de conformité - Comme cela est le cas pour de nombreuses actions, la mise en œuvre de la garantie légale de conformité par le consommateur est soumise à un certain nombre de critères prévus par les textes. Pour autant, afin que cette garantie assure une protection efficace du consommateur, ce qui est l'objectif de la législation sur ce sujet, les conditions de mises en œuvre ne doivent pas être trop strictes, sous peine de conduire à dissuader le consommateur d'agir. Ces conditions doivent être suffisamment larges pour permettre au consommateur d'invoquer ses droits dans le plus de situations possibles et ainsi lui assurer une

⁸ Proposition de directive 2008/0196 du 8 octobre 2008 relative aux droits des consommateurs

⁹ Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, dite "loi Hamon".

¹⁰ Directive 2019/771 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

¹¹ Directive 2019/770/UE du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques

certainne confiance à l'égard de son cocontractant, sans pour autant placer le professionnel dans une situation qui lui serait trop défavorable, l'objectif du droit de la consommation étant de créer un plus juste équilibre entre les parties au contrat, et non de favoriser le consommateur au détriment du professionnel.

10. Si cette mise en œuvre semble aujourd'hui facilitée pour le consommateur en raison des multiples dispositions adaptées à la situation de cette partie faible, assurant ainsi sa protection, il reste toutefois que, comme tout mécanisme légal, la garantie de conformité présente des défauts susceptibles de limiter la protection accordée par cette garantie. Si l'introduction dans notre droit français des deux directives 2019/770/UE et 2019/771/UE par le projet d'ordonnance de transposition¹² de ces deux directives semble perfectionner le régime existant, la question peut toutefois se poser de savoir si ces modifications sont suffisantes pour assurer une protection effective du consommateur.

11. Ainsi, la question qui se pose est de savoir si la mise en œuvre de la garantie légale de conformité assure, ou non, une protection efficace des consommateurs, conformément à son objectif principal posé par la directive 1999/44/CE.

12. **Annonce de plan** - Si la mise en œuvre de la garantie légale de conformité présente un certain nombre d'avantages pour le consommateur, assurant ainsi sa protection (Titre 1), il reste que celle-ci peut présenter un certain nombre de limite atténuant l'intérêt de la mise en œuvre de cette garantie pour l'acquéreur (Titre 2).

¹² Projet d'ordonnance portant transposition de la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques et de la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens

TITRE 1 : DES CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE ASSURANT UNE PROTECTION EFFECTIVE DU CONSOMMATEUR

13. Pour que la mise en œuvre d'un droit soit la plus protectrice possible du consommateur, il est nécessaire que ses conditions soient les plus avantageuses possibles pour la partie faible, afin de s'assurer que celle-ci rencontrera le moins d'obstacles possibles à la reconnaissance de ses droits. Ainsi, afin de protéger le consommateur, la garantie légale de conformité dispose d'un contexte favorable de mise en œuvre pour le consommateur (CHAPITRE 1) et de conditions facilitant l'action du consommateur (CHAPITRE 2).

CHAPITRE 1 : UN CONTEXTE ASSURANT LA MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

14. Dès lors que le consommateur souhaite mettre en œuvre la garantie légale de conformité, il est important que celui-ci rencontre le moins d'obstacles possibles pour pouvoir invoquer ses droits dans une multitude de situations. Ainsi, le champ d'application matériel de cette garantie permet au consommateur de mettre en œuvre ses droits dans un grand nombre d'hypothèses (Section 1). En outre, pour assurer une plus grande protection du consommateur, l'action de ce dernier à l'encontre du professionnel ne connaît que peu de limites (Section 2).

SECTION 1 : Un champ d'application matériel assurant une mise en œuvre élargie de la garantie légale de conformité

15. Pour que le consommateur puisse invoquer la garantie légale de conformité, encore faut-il entrer dans son champ d'application. En outre, la protection effective du consommateur est notamment garantie par la possibilité pour cette partie faible au contrat d'invoquer ses droits dans le plus grand nombre de situation. La garantie légale de conformité n'échappe pas à ce principe, et assure une protection du consommateur en ayant un champ d'application relativement large, englobant différentes situations. Ainsi, le consommateur pourra mettre en œuvre les droits qu'il tient de la garantie de conformité lorsqu'il aura conclu certains types de contrats (I.), ceux-ci pouvant porter sur une multitude de biens (II.).

I. Une mise en œuvre possible à l'égard de divers types de contrats

16. **Application aux contrats de vente** - Transposant l'article 2. 1. de la directive 1999/44/CE¹³, le législateur français a prévu que la garantie légale de conformité ne pourra être invoquée par le consommateur que dans le cadre du contrat de vente. En effet, selon l'article L.217-1 du Code de la consommation, les dispositions relatives à la garantie légale de conformité "*s'appliquent aux contrats de vente de biens meubles corporels*". Reste à savoir ce qu'est un contrat de vente.

17. En droit français, le contrat de vente est défini à l'article 1582 du Code civil comme la "*convention par laquelle l'un s'oblige à livrer une chose, et l'autre à la payer*". Un contrat de vente peut donc être considéré comme un contrat par lequel le vendeur s'engage à transférer la propriété de son bien à l'acquéreur moyennant le versement d'un prix.

18. Cela étant, la garantie légale de conformité étant d'origine européenne, il convient également de s'interroger sur la définition de la notion de vente telle qu'entendue par l'Union européenne. Sur ce point, la directive 1999/44/CE ne donne aucune définition de la notion de vente, celle-ci ne procédant qu'à certaines assimilations qu'il conviendra d'étudier plus tard¹⁴. Pour autant, selon la jurisprudence constante de la Cour de justice de l'Union européenne, dès lors qu'une directive ne donne aucune définition d'une notion et ne renvoie pas aux droits nationaux pour déterminer la signification à accorder à ce terme, "*celui-ci doit être considéré, aux fins d'application de la directive, comme désignant une notion autonome du droit de l'Union, qui doit être interprétée de manière uniforme sur le territoire de cette dernière*"¹⁵. Pour apprécier la notion de contrat de vente, il faut donc s'intéresser à la définition européenne qui lui en est donnée.

19. En droit européen, la notion de vente a été définie pour la première fois à l'article 1 paragraphe 5 de la directive 2011/83/UE¹⁶ comme "*tout contrat en vertu duquel le professionnel transfère, ou s'engage à transférer la propriété des biens au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix*". Cette définition, reprise dans la nouvelle directive 2019/771/UE réformant la garantie légale de conformité, est donc similaire à la définition retenue en droit français.

¹³ Directive 1999/44/CE du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation ; art. 2. paragraphe 1 : "*Le vendeur est tenu de livrer au consommateur un bien conforme au contrat de vente*".

¹⁴ v. *infra* n°20 et s.

¹⁵ CJUE, 7 septembre 2017, aff. C-247/16, *Schottelius* point 32; cite : CJUE, 18 octobre 2011, C-34/10, *Brüstle*, point 26.

¹⁶ Directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil

20. **Assimilations aux contrats de vente** - Toutefois, si les définitions européennes et françaises de la vente semblent se recouper, il reste que le droit européen ne connaît pas les mêmes délimitations faites en droit français concernant les différents contrats spéciaux. En effet, la directive 1999/44/CE assimile à des contrats de vente certains contrats qui, en droit français, ne relèveraient pas de cette catégorie. Ces assimilations sont d'ailleurs reprises dans la nouvelle directive 2019/771/UE.

21. Dans un premier temps, reprenant les assimilations faites en droit européen, l'article L.217-1 du Code de la consommation prévoit que tombent également sous le coup de la garantie légale de conformité les contrats de fourniture de biens meubles à fabriquer ou à produire. Si en droit européen ces contrats sont considérés comme des contrats de vente incluant une prestation de service, en droit français, ce contrat est considéré comme un contrat hybride, incluant à la fois une prestation de service et un contrat de vente, dont la qualification se fera en fonction de la spécificité du travail accomplie lors de la fabrication du bien. En effet, ce contrat, qualifié de contrat de vente lorsque le bien à fabriquer est un bien standard, sera par ailleurs qualifié de prestation de service lorsque le bien à fabriquer sera un bien spécifique, fabriqué sur-mesure à la demande de l'acquéreur. Cette disposition permet ainsi de faire tomber la distinction existante en droit français et facilite la mise en œuvre de la garantie de conformité par le consommateur, qui n'aura pas à se poser la question de savoir si le bien à fabriquer est, ou non, spécifique.

22. Par la suite, l'article L.217-4 alinéa 2 du Code de la consommation assimile également aux contrats de vente les contrats dans lesquels l'installation du bien est mise à la charge du professionnel qui, si l'on restait dans la classification française des contrats spéciaux, serait considéré comme une prestation de service. La garantie légale de conformité trouvera donc également à s'appliquer lorsque la non conformité du bien résulterait de son installation par le vendeur ou l'un de ses préposés, sous réserve que cette installation du bien soit la suite logique de la vente du bien installé par le professionnel.

23. À en croire certains auteurs, ces dispositions pourraient "*donc avoir pour effet de faire entrer le contrat d'entreprise dans le champ d'application de la garantie de conformité*"¹⁷. Il reste que, sans aller jusqu'à considérer que tout contrat de prestation de service entre dans le champ d'application de la garantie légale de conformité, ces assimilations sont très favorables au consommateur qui pourra mettre en œuvre cette garantie dans des cas où, selon le droit français, il n'aurait pas conclu uniquement un contrat de vente avec le professionnel. Ces assimilations augmentent donc le nombre

¹⁷ FENOUILLET (D.) (dir.) *Droit de la consommation, droit interne et européen*, Dalloz Action, 2021/2022 ; n°212.22 p.252

d'hypothèses dans lesquelles le consommateur pourra se prévaloir de la garantie légale de conformité en cas de non-conformité du bien vendu. En outre, d'un point de vue international, "*la sécurité juridique est ensuite renforcée puisque la qualification sera la même dans tous les États membres, indépendamment de leurs critères propres de distinction entre la vente et le service*"¹⁸. De ce fait, en raison de l'unité de la qualification, le consommateur aura la possibilité de mettre en œuvre la garantie légale de conformité même dans l'hypothèse où il contracterait avec un vendeur professionnel situé dans un autre État membre de l'Union européenne qui ne connaîtrait pas les mêmes qualifications contractuelles.

24. **Extension à l'échange** - Dans un arrêt du 4 septembre 2008¹⁹, la Cour d'appel de Rennes a appliqué les dispositions relatives à la garantie légale de conformité à un échange de chevaux ayant eu lieu entre un professionnel et un consommateur. En l'espèce, les juges ont considéré que les dispositions relatives à la garantie légale de conformité étaient applicables au nouveau contrat d'échange conclu entre les parties.

25. Cette solution, qui s'éloigne quelque peu du champ d'application *stricto sensu* de la garantie légale de conformité peut trouver sa raison dans la proximité entre la vente et l'échange. En effet, il est possible de faire une assimilation entre ces deux contrats en ce que "*l'échange suit en principe le régime de la vente pour tout ce qui ne concerne pas le prix*"²⁰. L'échange peut en effet être défini comme le transfert de propriété d'une chose en contrepartie de la réception de la propriété d'une autre chose. Ainsi, alors que dans la vente la contrepartie est une somme d'argent, dans l'échange, la contrepartie est le transfert de propriété d'un autre bien. De ce fait, selon certains auteurs, l'assimilation entre la vente et l'échange devrait se pérenniser dans le champ de la garantie légale de conformité de sorte que si le professionnel remet au consommateur un bien meuble corporel en échange d'un autre bien, "*ce contrat fait naître la garantie de conformité à la charge du cocontractant*"²¹.

26. La décision de la Cour d'appel de Rennes reste toutefois isolée, et la Cour de cassation n'a pour le moment pas eu l'occasion de se saisir de la question, si bien que, malgré cet arrêt, l'intégration de

¹⁸ SAUPHANOR-BROUILLAUD (N.), AUBERT DE VINCELLES (C.), BRUNAUX (G), USUNIER (L.), *Les contrats de consommation – Règles communes, Traité de droit civil*, sous la direction de GHESTIN (J.), LGDJ, 2e éd., 2018 ; n°993 p.951

¹⁹ CA Rennes, 4 sept. 2008, n°07/02121

²⁰ LEVENEUR (L.), "Garantie de conformité des meubles vendus aux consommateurs - Garantie légale de conformité. - Garantie commerciale", *JurisClasseur Concurrence - Consommation*, Fasc. 1060, n°11.

²¹ *Ibid.*

l'échange dans le champ d'application de la garantie légale de conformité n'est pas certain.

27. Cas particulier : Contrats de fourniture de contenus et de services numériques - Pour le moment, les contrats de fourniture et de services numériques ne sont pas inclus dans la garantie légale de conformité, ces contrats portant sur des biens incorporels²². Pour autant, afin d'assurer une meilleure protection du consommateur, la directive 2019/770/UE instaurera une garantie de conformité pour tous les contenus numériques ainsi que pour les services numériques.

28. Si les contrats portant sur des éléments numériques ne sont pas nouveaux, ceux-ci ont toujours été complexes à qualifier, en raison notamment de la grande variété des contenus numériques et de leurs modes d'accès. Ces contrats sont si particuliers que le législateur de l'Union européenne, qui s'est penché sur ces contrats pour la première fois dans la directive 2011/83/UE, a estimé, dans le considérant 19, que ces contrats ne constituaient ni un contrat de vente, ni un contrat de prestation de service. Continuant sur cette lancée, le législateur a donc créé un nouveau type de contrat, les contrats de fourniture de contenus et de services numériques, définis par l'article 3 paragraphe 1 de la directive 2019/770/UE comme *“tout contrat par lequel un professionnel s'engage à fournir un contenu numérique ou un service numérique au consommateur et le consommateur s'acquiesce ou s'engage à acquiescer le prix”*.

29. Cette définition sera *a priori* transposée de la même manière en droit français. En effet, l'article 10 du projet d'ordonnance de transposition prévoit que sera instauré dans le Code de la consommation un article L.224-5-2 reprenant la définition donnée par la directive européenne. Par cette transposition, le législateur français n'a pas pris l'option qui était laissée par l'Union européenne d'intégrer ce type de contrat dans les classifications spécifiques des droits internes des États membres. Ce choix qui a été fait peut être salué car celui-ci permettra de mettre en œuvre la garantie de conformité à tous les contrats dès lors qu'ils proposent un contenu ou un service numérique, sans les enfermer dans un seul type de contrats déjà connu en droit français. Cette solution permet ainsi de démontrer que les futures dispositions concernant les contenus et services numériques *“auront vocation à s'appliquer de manière transversale, que la fourniture ait été réalisée dans le cadre d'un contrat de vente, d'un contrat de prestation de service ou encore d'un contrat de location”*²³.

²² v. *infra* n°49 et s.

²³ FAURE-MUNTIAN (V.), Rapport sur le projet de loi portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière (n°3196), 30 septembre 2020, p.17

30. **Exclusion des contrats de prestation de service** - Par une interprétation *a contrario* du texte, sont en revanche exclus de la garantie légale de conformité les contrats portant sur des prestations de service. Cette exclusion, bien que venant limiter la possibilité des consommateurs de mettre en œuvre la garantie légale de conformité, est toutefois à nuancer pour deux raisons.

31. Dans un premier temps, l'exclusion des prestations de service de la directive 1999/44/CE se justifie par les motivations du Parlement européen à mettre en place la garantie légale de conformité. En effet, il ressort des considérants 2 et 4 de la directive que le législateur de l'Union européenne avait pour objectif de favoriser la libre circulation des biens et des marchandises entre les États membres ainsi que de renforcer la confiance des consommateurs en leur assurant une protection similaire dans tous les États. Le législateur s'est ainsi concentré sur la vente de biens pour assurer le développement du commerce entre État membre et dans le but d'éviter "*les distorsions de concurrence et le cloisonnement du marché intérieur*"²⁴.

32. Dans un second temps, et comme vu précédemment²⁵, certains contrats considérés comme des contrats d'entreprise en droit français sont assimilés à des contrats de vente, permettant ainsi aux consommateurs d'invoquer la garantie légale de conformité. Avec la future transposition de la directive 2019/770/UE, les consommateurs pourront même invoquer, à compter du 1er janvier 2022, une garantie de conformité portant sur la fourniture de services numériques. Seules sont réellement exclues les prestations de service qui constituent l'objet principal du contrat conclu entre le professionnel et le consommateur. En outre, dès lors que la vente du bien est accessoire à la prestation de service objet du contrat, les consommateurs ne pourront bénéficier de la garantie légale de conformité, comme l'a précisé la Cour de justice de l'Union européenne dans son arrêt Schottelius²⁶. En l'espèce, à l'occasion de la rénovation de leur piscine, un couple de consommateur avait acquis auprès du professionnel un système de filtration. Ce système ne fonctionnant pas, les consommateurs ont donc invoqué la garantie légale de conformité. Pour autant, la Cour de justice a refusé d'appliquer la garantie légale de conformité au motif que le bien a été acquis à l'occasion d'un contrat de prestation de service ayant pour objet la rénovation de la piscine, de sorte que la vente du système de filtration n'était qu'accessoire au contrat principal de prestation de service.

²⁴ VINEY (G.), Rapport général du groupe de travail sur l'intégration en droit français de la directive 1999/44 du Parlement européen et du Conseil du 25 mars 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation.

²⁵ v. *supra* n°20 et s.

²⁶ CJUE, 7 septembre 2017, aff. C-247/16, *Schottelius* ; D.2018 p.583 obs. AUBRY (H.), POILLOT (E.) et SAUPHANOR-BROUILLAUD (N.) ; CCC 2017 comm.235 obs. BERNHEIM-DESVaux (S.)

Ainsi, par une interprétation *a contrario* de l'arrêt, si la prestation de service avait été accessoire au contrat de vente, celle-ci aurait pu intégrer le champ d'application de la garantie légale de conformité.

Il est donc possible de considérer que l'exclusion des prestations de service du champ d'application de la garantie légale de conformité ne porte qu'une atteinte très limitée à la protection des consommateurs concernant cette garantie.

33. Ainsi, il est possible pour le consommateur de mettre en œuvre la garantie légale de conformité dans de nombreuses situations, qui dépassent le seul cadre du contrat de vente. Cette position permet donc d'assurer une protection importante du consommateur qui pourra invoquer les dispositions protectrices du Code de la consommation dans de nombreuses situations. Cette extension de l'application de la garantie légale de conformité se retrouve également en ce qui concerne le type de biens sur lesquels doivent porter lesdits contrats.

II. Une mise en œuvre possible à l'égard d'un grand nombre de biens

34. Afin de pouvoir mettre en œuvre la garantie légale de conformité, les contrats conclus par les consommateurs doivent porter sur certains types de biens. En effet, selon les textes, les contrats doivent porter sur des biens meubles corporels (A.). Si cette notion peut sembler à première vue restrictive, celle-ci est en réalité une notion entendue largement. De plus, avec les modifications apportées par les nouvelles directives de l'Union européenne, la garantie légale de conformité va assurer une plus grande protection aux consommateurs en incluant dans son champ d'application certains biens incorporels (B.).

A. Une mise en œuvre *a priori* réservée aux biens meubles corporels

35. **Biens meubles corporels** - La directive 1999/44/CE porte, comme son titre l'indique, sur les biens de consommation. Plus encore, l'article 1. 2. b) de cette directive définit les biens de consommation comme "*tout objet mobilier corporel*". De ce fait, l'article L.217-1 du Code de la consommation transposant la directive prévoit que les dispositions relatives à la garantie légale de

conformité “s’appliquent aux contrats de vente de biens meubles corporels”.

36. Les biens meubles sont classiquement définis en droit interne comme tous biens susceptibles d’être transportés d’un endroit à un autre²⁷. Si cette définition ne pose pas de difficultés importantes, la question peut en revanche se poser de savoir si les biens meubles par anticipation entrent, ou non, dans le champ d’application de la garantie légale de conformité. En effet, les biens meubles par anticipation sont des immeubles ayant vocation à devenir des meubles dans un avenir proche. *A priori*, ces types de bien devraient également entrer dans le champ d’application de la garantie légale de conformité étant donné que si l’on qualifie un immeuble de meuble par anticipation, celui-ci sera soumis au régime juridique des meubles et non pas à celui des immeubles. Dès lors, la garantie légale de conformité sera *a priori* applicable, sous réserve que le meuble par anticipation constitue un bien corporel. Les biens corporels s’opposant aux biens incorporels, ceux-ci peuvent être définis comme un bien “*tangible, palpable, qui donne prise à la possession*”²⁸.

37. Par la suite, la directive et le Code de la consommation ne faisant pas de distinction, le consommateur pourra mettre en œuvre la garantie légale de conformité pour des “*biens relativement durables*” tout comme pour des biens qui sont “*destinés à se consommer par leur utilisation*”²⁹. Cette absence de distinction renforce la protection des consommateurs, qui pourront invoquer la garantie légale de conformité pour n’importe quel type de bien dès lors qu’il s’agit d’un bien meuble corporel, de sorte que celui-ci n’a pas à se demander si le bien est considéré comme un bien durable ou non.

38. L’article L.217-1 du Code de la consommation précise enfin que l’eau et le gaz entrent également dans le champ d’application de la garantie légale de conformité dès lors qu’ils sont “*conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée*”. Cette disposition vise essentiellement l’eau et le gaz conditionnés en bouteilles ou en bonbonnes.

39. **Biens d’occasion** - La loi ne distinguant pas le type de biens meubles corporels concernés par la garantie légale de conformité, la jurisprudence considère, de manière constante, que les biens d’occasion entrent dans le champ d’application de la garantie légale de conformité³⁰. Cela a

²⁷ Art. 528 C.Civ : “*Sont meubles par leur nature les biens qui peuvent se transporter d’un lieu à un autre*”.

²⁸ ASSOCIATION HENRI CAPITANT, *Vocabulaire juridique*, sous la direction de CORNU (G.), Puf, 13e éd., 2020 ; p.272

²⁹ LEVENEUR (L.), “Garantie de conformité des meubles vendus aux consommateurs - Garantie légale de conformité. - Garantie commerciale”, *JurisClasseur Concurrence - Consommation*, Fasc. 1060, n°11.

³⁰ v. en ce sens CA Dijon, 18 avril 2019, n°17/00754 ; CA Montpellier, 8 octobre 2014, n°13/01138

d'ailleurs été confirmé aussi bien par la loi, l'article L.217-7 du Code de la consommation visant les biens d'occasions, mais également par la directive 2019/771/UE qui vise expressément les biens d'occasion dans ses considérants ainsi que dans son article 10 paragraphe 6.

40. Cette précision a son importance car si à l'origine la directive 1999/44/CE avait pour ambition de favoriser la circulation des marchandises au sein de l'Union européenne, et donc devait principalement porter sur des biens neufs, l'absence d'exclusion des biens d'occasion permet au consommateur d'invoquer la garantie légale de conformité pour ce type de biens. Cela augmente donc le nombre de situations dans lesquelles le consommateur pourra mettre en œuvre ses droits.

41. L'inclusion des biens d'occasion dans le champ d'application de la garantie légale de conformité est d'autant plus avantageuse que ce type de bien a vocation à prendre de plus en plus de place sur le marché, tant pour des raisons économiques que pour des raisons écologiques.

42. **Cas particulier des animaux domestiques** - La question s'est également posée de savoir si les animaux domestiques pouvaient, ou non, entrer dans le champ d'application de la garantie légale de conformité. De manière constante, la jurisprudence considère que le consommateur peut mettre en œuvre la garantie légale de conformité dans le cadre de l'achat d'un animal.

43. Cette solution se justifie par le fait que, quand bien même les animaux sont considérés, depuis la loi du 16 février 2015³¹, comme des "*être vivants doués de sensibilité*"³², ces derniers restent soumis au régime du droit des biens, et en particulier au régime des biens meubles. Dès lors, l'article L.213-1 du Code rural et de la pêche maritime prévoit que "*l'action en garantie dans les ventes ou échanges d'animaux domestiques*" n'empêche pas le consommateur d'agir également sur le fondement de la garantie légale de conformité telle qu'énoncée par le Code de la consommation, quand bien même le régime est quelque peu adapté³³. Loin d'être un cas isolé, la plupart de la jurisprudence de cour d'appel en matière de garantie légale de conformité porte sur la vente d'animaux domestiques³⁴.

³¹ LOI n° 2015-177 du 16 février 2015 relative à la modernisation et à la simplification du droit et des procédures dans les domaines de la justice et des affaires intérieures

³² C. civ art. 515-14

³³ V. *infra* n°126 et s.

³⁴ *Vente d'un cheval* : CA Rennes, 30 octobre 2020, n°17/03392; CA Pau, 12 juin 2019, n°16/02926 ; *Vente d'un chien* : Civ 1^{re}, 12 juin 2012, n°11-19.104 ; CA Rouen, 14 septembre 2017, n°16/03321 ; *Vente d'un chat* : Civ 1^{re}, 20 février 2019, n°17-28.819 ; CA Lyon, 20 décembre 2018, n°17/08023.

44. **Exclusions** - Si le consommateur peut mettre en œuvre la garantie légale de conformité à l'égard de tous les biens meubles corporels, il reste que quelques exceptions sont tout de même prévues, que celles-ci soient expressément prévues par les textes ou qu'elles se déduisent d'une interprétation *a contrario* de la législation.

45. Tout d'abord, l'article L.217-2 du Code de la consommation, transposant l'article 1 paragraphe 2. b. de la directive 1999/44/CE prévoit que la garantie légale de conformité ne pourra être invoquée pour des biens meubles corporels vendus par autorité de justice ou par vente aux enchères publiques³⁵. Cette exclusion peut se justifier par le fait que, dans certains cas, ces ventes par adjudication sont faites dans le cadre de saisies par des créanciers, de sorte qu'il serait injuste de faire peser sur le professionnel qui fait l'objet de ces mesures la garantie légale de conformité. Il reste que certaines ventes aux enchères publiques sont volontaires de la part des vendeurs, de sorte qu'ici, la justification précédemment évoquée ne pourra jouer. Il est alors dommage que, dans de telles hypothèses, le consommateur ne puisse se prévaloir de la garantie légale de conformité. Il faut également préciser que les "*ventes aux enchères sur Internet ne sont pas des ventes aux enchères au sens juridique du terme*"³⁶, celles-ci étant qualifiées d'opérations de courtage aux enchères réalisées à distance par voie électronique par la loi du 10 juillet 2000³⁷. Un consommateur pourra donc mettre en œuvre la garantie légale de conformité pour un bien meuble corporel qu'il aura acquis au cours d'une "vente aux enchères" sur internet³⁸. L'article L.217-2 du Code de la consommation prévoit également que l'électricité n'est pas concernée par la garantie légale de conformité.

46. Par la suite, en interprétant *a contrario* la législation, la garantie légale de conformité ne s'applique pas aux immeubles. Cette exclusion est somme toute assez classique en matière de droit de la consommation, et peut s'expliquer par le caractère moins courant des transactions immobilières pour des consommateurs. La question se pose toutefois du sort des immeubles par destination. En effet, les immeubles par destination sont des meubles qui vont être considérés comme des immeubles car ceux-ci sont accessoires à un bien immobilier. Si, en droit français, ces

³⁵ C. Consumm art. L.217-2 : "*Les dispositions du présent chapitre ne sont applicables ni aux biens vendus par autorité de justice ni à ceux vendus aux enchères publiques*".

³⁶ Institut National de la Consommation (INC), *La garantie de la conformité du bien au contrat*, INC Document étude juridique, INC Hebdo n°1367, 5-11 décembre 2005.

³⁷ Loi n° 2000-642 du 10 juillet 2000 portant réglementation des ventes volontaires de meubles aux enchères publiques, article 3.

³⁸ La notion de site internet renvoie ici aux sites internet qui n'ont pas pour profession habituelle de procéder à des ventes par adjudication ou par des vente aux enchères publiques. Il est nécessaire de faire la distinction entre les ventes effectuées par internet lors de vente aux enchères tenues simultanément avec la présence physique d'adjudicateurs des sites internet proposant des biens aux enchères sans la présence de tiers pour conclure la vente.

biens sont soumis au régime des immeubles, il est possible que la Cour de justice de l'Union européenne ait un avis différent sur la question ne connaissant pas les distinctions effectuées en droit français. Il est donc possible que la haute juridiction européenne considère que les immeubles par destination tombent sous le coup de la garantie légale de conformité, ceux-ci étant matériellement des biens mobiliers corporels.

47. Ainsi, le consommateur pourra invoquer la garantie légale de conformité pour tous les biens qu'il est susceptible d'acheter dans la vie courante, puisque les actes portant sur des biens meubles corporels sont les actes qui sont le plus souvent conclus par des consommateurs. La protection du consommateur est donc assurée en permettant une application large de la garantie légale de conformité.

48. Il reste toutefois un point peu protecteur du consommateur sur ce champ d'application de la garantie légale de conformité. En effet, par opposition aux biens corporels, les biens meubles incorporels ne sont pas inclus dans le champ d'application de la garantie légale de conformité. Or, avec l'essor d'internet et des nombreux services d'achats de biens dématérialisés, les consommateurs sont de plus en plus susceptibles de consommer ce genre de biens. Si aujourd'hui la protection du consommateur n'est pas assurée à cet égard, le législateur européen, ayant pris conscience de la nécessité de changer les choses, a adapté la garantie légale de conformité aux biens meubles incorporels

B. Une nouvelle extension de la garantie légale de conformité aux biens incorporels

49. **Exclusion des biens incorporels par la directive 1999/44/CE** - Comme énoncé précédemment, les biens incorporels ne sont donc pas inclus dans le champ d'application de la garantie légale de conformité. De ce fait, cette protection des consommateurs ne pourra être invoquée dans le cas d'achat de logiciels ou encore de téléchargements numériques.

50. Cette exclusion est sûrement l'une des principales limites à la protection des consommateurs. En effet, la garantie légale de conformité ne peut aujourd'hui être mise en œuvre par le consommateur pour les contenus numériques, que ceux-ci soient fournis sur un support matériel (CD, DVD, cartouches de jeux vidéos), de manière purement dématérialisé sans support matériel (biens

téléchargés) ou encore pour des objets possédant des contenus numériques embarqués³⁹. Cette limitation pose de grandes difficultés, d'autant plus en raison de l'essor de la consommation sur internet et de la multiplication des offres de prestations uniquement dématérialisées (jeux vidéos, ebooks, achat de vidéos dématérialisées ...), de sorte que le consommateur est de plus en plus enclin à consommer ce type de bien n'étant ainsi que peu protégé en cas de défaut du bien dématérialisé

51. Cette solution, bien que peu protectrice des consommateurs aujourd'hui, peut se justifier dans le contexte de la directive 1999/44/CE ou le commerce électronique n'en était encore qu'à ses débuts, et uniquement, ou presque, pour des biens meubles corporels. Ainsi, le but du législateur de l'Union européenne étant de privilégier le commerce entre États membres, celui-ci s'est principalement concentré sur les biens corporels susceptibles d'être déplacés d'un État à un autre, le commerce de bien dématérialisé n'étant encore peu, voire pas connu.

52. Prise en compte des biens meubles incorporels par la directive 2019/770/UE - Avec l'évolution des techniques informatiques et électroniques, les biens dématérialisés prennent de plus en plus de place dans la consommation et ne cessent d'augmenter. Ainsi, selon les estimations d'Hadopi, en France, entre 2011 et 2019, la consommation de biens culturels dématérialisés a augmenté de 36%⁴⁰.

53. Face à cette évolution, le législateur de l'Union européenne a souhaité intervenir pour poser un cadre contractuel clair en matière de fourniture de contenus et de services numériques⁴¹. Avec cette nouvelle directive, qui fonctionne en binôme avec la directive 2019/771/UE, le législateur de l'union a donc créé un "*régime analogue à la garantie légale de conformité des biens physiques pour les contenus et services numériques ne relevant pas du contrat de vente d'un bien*"⁴², de telle sorte que même en concluant un contrat portant sur un bien mobilier incorporel tels que les contenus numériques ou encore un contrat de fourniture de services numériques, le consommateur pourra bénéficier d'une garantie de conformité de son produit, ce qui vient alors renforcer sa protection, et mettre fin à l'insécurité provoquée par la directive 1999/44/CE.

³⁹ BERNHEIM - DESVAUX (S.), *Droit européen de la consommation - De nouvelles règles contractuelles en matière de conformité seront applicables à compter du 1er janvier 2022 !*, CCC 2019, comm 130.

⁴⁰ Haute Autorité pour la Diffusion des Œuvres et la Protection des droits sur Internet (HADOPI), *Baromètre de la consommation de biens culturels dématérialisés*, 2019, p.7

⁴¹ Directive 2019/770/UE du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques, considérants 5 et 6.

⁴² FAURE-MUNTIAN (V.), *Rapport sur le projet de loi portant diverses disposition d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière (n°3196)*, 30 septembre 2020, p.9

54. **Articulation des directives 2019/770/UE et 2019/771/UE** - Si les contenus et services numériques sont à présents couverts par une garantie de conformité, la question s'est posée de l'articulation de la directive 2019/770/UE avec la directive 2019/771/UE, spécialement pour les biens mobiliers corporels intégrant des contenus numériques tels que les objets connectés (smartphones, montres connectées ...). En outre, quand bien même le projet d'ordonnance de transposition de ces directives prévoit que les contrats de fourniture et de services numériques ne sont pas soumis à la garantie légale de conformité telle que prévue actuellement par le Code de la consommation, celle-ci prévoit toutefois une garantie légale de conformité pour ce type de contrat, similaire à celle prévue aux articles L.217-1 et suivants du code précité. Il reste que, afin de savoir quelle directive ou quels articles invoquer, il convient donc de distinguer selon trois types de biens.

55. Dans un premier temps, dès lors que le bien est un contenu ou un service purement dématérialisé (téléchargement de musique), celui-ci sera soumis à la directive 2019/770/UE ou au nouveau régime de garantie de conformité prévu par les articles L.224-25-16 et suivants du projet d'ordonnance de transposition. Il en va de même pour les biens dématérialisés qui se trouvent sur un support physique, mais dont le support ne sert qu'à transmettre le bien dématérialisé (Ex: Un DVD n'a de valeur que parce qu'il contient un film, l'objet n'est que le support du film dématérialisé).

56. En revanche, pour ce qui est des biens comportants des éléments numériques, définis par la directive 2019/771/UE comme *“tout objet mobilier corporel qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service d'une manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait ce bien de remplir ses fonctions”*⁴³, ceux-ci seront soumis à la garantie légale de conformité telle que prévue par cette directive ou par les articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation. Ainsi, dès lors que *“le bien et son contenu (ou service) numérique, unis par un lien fonctionnel, forment un tout indissociable”*⁴⁴, le bien matériel comme le contenu ou le service numérique seront soumis non pas à la directive 2019/770/UE mais à la directive 2019/771/UE. *A contrario*, toutes les fois où le contenu numérique ne sera pas indispensable à l'utilisation du bien, celui-ci pouvant être utilisé sans le contenu ou le service numérique, le contenu numérique ne sera pas soumis à la directive 2019/771/UE mais à la directive 2019/770/UE. En outre, lorsque le projet d'ordonnance de

⁴³ Directive 2019/771/UE du 20 mai 2019 à certains aspects concernant les contrats de vente de biens ; art. 2 paragraphe 5 b).

⁴⁴ JULIEN (J.), *Garantie de conformité : la directive 1999/44/CE du 25 mai 1999 est abrogée et remplacée par la directive 2019/771/UE du 20 mai 2019*, RDC 2019 p. 85.

transposition de ces directives sera en vigueur, les contenus numériques indissociables des biens meubles corporels seront soumis aux articles L.217-1 du Code de la consommation, tandis que les contenus ou services numériques dissociables seront *a priori* soumis aux articles L.224-25-16 et suivants du code précité⁴⁵.

57. Ainsi, le champ d'application matériel au sein duquel le consommateur peut mettre en œuvre la garantie légale de conformité peut être considéré comme un champ d'application relativement large, avec très peu de limite, au vu des extensions qu'il connaît. Toutefois, une fois dans ce champ d'application, il faut également veiller à ce que l'action du consommateur, lorsqu'il peut la mettre en œuvre, ne soit pas entravée par d'autres limites dissuadant l'acquéreur d'invoquer ses droits.

SECTION 2 : L'absence de limitation à la mise en œuvre de la garantie par le consommateur

58. Dès lors que les conditions sont remplies, le consommateur doit pleinement pouvoir mettre en œuvre la garantie légale de conformité à l'encontre de son cocontractant. Il est donc important de veiller à ce que l'action du consommateur ne soit pas limitée, tant par des manœuvres contractuelles du vendeur professionnel (I.) que par les moyens de mise en œuvre de cette garantie (II.).

I. Limitation de la liberté contractuelle pour assurer la mise en œuvre de la garantie légale de conformité

59. **Lutte contre la limitation des droits des consommateurs** - La garantie légale de conformité est une garantie d'ordre public. Ainsi, il n'est pas possible pour le vendeur d'insérer dans le contrat de vente conclu avec un consommateur des dispositions le privant des droits dont il dispose au titre de la garantie légale de conformité. En ce sens, l'article L.241-5 du Code de la consommation prévoit que les clauses qui "*écartent ou limitent directement ou indirectement*" les droits des consommateurs relatifs à la garantie légale de conformité ou à la garantie commerciale avant toute réclamation formulée par le consommateur sont réputées non écrites.

60. Ainsi, toute clause insérée dans le contrat ou dans les conditions générales de vente du

⁴⁵ Ces articles sont susceptibles de changer dans l'hypothèse où le projet d'ordonnance de transposition serait modifié.

professionnel qui viennent limiter les possibilités de mise en œuvre de la garantie légale de conformité ou qui portent atteinte aux modes de réparation du défaut de conformité sont inopposables aux consommateurs de sorte que même en présence de telles clauses, le consommateur pourra invoquer toutes les dispositions des articles L.217-1 à L.217-20 du Code de la consommation.

61. Ces interdictions ne valent toutefois que dès lors que le consommateur n'a pas formulé de réclamation auprès du vendeur. En effet, l'article précité prévoit expressément que cette interdiction ne vaut que pour les conventions conclues "*avant que ce dernier (l'acquéreur) n'ait formulé de réclamation*". *A contrario*, cela signifie donc qu'une fois que le consommateur a fait remonter au professionnel le défaut du produit, les parties peuvent passer une nouvelle convention venant limiter les droits du consommateur. Cette solution se justifie par le fait que la jurisprudence permet à toute personne de renoncer aux droits acquis des règles d'ordre public⁴⁶.

62. Enfin, et afin d'accroître la possible protection du consommateur, l'ordre public ne joue qu'à l'égard des dispositions limitant les droits de l'acquéreur de sorte que "*rien n'empêche d'accroître par convention les droits du consommateur par rapport aux dispositions du Code de la consommation*"⁴⁷.

63. **Obligation de relever d'office les clauses abusives** - Depuis l'arrêt *Mostaza Claro* du 26 octobre 2006⁴⁸, les juges nationaux ont l'obligation de relever d'office toute clause abusive contenue dans les contrats de consommation. Pour se mettre en conformité avec cette jurisprudence européenne, l'article R.632-1 du Code de la consommation prévoit désormais en son second alinéa que le juge "*écarter d'office, après avoir recueilli les observations des parties, l'application d'une clause dont le caractère abusif ressort des éléments du débat*".

64. Cette obligation, qui n'est certes pas propre à la garantie légale de conformité, joue néanmoins un rôle important dans ce domaine, celle-ci permettant de protéger le consommateur contre les clauses insérées dans les contrats par les vendeurs professionnels ayant pour but de limiter la possibilité de mettre en œuvre cette garantie. À titre d'exemple, lors de vente sur internet, il est classique de retrouver des mentions ajoutées dans les conditions générales de vente indiquant que

⁴⁶ v. en ce sens 1^{ère} Civ, 17 mars 1998, n°96-13.972 ; RTD civ. 1998 p.670 obs. MESTRE (J.)

⁴⁷ LEVENEUR (L.), "Garantie de conformité des meubles vendus aux consommateurs - Garantie légale de conformité. - Garantie commerciale", *JurisClasseur Concurrence - Consommation*, Fasc. 1060, n°8.

⁴⁸ CJCE, 26 octobre 2006, aff. C-168/05, *Mostaza Claro*, RTD civ. 2007 p.113 obs. MESTRE (J.) ; Europe 2006 comm.378 obs. IDOT (L.) v. également CJUE, 4 juin 2009, aff. C-243/08, *Pannon*. D. 2009 p.2312 obs. POISSONNIER ; RTD civ. 2009 p.684 obs. REMY-CORLAY (P.).

les photographies des produits proposés ne sont insérées qu’“à titre indicatif” ou que celles-ci n’ont “aucune valeur contractuelle”⁴⁹. La Commission des clauses abusives a déjà dénoncé cette pratique dans l’une de ses recommandations, en considérant ces clauses comme abusives puisqu’elles permettent au vendeur de “s’exonérer de toute responsabilité en cas de défaut de conformité par rapport à la présentation visuelle des biens sur son site de vente”⁵⁰. Par cette clause, le vendeur cherche donc à limiter les possibilités de mise en œuvre de la garantie légale de conformité en empêchant le consommateur d’invoquer une absence de conformité du produit reçu par rapport aux visuels proposés sur son site.

65. Ainsi, le consommateur étant protégé contre toutes les manœuvres contractuelles essayant de limiter la mise en œuvre de la garantie légale de conformité, celui-ci pourra librement invoquer ses droits tirés de ces dispositions en cas de défaut de conformité de son bien. Ce dispositif est complété par le fait que le consommateur n’est pas limité dans les modes d’actions mis en œuvre contre le vendeur professionnel.

II. Une absence de limitation dans l’action mise en œuvre à l’encontre du professionnel

66. Il est désormais connu que les consommateurs peinent à agir en justice au vu du faible montant du litige. Il est donc nécessaire que ceux-ci puissent mettre en œuvre la garantie légale de conformité même en l’absence d’action en justice de leur part (A.). Pour autant, si le consommateur décide de porter son litige devant les juridictions, celui-ci doit pouvoir bénéficier d’une protection renforcée étant donné qu’il ne dispose pas nécessairement des connaissances juridiques suffisantes pour assurer sa défense (B.).

A. Une mise en œuvre possible en l’absence de toute action en justice

67. Absence d’action en justice des consommateurs - Selon un sondage mis en place dans le cadre de ce mémoire, 59,5% des consommateurs ayant répondu au questionnaire estiment qu’ils

⁴⁹ FOUCHER (P.), HEBERT-WIMART (F.), *Comment faire jouer les garanties*, Fiche pratique J 173 - 2ème partie, Institut National de la Consommation (INC)

⁵⁰ Commission des clauses abusives (CCA), Recommandation n°07-02 relative aux contrats de vente mobilière conclus par internet, Considérant n°9.

n'agiront pas en justice en cas de refus de prise en charge du défaut de leur produit par le vendeur⁵¹. Il est généralement connu que les consommateurs sont peu enclin à saisir les juridictions compétentes pour résoudre leurs litiges de consommation, et la mise en œuvre de la garantie légale de conformité ne fait pas exception à ce constat. Ainsi, pour assurer au mieux la protection des consommateurs, il était important que ceux-ci puisse invoquer la garantie légale de conformité en dehors de toute action en justice.

68. Une **“vision pacifiste”**⁵² de la résolution du litige par la directive 1999/44/CE - Cette volonté de favoriser les relations entre vendeurs professionnels et consommateurs provenait déjà de la directive 1999/44/CE. En effet, alors que l'on parle habituellement de “sanctions” pour réprimer le comportement défaillant d'un professionnel, cette directive parle, en son article 3, des droits du consommateur en cas de non-conformité du bien vendu. Ce terme, loin d'être involontaire de la part du législateur européen, démontre une intention de permettre au consommateur de résoudre le litige par des voies non judiciaires, et notamment en permettant aux parties de trouver un compromis au regard des règles posées par la garantie légale de conformité.

69. Le choix du mot droit, à l'instar du mot sanction, permet de ne pas décourager le consommateur d'essayer de trouver une solution à son litige avec le professionnel. En effet, en droit le mot action laisse toujours penser à une action en justice afin de sanctionner le débiteur défaillant. À l'inverse, lorsqu'une personne sait qu'elle dispose de droits, celle-ci est plus encline à agir, où à tout le moins à essayer de faire valoir ses droits à l'égard de son cocontractant.

70. En outre, la directive *“ne fait aucunement mention d'une éventuelle action en justice nécessaire à l'accomplissement de la loi”*⁵³, ce qui peut laisser penser que le législateur souhaite encourager, avant tout, la discussion entre les parties. Le fait de ne pas imposer de passer par une action en justice pour obtenir la reconnaissance de ses droits est donc un atout pour le consommateur qui, outre le refus d'agir en justice par peur de l'aspect chronophage des procès et du coût de l'action, aura plus de chance d'obtenir une solution qui le satisfera en essayant d'invoquer ses droits auprès du professionnel. Ainsi, ce que l'on recherche ici n'est pas de sanctionner la partie défaillante du contrat, mais de faire en sorte que le consommateur *“obtienne la satisfaction initialement attendue*

⁵¹ V. Annexe 2 pour les conditions de réalisation du sondage et les résultats obtenus.

⁵² SAUPHANOR-BROUILLAUD (N.), AUBERT DE VINCELLES (C.), BRUNAUX (G), USUNIER (L.), *Les contrats de consommation – Règles communes, Traité de droit civil*, sous la direction de GHESTIN (J.), LGDJ, 2e éd., 2018, n°1013 p.985

⁵³ *Ibid*

*du contrat*⁵⁴, et ce de la manière qui lui sera la moins préjudiciable, en lui permettant d'invoquer ses droits sans avoir à supporter les lourdeurs qu'impliquent une procédure judiciaire.

71. **Enjeu des modes alternatifs de résolution des litiges** - Outre le simple fait de trouver un terrain d'entente avec son cocontractant, le consommateur a également la possibilité de faire appel, gratuitement, à un médiateur afin de trouver une solution au litige opposant les parties au contrat. Si l'obligation de proposer une médiation gratuite à leurs consommateurs pour tous les professionnels ayant leur siège social en France n'est pas réservée à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité, celle-ci reste un atout considérable pour la mise en œuvre de cette garantie.

72. En effet, dès lors que son bien présentera un défaut de conformité, le consommateur, après avoir tenté de résoudre le litige avec le professionnel, pourra essayer une nouvelle fois de trouver une solution au différend en saisissant le médiateur choisi par le professionnel, ce qui présente de nombreux atouts. Tout d'abord, le consommateur n'aura pas à s'inquiéter des coûts puisqu'en France, la médiation de la consommation est une médiation gratuite pour le consommateur⁵⁵, de sorte que les frais de la médiation sont entièrement pris en charge par les professionnels. Ainsi le consommateur hésitera bien moins à contacter le médiateur compétent pour son litige, celui-ci n'ayant pas à s'inquiéter des frais que cela pourrait engendrer. Par la suite, en permettant au consommateur d'invoquer la garantie légale de conformité auprès d'un médiateur, celui-ci sera certain d'avoir une réponse rapide, le médiateur étant tenu de communiquer son avis sur le litige qui lui est soumis dans un délai de 90 jours à compter de sa saisine⁵⁶. Le consommateur ne sera donc pas rebuté par le délai d'examen de son litige, celui-ci étant un délai bien plus rapide que celui de saisine d'une juridiction.

73. Surtout, le consommateur sera certain de la compétence du médiateur qui tranchera son litige. En effet, le médiateur désigné par le professionnel doit attester de ses compétences en droit, et notamment en matière de droit de la consommation. Ainsi, les dossiers de médiation sont traités principalement au regard du droit, l'équité prenant une part moindre. Le consommateur en litige avec son vendeur professionnel pourra alors avoir confiance en l'avis rendu par le médiateur au vu des pièces communiquées sur son litige.

⁵⁴ LE GALLOU (C.), *Les actions de l'acheteur à raison d'un défaut de la chose : entre enchevêtrement et rationalisation*, AJ Contrats 2019, p.71, n°11.

⁵⁵ C. Consom, art. L.612-1

⁵⁶ C. Consom, art. R.612-5

74. Ainsi, le consommateur n'agissant pas en justice dispose tout de même de nombreux moyens pour mettre en œuvre efficacement la garantie légale de conformité, ce qui assure une certaine protection de cette partie faible. En outre, le consommateur qui décide de porter son litige devant les tribunaux n'est pas dépourvu de toute protection, même lorsque celui-ci ne se fait pas représenter par un avocat, le rôle du juge prenant une part importante dans la mise en œuvre des dispositions relatives à la garantie légale de conformité.

B. Un renforcement de la protection lors de la mise en œuvre de la garantie devant les tribunaux

75. Comme le souligne Jean-Denis PELLIER, *“l’office du juge est devenu une question centrale en droit de la consommation”*⁵⁷. En effet, les actions en justice en droit de la consommation portent souvent sur des petits litiges, dont le montant est inférieur à 5.000 €, de sorte que le consommateur ne souhaitera pas engager de frais trop importants dans la résolution de son litige. Ainsi, le consommateur ayant dans la plupart des cas la possibilité d'ester en justice sans que la représentation par avocat soit obligatoire, ceux-ci se dispenseront des conseils d'un professionnel, *“les frais étant trop coûteux pour l'intérêt en cause”*⁵⁸. Les victimes se retrouvent alors devant le juge sans réellement avoir les connaissances juridiques ni les arguments nécessaires pour plaider leur cause. Dans cette configuration, il est alors fortement possible que le consommateur ne pense pas à invoquer des règles telles que la garantie légale de conformité à l'encontre du vendeur professionnel. La *“protection effective des consommateurs suppose (alors) que le juge ait un rôle actif”*⁵⁹, en lui permettant, voire en lui imposant de relever d'office les règles applicables au litige du consommateur.

76. **Obligation de relever d'office la qualité de consommateur** - Dans un premier temps, il est possible que la victime du défaut de conformité oublie d'invoquer devant le juge sa qualité même de consommateur. Dans cette hypothèse, le juge aurait la faculté de relever d'office la qualité de consommateur de la victime en application de l'article R.632-1 du Code de la consommation. Pour

⁵⁷ PELLIER (J.D.), *Retour sur l'obligation pour le juge de relever d'office les dispositions protectrices de consommateurs*, Dalloz Actualité 22 avril 2020.

⁵⁸ BAYET (A.), *Le relevé d'office par le juge national des dispositions du Code de la consommation*, INC Document étude juridique, Novembre 2012

⁵⁹ PELLIER (J.D.), *Retour sur l'obligation pour le juge de relever d'office les dispositions protectrices de consommateurs*, Dalloz actualité 22 avril 2020

autant, depuis l'arrêt Faber, du 4 juin 2015⁶⁰, la Cour de justice de l'Union européenne impose aux juges nationaux de “*vérifier si l'acquéreur peut être qualifié de consommateur (...) même si ce dernier n'a pas invoqué cette qualité*”⁶¹. Cette obligation faite aux juges nationaux permet d'assurer une pleine protection du consommateur lorsque celui-ci ne pense pas à invoquer sa qualité lorsqu'une action est introduite en justice. Surtout, le fait de relever d'office la qualité de consommateur de l'acquéreur du bien fait découler la mise en œuvre des règles protectrices de cette partie faible au contrat, et notamment des règles de la garantie légale de conformité.

77. Obligation de relever d'office les dispositions de la garantie légale de conformité - Selon l'article R.632-1 du Code de la consommation, “*le juge peut relever d'office toutes les dispositions du présent code dans les litiges nés de son application*”. Ainsi, *a priori*, le juge saisi d'un litige entre un consommateur et un vendeur professionnel portant sur un défaut de conformité aurait la simple faculté, et non pas l'obligation, de relever d'office les règles relatives à la garantie légale de conformité lorsque le consommateur aurait omis de les invoquer. Cette disposition est donc un premier pas vers un rôle plus actif du juge dans la protection des consommateurs, bien que ce rôle actif reste à la discrétion du principal intéressé. Cette solution était *a priori* en accord avec la jurisprudence de l'Union européenne étant donné que, “*jusqu'à l'arrêt Faber en 2015, tous les arrêts s'étaient contentés d'affirmer une simple faculté pour le juge national de relever d'office les dispositions du droit européen*”⁶².

78. Le rôle actif du juge a évolué, à tout le moins pour les dispositions transposant le droit de l'Union européenne, avec l'arrêt Faber⁶³. En effet, outre l'obligation de relever la qualité de consommateur, les juges de Luxembourg ont également fait peser sur les juges nationaux l'obligation de relever d'office les dispositions relatives à la garantie légale de conformité. Ainsi, pèse sur les juges une obligation dont ils ne peuvent se défaire⁶⁴ de relever d'office leurs règles nationales transposant les dispositions de la directive 1999/44/CE.

⁶⁰ CJUE, 4 juin 2015, aff. C-497/13, *Faber*, D. 2016. 617, obs. H. AUBRY, E. POILLOT et N. SAUPHANOR-BROUILLAUD ; RDC 2015. 958, obs. J-S BERGÉ.

⁶¹ BERGÉ (J.S.), *La mise à niveau européen de l'office du juge et de l'ordre public national*, RDC 2015, p. 958

⁶² AUBERT DE VINCELLES (C.), “Protection des intérêts économiques des consommateurs - droit des contrats”, *JurisClasseur Europe Traité*, Fasc. 2010, 31 décembre 2018, n°120

⁶³ CJUE, 4 juin 2015, aff. C-497/13, *Faber*, D. 2016. 617, obs. H. AUBRY, E. POILLOT et N. SAUPHANOR-BROUILLAUD ; RDC 2015. 958, obs. J-S BERGÉ.

⁶⁴ CALCIO GAUDINO (M.), *Droit de la consommation et régime de l'obligation : essai de construction d'un régime de l'obligation consumériste au travers de l'exemple de la prescription*. Thèse de doctorat, Droit, Université de Lorraine, 2018, sous la direction de HENRY (X.) ; n°528 p.377

79. Cet impératif posé par la Cour de Justice aux États membres sur le fondement du principe d'effectivité du droit européen vient donc considérablement renforcer la protection du consommateur en mettant en œuvre les règles de la garantie légale de conformité alors même que le consommateur n'aura pas pensé à les invoquer.

80. Par conséquent, la mise en œuvre de la garantie légale de conformité, qu'elle soit devant les juridictions mais aussi, et surtout, entre le professionnel et le consommateur, avec ou sans l'intervention d'un tiers, permet d'assurer une protection effective de la partie faible. Cette protection est en outre renforcée tant par le champ d'application aux contrats de vente entendus largement et pouvant porter sur un grand nombre de biens, que par les mécanismes de lutte contre des clauses non profitables aux consommateurs. Cette protection de l'acquéreur est d'autant plus assurée que certaines conditions de mise en œuvre de la garantie légale de conformité facilitent grandement l'action du consommateur.

CHAPITRE 2 : DES CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE ASSURANT LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

81. Pour que le consommateur puisse être protégé correctement et invoquer ses droits de manière effective, celui-ci ne doit pas être dissuadé par des conditions de mise en œuvre trop exigeantes ou restrictives à son égard. Ainsi, afin de favoriser la mise en œuvre de la garantie légale de conformité par cette partie faible, le régime de cette garantie définit des notions larges permettant d'invoquer tous les défauts de conformité auxquels le consommateur est confronté (Section 1), tout en aménageant le régime de preuve pesant sur le consommateur (Section 2).

SECTION 1 : Une mise en œuvre facilitée par la possibilité d'invoquer un grand nombre de défauts de conformité

82. Pour que la garantie légale de conformité puisse être mise en œuvre par le consommateur, le bien acquis doit présenter un défaut de conformité⁶⁵. Aussi, l'action du consommateur est facilitée par l'appréciation large de cette notion par les textes (I.) ainsi que par le peu de limites posées pour pouvoir invoquer le défaut de conformité affectant le bien acquis (II).

I. Une mise en œuvre facilitée par l'appréciation large et unitaire de la notion de conformité

83. **Distinction civile écartée par le droit de la consommation** - En droit civil, une distinction d'origine jurisprudentielle est faite entre obligation de délivrance conforme, s'appliquant lorsque le bien délivré n'est pas conforme à ce qui a été promis par le vendeur, et garantie des vices cachés pouvant être invoquée par l'acquéreur lorsque le bien est affecté d'un défaut le rendant impropre à son usage. Or, ces actions étant exclusives l'une de l'autre⁶⁶, elles nécessitent une parfaite compréhension de la part de l'acquéreur qui souhaitera les mettre en œuvre de manière efficace afin de ne pas se tromper de fondement, ce qui est loin d'être favorable au consommateur.

84. À l'inverse, ni la directive 1999/44/CE, ni la transposition française ne font la distinction entre ces différents défauts, se contentant de préciser, à l'article L.217-4 du Code de la consommation,

⁶⁵ C. consom, art. L.217-4

⁶⁶ Civ 1^{re}, 5 mai 1993, n°90-18.331 ; D. 1993 p.242 obs. TOURNAFOND (O.)

que “*le vendeur doit répondre des défauts de conformité qui existent lors de la délivrance du bien*”. Ainsi, le consommateur pourra mettre en œuvre la garantie légale de conformité que le défaut affectant son bien soit un défaut de délivrance conforme ou un vice caché. Cette appréciation unitaire de la conformité issue de la législation européenne vient donc simplifier l’action du consommateur dans la mise en œuvre de ses droits.

85. La définition de la notion de conformité est donc posée par l’article L.217-5 du code précité. Si cette notion est présentée par le législateur français de manière duale, exposant deux idées de la conformité, cette notion reste unitaire, dans la mesure où ces deux aspects de la conformité du bien tombent sous le coup de la même action. Selon les auteurs, la conformité du Code de la consommation est une “*conformité du bien dans son identité et dans ses fonctions*”⁶⁷.

86. **Conformité objective** - Dans un premier temps, le 1° de l’article L.217-5 du Code de la consommation donne une définition de la conformité dite “objective”. Ce premier aspect de la conformité du bien va donc s’appliquer pour tous les contrats pour lesquels les consommateurs n’auront pas eu la possibilité de négocier avec le vendeur les aspects que doit présenter le bien vendu. Ainsi, cette première définition de la conformité “*sera indistinctement utilisée pour tout bien identique*”⁶⁸.

87. Pour commencer, le bien acquis par le consommateur doit être “*propre à l’usage habituellement attendu d’un bien semblable*”. Pour être conforme, un bien doit donc pouvoir être utilisé par le consommateur dans le but habituel pour lequel il est acquis. Ainsi, à titre d’exemple, une bouilloire doit pouvoir faire chauffer de l’eau, une machine à café doit permettre de faire du café, ou encore un climatiseur doit permettre de générer de l’air frais.

88. Par la suite, le bien doit également correspondre “*à la description donnée par le vendeur*” et posséder “*les qualités que celui-ci a présentées à l’acheteur sous forme d’échantillon ou de modèle*”⁶⁹ lorsque le vendeur en a donné une description ou qu’il a mis à la disposition du consommateur un modèle ou un échantillon du bien proposé. En outre, le bien doit également présenter “*les qualités qu’un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la*

⁶⁷ SAUPHANOR-BROUILLAUD (N.), AUBERT DE VINCELLES (C.), BRUNAU (G.), USUNIER (L.), *Les contrats de consommation – Règles communes, Traité de droit civil*, sous la direction de GHESTIN (J.), LGDJ, 2e éd., 2018 ; n°1003 p.970.

⁶⁸ FENOUILLET (D.) (dir.) *Droit de la consommation, droit interne et européen*, Dalloz Action, 2021/2022 ; n°213.32 p.526.

⁶⁹ C. consom art. L.217-5 1°.

publicité ou l'étiquetage”, l'article L.217-6 du Code de la consommation précisant toutefois que le vendeur n'est tenu des déclarations publiques du producteur ou de son représentant s'il les connaissait ou s'il était légitimement en mesure de les connaître. Si cette dernière disposition semble être une limite à la protection du consommateur, il reste toutefois que l'hypothèse dans laquelle le vendeur ne serait pas légitimement en mesure de connaître les déclarations publiques du producteur telles que la publicité ou l'étiquetage est une situation relativement rare. En effet, il semble difficile de croire qu'un consommateur puisse être au courant des déclarations publiques faites par le producteur alors même que le vendeur, distributeur des produits du producteur, ne les connaîtrait pas.

89. Ce premier aspect de la conformité recouvre donc la plupart des situations dans lesquelles les consommateurs se trouvent étant donné que de manière générale, les acquéreurs concluent des contrats d'adhésions, dans lesquels il n'est pas possible de négocier les clauses du contrat, de sorte que les consommateurs ne peuvent insérer des conditions spécifiques à l'usage du bien, ni de préciser ce qu'ils attendent du bien acquis. Cette conformité objective permet donc de protéger le consommateur qui pourra mettre en œuvre la garantie légale de conformité lorsque le bien acquis ne correspondra pas à ce à quoi le consommateur pouvait légitimement s'attendre ou que le bien ne fonctionnerait pas dans son usage normalement prévu.

90. **Conformité subjective** - Dans un second temps, le 2° de l'article L.217-5 du Code de la consommation donne une définition de la conformité subjective, c'est-à-dire de la conformité du bien par rapport à la description qui en est donnée dans le contrat. L'article prévoit ainsi que le bien sera considéré comme conforme *“s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté”*. Cet aspect de la conformité sera donc utile pour le consommateur qui souhaitera mettre en œuvre la garantie légale de conformité alors que l'usage du bien a été expressément prévu contractuellement par les parties. En outre, selon Jérôme JUILEN, il sera *“nécessaire que ces qualités attendues aient été intégrées dans le champ contractuel”*⁷⁰ par des mentions spécifiques. Ainsi, dans un arrêt en date du 24 octobre 2018⁷¹, la Cour de cassation a confirmé l'arrêt rendu par la Cour d'appel de Toulouse ayant estimé puisque le consommateur accordait une importance particulière à la carrosserie de son véhicule en raison de la présence sur le

⁷⁰ JULIEN (J.), *Droit de la consommation*, Précis DOMAT droit privé, LDGJ, 3e. éd., 2019 ; n°324 p.463

⁷¹ Civ 1^{re}, 24 octobre 2018, n°17-20.778 ; CCC 2019 Comm.16 obs. BERNHEIM-DESVAUX (S.) ; RTD com 2018 p.1006 obs. BOULOC (B.).

bon de commande de “*mentions relatives à une finition “polish”*”, la présence de “*petites taches blanches causées par des impacts de gravillon ayant enlevé le vernis protecteur et fait apparaître une couche d’apprêt*” pouvait être considérée comme un défaut de conformité permettant de prononcer la résolution du contrat en l’absence de réparation par le vendeur professionnel.

91. Ce second aspect de la conformité d’un bien est en pratique assez rare en raison de l’importance qu’ont pris les contrats d’adhésion dans notre société, si bien que les consommateurs n’ont plus l’occasion d’insérer dans les stipulations contractuelles les spécificités ou l’usage spécial qu’ils attendent de leurs biens. Il reste que si ces hypothèses sont peu fréquentes, celles-ci existent tout de même, notamment lors de la conclusion de contrats portant sur des biens meubles à fabriquer ou encore lors de la conclusion de contrats portant sur la vente de véhicules pour lesquels les consommateurs peuvent, à titre d’exemple, ajouter des options ou encore préciser la couleur du bien qu’ils souhaitent acquérir.

92. **Prise en compte des lacunes de la définition** - Si la notion de conformité semblait ainsi relativement large, certains auteurs n’ont toutefois pas manqué de faire remarquer que celle-ci était incomplète. En effet, une partie de la doctrine estime que la définition de la conformité telle qu’énoncée par la directive 1999/44/CE ainsi que par le Code de la consommation français ne permet pas d’englober toutes les situations auxquelles peut faire face le consommateur, et notamment la situation dans laquelle le consommateur n’aurait pas été livré de la quantité commandée auprès du professionnel. Ainsi, selon Laurent LEVENEUR, la notion de conformité telle qu’énoncée actuellement ne fournit “*aucun fondement à une réclamation de l’acheteur qui constaterait une délivrance en quantité inférieure à sa commande*”⁷². De même, Olivier TOURNAFOND estime que lorsque le consommateur n’aurait pas reçu la quantité commandée, celui-ci ne pourra mettre en œuvre la garantie légale de conformité “*car l’inexécution dont il est victime ne correspond à aucune des hypothèses qui ont été décrites par les textes (...) ; ceux-ci n’envisagent que la différence qualitative et jamais la différence quantitative*”⁷³. Pour autant, il reste que de manière générale, les quantités commandées ou acquises par le consommateur sont, dans la majorité des cas, indiquées sur le bon de commande ou encore sur la facture remise à l’acquéreur après son achat de telle sorte que si le consommateur n’était pas livré de la bonne quantité de bien, il semble probable que celui-ci puisse mettre en œuvre la garantie légale de conformité dès lors que

⁷² LEVENEUR (L.), “Garantie de conformité des meubles vendus aux consommateurs - Garantie légale de conformité. - Garantie commerciale”, *JurisClasseur Concurrence - Consommation*, Fasc. 1060 ; n°26 p.11

⁷³ TOURNAFOND (O.), *La nouvelle “garantie de conformité” des consommateurs*, D. 2005 p.1557 ; n°12.

la quantité commandée peut être considérée comme une caractéristique convenue du contrat⁷⁴.

93. Quelle que soit la position adoptée par les juges, ces difficultés doctrinales relatives à la quantité livrée au consommateur prendront fin avec la transposition des directives 2019/770/UE et 2019/771/UE qui redéfinissent la notion de conformité et incluent au titre de la conformité objective comme au titre de la conformité subjective la quantité de bien livrée au consommateur, ce que le projet d'ordonnance de transposition a retranscrit aux articles L.217-4 et L.217-5 du projet. Cette introduction de la qualité, en plus d'autres critères de conformité⁷⁵, permettra donc au consommateur de mettre en œuvre la garantie légale de conformité dès lors que la quantité livrée ne sera pas la même que celle inscrite dans le contrat, ou encore lorsque celle-ci ne sera pas celle à laquelle le consommateur aurait pu légitimement s'attendre (par exemple si le consommateur reçoit une unique boucle d'oreille alors qu'il en avait commandé une paire).

94. En outre, Laurent LEVENEUR relève également qu'en interprétant la définition donnée par le Code de la consommation, les notions de conformité objective et de conformité subjective semblent être alternatives pour qualifier le bien de conforme. En effet, la transposition française de la garantie légale de conformité, pour distinguer la conformité objective de la conformité subjective, utilise la conjonction de coordination "ou" de telle sorte que pour être conforme, il semble que le bien doive remplir les critères de la conformité objective ou bien ceux de la conformité subjective. Ainsi, "*à supposer que la chose présente bien une caractéristique définie d'un commun accord mais ne présente pas d'autres qualités auxquelles l'acheteur pouvait légitimement s'attendre, celui-ci ne pourra-t-il invoquer la garantie ?*"⁷⁶. Cette hésitation s'explique notamment en raison de la vision française de la conformité, qui était présentée lors de l'introduction de l'ordonnance de transposition en 2005 comme permettant de distinguer deux situations, "*selon que le contrat a été négocié ou non*"⁷⁷. Pour autant, il existe des situations dans lesquelles le consommateur ne négocie que quelques aspects esthétiques du bien qu'il compte acquérir comme la couleur de ce bien, sans pour autant définir d'usage spécial de son bien ou d'autres caractéristiques concernant l'usage de

⁷⁴ V. en ce sens SAUPHANOR-BROUILLAUD (N.), AUBERT DE VINCELLES (C.), BRUNAUX (G), USUNIER (L.), *Les contrats de consommation – Règles communes, Traité de droit civil*, sous la direction de GHESTIN (J.), LGDJ, 2e éd., 2018 ; n°1004 p.974 : "*Cependant, la quantité devrait faire partie intégrante de la description donnée par le vendeur de l'article 2 paragraphe 2 de la directive, ainsi que de la transposition française à travers la conformité aux caractéristiques convenues*".

⁷⁵ V. *infra* n°96

⁷⁶ LEVENEUR (L.), "Garantie de conformité des meubles vendus aux consommateurs - Garantie légale de conformité. - Garantie commerciale", *JurisClasseur Concurrence - Consommation*, Fasc. 1060 ; n°25 p.11

⁷⁷ Rapport au Président de la République relatif à l'ordonnance n° 2005-136 du 17 février 2005 relative à la garantie de la conformité du bien au contrat due par le vendeur au consommateur

celui-ci, de sorte qu'outre la couleur du bien, l'acquéreur s'attend à ce que celui-ci puisse remplir les fonctions habituelles d'un bien similaire. Dans cette situation, si le bien livré ne correspond pas à la couleur demandée, le défaut de conformité sera alors subjectif, tandis que si le bien livré correspond à la couleur demandée mais ne peut être utilisé conformément aux usages habituels d'un même bien, le défaut de conformité sera alors objectif, mais il répondra aux critères de conformité subjectifs.

95. S'il semble que cette théorie n'a pas eu d'écho en jurisprudence, la transposition des nouvelles directives 2019/770/UE et 2019/771/UE devraient permettre de couper court à toute position adhérent à ce postulat étant donné que la conformité subjective et la conformité objective seront désormais définies dans deux articles distincts, supprimant ainsi la conjonction de coordination "ou". Plus encore, le projet d'ordonnance de transposition précise explicitement que les critères de conformité objective s'ajoutent aux critères de conformité subjective, l'article L.217-5 du Code de la consommation indiquant que les critères de conformité objectifs s'appliquent "*en plus des critères de conformité au contrat*". Par cette précision, le législateur vient donc renforcer la protection du consommateur en lui permettant de mettre en œuvre la garantie légale de conformité dès lors que le bien correspond à la conformité subjective sans être objectivement conforme, et inversement.

96. Adaptation de la notion aux évolutions technologiques - Si la notion de conformité englobait tous les aspects habituels des biens achetés par les consommateurs, ces produits ont évolué au fur et à mesure des progrès techniques et technologiques. Certes, les termes généraux de la notion de conformité permettaient de couvrir les défauts de conformité de ces nouveaux biens technologiques dès lors que ceux-ci doivent être propres à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable, certains défauts échappaient à la garantie légale de conformité, empêchant ainsi le consommateur de mettre en œuvre ses droits. Conscient de ces nouveaux enjeux, le législateur européen est alors intervenu avec les directives 2019/770/UE et 2019/771/UE pour redéfinir les critères de conformité des biens et intégrer de nouveaux critères liés aux enjeux numériques et technologique, repris à l'identique par le projet d'ordonnance de transposition de ces deux directives.

97. Dans un premier temps, des critères de conformité applicables tant aux contenus et services numériques qu'aux biens meubles corporels sont établis. Ainsi, pour que ces biens ou contenus et services numériques soient considérés comme conformes, ceux-ci doivent, dans un premier temps,

présenter la fonctionnalité⁷⁸, la compatibilité⁷⁹ ainsi que la sécurité telle que prévue dans le contrat ou raisonnablement attendues par le consommateur au regard de biens similaires, ou de contenus ou de services numériques similaires. En outre, ces biens et contenus ou services numériques doivent également correspondre à l'interopérabilité⁸⁰ telle que prévue dans le contrat. Par la suite, pour ce qui est des biens comportant des éléments numériques ainsi que pour les contenus et services numériques, les consommateurs doivent bénéficier d'informations relatives aux mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien, du contenu ou service numérique durant le délai indiqué dans le contrat ou durant le délai auquel le consommateur peut raisonnablement s'attendre.

98. Pour continuer, pour ce qui est des biens meubles, la directive 2019/771/UE ajoute comme critère de conformité celui de la durabilité des biens, définie par la directive comme *“la capacité des biens à maintenir les fonctions et performances requises dans le cadre d'un usage normal”*. Ainsi, selon l'article 8 paragraphe 1 d., pour être conforme, tout bien doit présenter une durabilité *“normale pour les biens de même type”* et à laquelle *“le consommateur peut raisonnablement s'attendre”* de sorte que si le bien se retrouve affecté d'obsolescence programmée, le consommateur pourra alors invoquer la garantie légale de conformité afin d'obtenir la conformité de son bien.

99. Enfin, en ce qui concerne les contenus et services numériques, la directive 2019/771/UE prévoit que pour être considérés comme conformes, ceux-ci doivent être accessibles de manière normale pour le consommateur, mais également être accessibles de manière continue au regard des services et contenus similaires et comme le consommateur peut raisonnablement s'y attendre.

100. Ainsi, ces nouveaux ajouts de critères de conformité vont permettre au consommateur de pouvoir mettre en œuvre la garantie légale de conformité dans des situations encore plus nombreuses, et ainsi profiter des droits dont il dispose dans des situations échappant jusqu'alors à cette garantie, ce qui permet donc d'assurer un peu plus la protection de cette partie faible.

⁷⁸ Définie par l'article L.110-1 6° du projet d'ordonnance de transposition des directives 2019/770/UE et 2019/771/UE comme *“la capacité d'un bien, d'un contenu numérique ou d'un service numérique à remplir ses fonctions eu égard à sa finalité”*

⁷⁹ Définie par l'article L.110-1 7° du projet d'ordonnance de transposition des directives 2019/770/UE et 2019/771/UE comme *“la capacité d'un bien, d'un contenu numérique ou d'un service numérique à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels, avec lesquels des biens, des contenus numériques ou des services numériques de même type sont normalement utilisés, sans qu'il soit nécessaire de convertir lesdits biens, matériels, logiciels, contenus numériques ou services numériques”*.

⁸⁰ Définie par l'article L.110-1 8° du projet d'ordonnance de transposition des directives 2019/770/UE et 2019/771/UE comme *“la capacité d'un bien, d'un contenu numérique ou d'un service numérique à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels différents de ceux avec lesquels des biens, des contenus numériques ou des services numériques de même type sont normalement utilisés”*.

101. La notion de conformité, telle que définie par le Code de la consommation et redéfinie par les directives 2019/770/UE et 2019/771/UE est donc une notion large et unitaire, qui permet ainsi une meilleure protection du consommateur qui pourra mettre en œuvre la garantie légale de conformité dans la majorité des situations dans lesquelles il fera face à un défaut de conformité de son bien. Cette faculté de mettre en œuvre la garantie légale de conformité sera d'autant plus large qu'il n'existe que très peu de limites pour que le consommateur puisse invoquer le défaut de conformité affectant son bien.

II. Des limites relatives pour invoquer l'existence du défaut de conformité

102. **Qualité du défaut** - Pour mettre en œuvre la garantie légale de conformité, il est donc nécessaire que le bien acquis soit affecté d'un défaut de conformité. Pour autant, si la directive 1999/44/CE ainsi que le droit français indiquent ce sur quoi le défaut de conformité peut porter, aucune précision n'est toutefois apportée sur les qualités que ce défaut doit présenter.

103. Tout d'abord, en l'absence de précision des textes, il est possible de penser que la garantie légale de conformité pourra être mise en œuvre par le consommateur lorsqu'il fait face à un défaut grave, mais également lorsque ce défaut de conformité est d'une moindre gravité. Par la suite, la directive 1999/44/CE tout comme le droit français restent silencieux sur le point de savoir si le défaut de conformité affectant le bien acquis doit être apparent ou si celui-ci doit être un défaut caché ne se révélant qu'après la délivrance du bien. Dans un premier temps, il est certain que le consommateur pourra mettre en œuvre la garantie légale de conformité lorsqu'un défaut se révélerait au cours de l'utilisation du bien acquis sans que le consommateur ait pu se rendre compte de l'existence de ce défaut au moment de la délivrance du bien. En revanche, en ce qui concerne les défauts apparents lors de l'existence du contrat, la réponse est un peu plus nuancée. En effet, si certains auteurs soulignent que puisque "*le Code de la consommation (...) n'exige pas que le défaut soit caché lors de la délivrance du bien, le consommateur peut invoquer la garantie même si le défaut est alors apparent*"⁸¹, d'autres auteurs comme Laurent LEVENEUR soulèvent toutefois que dans l'hypothèse où le consommateur accepterait le bien délivré avec le défaut apparent, sans émettre de réserve, la jurisprudence "*interdit à l'acheteur de se prévaloir ensuite des défauts*

⁸¹ CALAIS-AULOY (J.), DEPINCÉ (M), TEMPLE (H.), *Droit de la consommation*, Précis Dalloz, 10e éd., 2020 ; n°234 p.271

*apparents de conformité*⁸². Ainsi, dans un arrêt rendu par la Cour d'appel de Douai le 23 septembre 2013⁸³, les juges ont refusé d'accorder le bénéfice de la garantie légale de conformité au consommateur étant donné que celui-ci a accepté, sans réserve et avec la mention manuscrite "reçu conforme" le bien livré et installé par le vendeur alors même que le défaut affectant le bien (ici un jeu au niveau du tiroir d'une table de chevet ainsi que l'absence d'un morceau de bois nécessaire) était apparent. Ainsi, afin de s'assurer qu'il pourra mettre en œuvre la garantie légale de conformité, il est conseillé au consommateur d'émettre des réserves à la délivrance du bien livré lorsqu'il semble présenter un défaut de conformité.

104. En outre, pour ce qui est des biens simplement livrés au consommateur dans leur cartons, sans que ceux-ci aient à être installés, ou lorsqu'ils doivent être installés par le consommateur, celui-ci n'est alors pas en mesure de constater le défaut apparent de conformité au moment de la délivrance du bien, ni même d'émettre des réserves au vendeur dès le moment de la délivrance du bien. Il est donc possible de penser que le consommateur pourra dans cette hypothèse invoquer la garantie légale du Code de la consommation, d'autant que l'Institut National de la Consommation indique dans ses fiches pratiques que lors d'une livraison de biens, le consommateur pourra mettre en œuvre la garantie légale de conformité en cas de "*références différentes par rapport au bon de commande, différence esthétique, livraison incomplète*"⁸⁴, qui sont des défauts apparents de conformité. Cette mise en œuvre sera toutefois possible sous réserve que le consommateur se manifeste relativement rapidement auprès du professionnel après l'ouverture du colis, sans quoi la jurisprudence pourrait estimer que le consommateur accepte la délivrance malgré ce défaut de conformité.

105. **Appréciation du défaut et avancées technologiques** - Lorsque le consommateur achète un bien, celui-ci peut s'attendre à ce que son bien soit notamment compatible avec certaines technologies actuelles, voire même parfois certaines technologies futures. Ainsi, dès lors que son bien ne serait pas conforme à certaines technologies, le consommateur pourrait vouloir mettre en œuvre la garantie légale de conformité lorsque le produit ne lui permet pas d'utiliser les dernières nouveautés. Pour autant, dans un arrêt du 7 mai 2008⁸⁵, la Cour de cassation a réduit cette faculté d'invoquer le défaut de compatibilité avec les nouvelles données techniques.

⁸² LEVENEUR (L.), "Garantie de conformité des meubles vendus aux consommateurs - Garantie légale de conformité. - Garantie commerciale", JurisClasseur Concurrence - Consommation, Fasc. 1060 ; n°29

⁸³ CA Douai, 23 septembre 2013, n°12/07536

⁸⁴ HEBERT-WIMART (F.), *La livraison*, Fiche pratique J.179, Institut National de la Consommation (INC) ; n°10

⁸⁵ Civ 1^{re}, 7 mai 2008 n°06-20.408 ; RTD Com. 2009 p.199 obs. BOULOC (B.) ; D. 2008. 1409 obs. GALLMEISTER (I) ; RDC 2008 p.1172 obs. VINEY (G.)

106. En l'espèce, en 2004 un homme a acquis auprès d'un vendeur un rétroprojecteur lui permettant de regarder la télévision en Haute Définition (HD). Pour autant, ce bien ne lui permettant pas de recevoir les émissions de Canal+ diffusées en "haute définition en mode numérique", l'acquéreur a demandé la résolution de la vente deux ans après la conclusion du contrat sur le fondement d'un défaut de conformité. Il reste que cette technologie utilisée par la chaîne télévisée n'a été mise au point qu'en 2005, soit un an après la conclusion du contrat portant sur le rétroprojecteur, et n'a été proposée aux consommateurs qu'en mai 2006, soit deux ans après la conclusion du contrat. Alors que les juges de première instance ont accueilli la demande de l'acquéreur, la Haute juridiction casse le jugement rendu en précisant que "*sauf stipulation contraire, le défaut de conformité doit s'apprécier au regard des données techniques connues ou prévisibles au jour de la vente et ne peut résulter d'une inadéquation de la chose vendue à des normes ultérieurement mises au point et découlant de l'évolution technique*". Si cette jurisprudence a été rendue sur le fondement du droit commun, la doctrine estime que celle-ci s'applique également à la garantie légale de conformité⁸⁶. Ainsi, la garantie instaurée par la directive 1999/44/CE ne pourra être mise en œuvre par le consommateur lorsque son bien n'est pas compatible avec des technologies ou des techniques n'existant pas au moment de la vente du bien.

107. Loin de surprendre, cette jurisprudence protège à la fois le consommateur et le vendeur. En effet, comme le souligne Inès GALLMEISTER⁸⁷, la décision des hauts magistrats protège le vendeur qui ne peut adapter son bien à des techniques et des normes qui n'existent pas encore, mais elle protège également le consommateur qui peut invoquer un défaut de conformité de son bien à des données techniques qui, bien qu'elles ne soient pas encore appliquées, sont connues et/ou prévisibles. En outre, avec la mention "*sauf stipulation contraire*", la Cour de cassation permettrait aux vendeurs de fixer les technologies avec lesquelles son produit serait compatible, et ainsi prévoir qu'il sera compatible avec de futures données techniques, de sorte que si le bien acquis par le consommateur n'est pas compatible avec ces données, il pourra mettre en œuvre la garantie légale de conformité.

108. De plus, en raison des importantes évolutions techniques et technologiques, la directive 2019/770/UE ainsi que la directive 2019/771/UE prévoient que le professionnel a la possibilité de proposer des mises à jour dans le contrat conclu avec le consommateur, mais surtout qu'il doit

⁸⁶ V. en ce sens PICOD (Y.), PICOD (N.), *Droit de la consommation*, Sirey Université, 5e éd., 2020 n°472 p.390 et CALAIS-AULOY (J.), DEPINCÉ (M), TEMPLE (H.), *Droit de la consommation*, Précis Dalloz, 10e éd., 2020 n°234 p.270

⁸⁷ GALLMEISTER (I.), *Défaut de conformité : date d'appréciation des données techniques*, D. 2008 p.1409

informer le consommateur “des mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique” dans la période prévue par le contrat ou durant la période “à laquelle le consommateur peut raisonnablement s’attendre”⁸⁸. En outre, selon les considérants de la directive, dès lors que le consommateur ne parvient pas à accéder ni à installer la mise à jour, cela pourra être considéré comme un défaut de conformité, et le consommateur aura donc la possibilité de mettre en œuvre la garantie légale de conformité.

109. **Intervention du consommateur** - Enfin, dans certaines hypothèse, il arrive que le consommateur ne puisse invoquer le défaut de conformité de son bien, soit parce qu’il en est à l’origine, soit parce que celui-ci avait déjà connaissance du défaut de conformité au moment de la conclusion du contrat.

110. Tout d’abord, si le défaut du bien est lié à la mauvaise utilisation du bien par le consommateur, ce dernier ne pourra alors mettre en œuvre la garantie légale de conformité. En effet, “le vendeur n’est pour rien dans les défauts qui pourraient naître après que l’acheteur ou son représentant a pris possession de la chose”⁸⁹. Il reste que si le consommateur a installé le bien ou l’a utilisé selon le mode d’emploi confié par le vendeur du bien, dans cette hypothèse le consommateur pourra alors tout de même invoquer le défaut et mettre en œuvre la garantie légale de conformité. En outre, en ce qui concerne les mises à jour de biens comportants des éléments numériques, l’article L.217-23 du Code de la consommation prévoit que pour les contrats conclus à compter du 12 février 2020, si le consommateur refuse d’effectuer les mises à jour de son bien nécessaires au maintien de sa conformité, le vendeur ne sera alors pas tenu des défauts résultant de cette absence d’installation. Les directives 2019/770/UE et 2019/771/UE, viennent toutefois préciser que pour que le vendeur ne soit pas tenu responsable de la non conformité issue du défaut d’installation de la mise à jour, celui-ci aura dû informer le consommateur de son existence ainsi que “des conséquences de leur non-installation”, mais il faudra également que le défaut d’installation de cette mise à jour “ne soit pas due à des lacunes dans les instructions d’installation fournies au consommateur”⁹⁰.

111. Par la suite, l’article L.217-8 du Code de la consommation prévoit que lorsqu’il met en œuvre la garantie légale de conformité, le consommateur ne pourra toutefois pas invoquer les défauts de

⁸⁸ Directive 2019/770/UE, art. 8 paragraphe 2. ; Directive 2019/771/UE, art. 7 paragraphe 3.

⁸⁹ CALAIS-AULOY (J.), DEPINCE (M), TEMPLE (H.), *Droit de la consommation*, Précis Dalloz, 10e éd., 2020 ; n°234 p.271

⁹⁰ Directive 2019/770/UE art. 8 paragraphe 4 ; Directive 2019/771/UE art. 7 paragraphe 4 ; projet d’ordonnance de transposition des directives 2019/770/UE et 2019/771/UE, art. L.217-20.

conformité qu'il connaissait déjà, ou qu'il aurait du connaître au moment de la conclusion du contrat. En effet, si le défaut de conformité affectant le bien était déjà connu de l'acquéreur lors de la conclusion du contrat, celui-ci sera réputé avoir accepté ce défaut de conformité en acceptant d'acquérir le bien sans réserve. En outre, le consommateur ne peut également pas invoquer un défaut qu'il aurait du connaître au moment de la conclusion du contrat. Selon Laurent LEVENEUR, *“on peut admettre que le défaut que l'acheteur ne pouvait ignorer au sens du texte est celui qu'il pouvait constater par un examen normalement attentif de la chose”*⁹¹. Ainsi, dans un arrêt de la Cour d'appel d'Aix-en-Provence le 8 mars 2018⁹², les magistrats ont refusé d'accorder la mise en œuvre de la garantie légale de conformité invoquée par l'acquéreur, étant donné que *“lors de l'essai du véhicule, X ... (le consommateur) a constaté un problème de freinage”*, de sorte que celui-ci avait connaissance de l'existence du défaut de conformité avant la conclusion du contrat.

112. Ainsi, le consommateur pourra mettre en œuvre la garantie légale de conformité dans une multitude de situations, face à une multitude de défauts, sous réserves toutefois de quelques limites qui restent des limites classiques à l'action de l'acquéreur. Cette appréciation large du défaut de conformité accentue donc la protection du consommateur, celui-ci pouvant ainsi invoquer les droits que cette garantie lui accorde dans un grand nombre d'hypothèses, tout comme le régime de preuve simplifiée instauré pour améliorer la situation de l'acquéreur profane.

SECTION 2 : Une mise en œuvre facilitée par un régime de preuve allégé

113. Une charge de la preuve trop importante peut dissuader le consommateur de mettre en œuvre les droits dont il dispose. Il est donc important, afin de protéger le consommateur et que celui-ci mette effectivement en œuvre la garantie légale de conformité, de s'assurer que ne pèse pas sur l'acquéreur une charge trop importante au moment d'agir contre le professionnel. Cette charge de la preuve est donc facilitée pour le consommateur en matière de garantie légale de conformité. Ainsi, s'il revient toujours au consommateur de prouver l'existence du défaut de conformité (I.), il ne lui reviendra de prouver l'antériorité du défaut que dans de très rares hypothèses (II.).

⁹¹ LEVENEUR (L.), “Garantie de conformité des meubles vendus aux consommateurs - Garantie légale de conformité. - Garantie commerciale”, JurisClasseur Concurrence - Consommation, Fasc. 1060 ; n°29.

⁹² CA Aix-en-Provence, 8 mars 2018, n°16/12955

I. Une mise en œuvre exigeant la preuve de l'existence du défaut

114. **Nécessité de prouver l'existence du défaut** - En application du droit commun de la preuve, “*il appartient à chaque partie de prouver (...) les faits nécessaires au succès de sa prétention*”⁹³. En outre, l'article 1353 du Code civil prévoit que “*c'est à celui qui allègue un fait d'en apporter la preuve*”⁹⁴. Ainsi, il reviendrait *a priori* au consommateur souhaitant se prévaloir de la garantie légale de conformité d'apporter la preuve que son bien n'est pas conforme.

115. Il reste que la directive 1999/44/CE a instauré, pour faciliter l'action du consommateur, une présomption relative à la preuve du défaut de conformité. Si cette présomption porte, selon les textes, sur l'antériorité du défaut à la délivrance du bien, la jurisprudence, et parfois même le législateur⁹⁵, ont estimé que cette présomption portait sur l'existence même du défaut de conformité, dispensant ainsi le consommateur de rapporter la preuve même de l'existence du défaut, se contentant de se fonder sur les dires de l'acquéreur. C'est notamment ce qu'il s'est passé dans une décision rendue par la juridiction de proximité de Paris 13^{ème} le 12 octobre 2016 qui a donné lieu à cassation par les Haut magistrats dans un arrêt du 7 mars 2018⁹⁶.

116. En l'espèce, un homme a acquis une machine à café auprès d'un professionnel. Quelques temps après l'achat, le consommateur s'est plaint au vendeur, estimant que la machine acquise lui fournissait un café tiède. Le vendeur a alors examiné, puis remplacé une pièce de la machine en raison d'un dysfonctionnement électrique. Pour autant, l'acquéreur a envoyé une seconde fois la machine en réparation estimant que malgré l'intervention du vendeur, le problème de café tiède persistait. Le vendeur n'ayant pas trouvé de nouveau défaut au bien, celui-ci n'a effectué aucune réparation supplémentaire, si bien que le consommateur a saisi la juridiction de proximité afin d'obtenir le remboursement de la machine à café. Pour accorder au consommateur le remboursement de la machine à café, les juges du fond ont considéré que le défaut étant apparu dans le délai de 24 mois, celui-ci était présumé existant au moment de la conclusion du contrat. Pour autant, le consommateur n'ayant apporté la preuve du défaut de la machine à café lui servant un café tiède, la Cour de cassation a annulé le jugement en estimant que “*la présomption édictée*

⁹³ CPC art 9.

⁹⁴ Dalloz Fiches d'orientation, *Preuve (droit civil)*, Avril 2021 ; n°1.1.1

⁹⁵ V. en ce sens l'arrêté du 18 décembre 2014 relatif aux informations contenues dans les conditions générales de vente en matière de garantie légale, *infra* n°171

⁹⁶ Civ 1e, 7 mars 2018, 17-10.489 ; D.2019 p.607 obs. AUBRY (H.) ; CCC 2018 comm.99 obs. BERNHEIM-DESVAUX (S.).

par l'article L.211-7, devenu L.217-7, du Code de la consommation, porte uniquement sur la date de survenance du défaut de conformité et non sur l'existence du défaut lui-même". En effet, si le premier défaut de conformité était avéré, le vendeur ayant identifié un problème électrique sur le bien, il reste que ce défaut a par la suite été réparé par le débiteur de la garantie légale de conformité. En revanche quand le consommateur persistait à déclarer que son café lui était servi tiède, le bien a été réexaminé, sans que l'on puisse identifier un nouveau défaut du bien. En outre, si le consommateur affirmait que son café était tiède lorsqu'il était produit par la machine à café, celui-ci n'apportait pas la preuve de ses dires, tandis que des "*rappports techniques et comptes rendus d'intervention*" émis par le vendeur démontraient que le café était produit par la machine du consommateur à la température conforme à celle attendue. Ainsi, "*la juridiction de proximité (...) s'était contentée de la seule affirmation du consommateur*"⁹⁷ pour accepter la mise en œuvre de la garantie légale de conformité, alors même que les conditions n'étaient pas réunies.

117. Cette jurisprudence de la Cour de cassation n'est pas unique puisque la Cour de justice de l'Union européenne, dans un arrêt du 4 juin 2015⁹⁸, avait déjà estimé que le consommateur était tenu de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien. En revanche, dans cet arrêt, les juges de Luxembourg précisent que le consommateur "*n'est pas tenu de prouver la cause de celui-ci, ni d'établir que son origine est imputable au vendeur*"⁹⁹. Par conséquent, il reviendra au consommateur de prouver la seule existence du défaut de conformité affectant son bien, ce qui ne devrait toutefois pas empêcher l'acquéreur de mettre en œuvre la garantie légale de conformité étant donné que lorsque le défaut apparaît, celui-ci est connu du consommateur, qui peut ainsi prouver son existence. Certes, cette preuve peut, dans certaines hypothèses, demander quelques efforts de la part du consommateur, qui devra parfois aller voir un tiers lorsque le défaut est interne au produit de sorte qu'une expertise peut être nécessaire pour rapporter la preuve du défaut, mais cette charge ne semble pas disproportionnée au regard du peu d'éléments que le consommateur doit prouver.

118. **Absence de délai de dénonciation** - La directive 1999/44/CE laissait la possibilité aux États membres d'introduire dans leur droit national un délai de dénonciation du défaut de conformité au vendeur, c'est à dire "*un délai pendant lequel le consommateur est tenu d'informer le vendeur de*

⁹⁷ JULIEN (J.), *Défaut de la chose vendue : présomption d'antériorité ne signifie pas présomption d'existence*, RDC 2018 p.412

⁹⁸ CJUE, 4 juin 2015, aff. C-497/13, *Faber*, LEDC juillet 2015 p.4 obs. BERNHEIM-DESVAUX (S.) ; D. 2016. 617, obs. H. AUBRY, E. POILLOT et N. SAUPHANOR-BROUILLAUD ; RDC 2015 p.958 obs. BERGÉ (J-S).

⁹⁹ BERNHEIM-DESVAUX (S.), *Le consommateur n'est pas tenu de prouver la cause du défaut de conformité*, LEDC juillet 2015 p.4

*tout défaut de conformité*¹⁰⁰, celui-ci ne pouvant être inférieur à deux mois à compter du jour auquel le consommateur s'est rendu compte de l'existence du défaut.

119. Le droit français n'a pas saisi cette faculté d'introduire un tel délai de dénonciation, laissant ainsi la possibilité au consommateur d'informer le vendeur du défaut de conformité sans l'enfermer dans un délai. Comme le fait remarquer le Parlement européen dans le considérant 19 de la directive précitée, ce choix est donc plus protecteur pour le consommateur qui n'est pas enfermé dans un délai précis pour faire connaître le défaut au vendeur du bien sans quoi son action serait impossible¹⁰¹. Cette absence de délai de dénonciation laisse donc une plus grande possibilité de mise en œuvre de la garantie légale de conformité à l'encontre du vendeur du bien, le consommateur n'étant pas soumis à trop de restrictions temporelles pour choisir d'intenter une action à l'encontre de son cocontractant. En outre, cette absence de délai de dénonciation permet également de ne pas perdre le consommateur avec de nombreux délais dans lesquels il est contraint d'agir. Le droit français a ainsi instauré un délai unique de prescription de l'action de 2 ans à compter de la délivrance du bien¹⁰², laissant le soin au consommateur de juger par lui-même le moment auquel il indiquerait au vendeur l'existence du défaut de conformité. Malgré l'absence du délai de dénonciation, il reste toutefois évident que si le consommateur souhaite augmenter ses chances de prouver l'existence du défaut de conformité, celui-ci doit agir le plus tôt possible après la découverte du défaut afin de rassembler le plus de preuves possibles.

120. Ainsi, si la charge de la preuve du défaut de conformité pèse sur le consommateur acquéreur, cette preuve n'est toutefois pas insurmontable, si bien qu'elle ne crée pas un obstacle à la mise en œuvre de la garantie du consommateur. En revanche, pour que la garantie légale de conformité puisse être invoquée, il est nécessaire d'apporter la preuve de l'antériorité du défaut à la délivrance du bien. Ce fardeau probatoire étant presque insurmontable pour le consommateur, une présomption d'antériorité du défaut a été instaurée permettant au consommateur de n'avoir à prouver cet élément que dans des situations mineures.

¹⁰⁰ Directive 1999/44/CE, considérant 19.

¹⁰¹ *Ibid* : “*que les États membres peuvent assurer un niveau de protection plus élevé du consommateur en n'introduisant pas une telle obligation*”.

¹⁰² C. Consom art. L.217-12

II. Une mise en œuvre facilitée par la présomption d’antériorité du défaut

121. **Preuve de l’antériorité du défaut** - L’article L.217-4 du Code de la consommation prévoit que le vendeur est tenu de répondre “*des défauts de conformité existants au jour de la délivrance du bien*”. Ainsi, pour que le consommateur puisse agir à l’encontre de son cocontractant, il est nécessaire de prouver, outre l’existence du défaut, que celui-ci existait déjà avant la livraison du bien au consommateur. Pour autant, “*cette preuve est particulièrement difficile à apporter en dehors d’une expertise*”¹⁰³, ce qui peut décourager le consommateur de mettre en œuvre la garantie légale de conformité à l’encontre de son vendeur puisque les expertises sont des actes qui sont souvent assez coûteux, et dans la plupart des cas plus coûteux que le bien défectueux.

122. Afin de ne pas dissuader le consommateur d’agir à l’encontre de son cocontractant, et d’assurer que celui-ci puisse correctement mettre en œuvre les droits qu’il tire de la garantie légale de conformité, la directive 1999/44/CE a mis en place une présomption d’antériorité du défaut allégeant la charge probatoire de l’acquéreur. L’article 5 de la directive prévoit donc, en son troisième paragraphe, que dès lors que le défaut de conformité apparaît dans les 6 mois suivant la délivrance du bien, celui-ci sera présumé existant au moment de cette délivrance, dispensant ainsi le consommateur de devoir prouver l’antériorité du défaut. En outre, le droit français, qui avait à l’origine transposé sans modification cette présomption, a renforcé encore plus la protection du consommateur en allongeant la durée de la présomption de conformité. En effet, la loi Hamon¹⁰⁴ visant à “*améliorer l’effectivité des droits reconnus au consommateur au titre de la garantie légale de conformité*”¹⁰⁵ a aligné la durée de la présomption d’antériorité du défaut sur le délai de prescription de la garantie légale de conformité. Désormais, et pour les contrats conclus à compter du 18 mars 2016, les défaut apparaissant dans les deux ans à compter de la délivrance d’un bien neuf sont présumés exister au moment de la délivrance du bien. Si cette présomption est une présomption simple, de sorte que le professionnel pourra rapporter la preuve que le défaut n’existait pas au moment de la délivrance du bien au consommateur¹⁰⁶, celle-ci permet donc de ne pas faire supporter au consommateur une charge de la preuve trop importante qui rendrait “*plus incertaine la*

¹⁰³ SAUPHANOR-BROUILLAUD (N.), AUBERT DE VINCELLES (C.), BRUNAU (G), USUNIER (L.), *Les contrats de consommation – Règles communes, Traité de droit civil*, sous la direction de GHESTIN (J.), LGDJ, 2e éd., 2018 ; n°1030 p.1016.

¹⁰⁴ Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, dite “loi Hamon”.

¹⁰⁵ Exposé des motifs du projet de loi relatif à la consommation

¹⁰⁶ V. *infra* n°200 et s.

*mise en œuvre de la garantie légale de conformité*¹⁰⁷.

123. **Spécificité des biens d'occasion** - La directive 1999/44/CE n'effectue pas de distinction entre les biens neufs et les biens d'occasion en ce qui concerne la présomption d'antériorité du défaut. Pour autant, en droit français, le législateur a adopté une position différente. Si, lors de la transposition de la directive en 2005, le législateur ne faisait pas de différence entre les biens neufs et les biens d'occasion concernant le délai de la présomption d'antériorité du défaut, cette position a changé avec la loi Hamon. En effet, si celle-ci a allongé la durée de la présomption d'antériorité des biens neufs, cette loi n'a toutefois pas effectué les mêmes modifications pour ce qui est des biens d'occasion de telle sorte que l'article L.217-7 du Code de la consommation prévoit, en son deuxième alinéa, que le délai de la présomption d'antériorité concernant les biens d'occasion "*est fixé à six mois*" à compter de la délivrance du bien. Cette distinction entre les biens neufs et les biens d'occasion peut s'expliquer en raison de la particularité de ces derniers qui sont des biens ayant déjà été utilisés, qui ont déjà servi, et qui sont remis sur le marché avec ou sans réparation de sorte que les consommateurs qui achètent un bien non pas neuf mais d'occasion sont conscients que celui-ci sera susceptible de présenter quelques défauts, et qu'il aura une durée de vie potentiellement inférieure à un bien neuf.

124. Cette présomption d'antériorité du défaut dispensée donc le consommateur d'avoir à prouver que le défaut de conformité existait avant la délivrance du bien, dès lors que le défaut se manifeste dans les six mois suivant la délivrance du bien. Pour autant, dans l'hypothèse où un défaut de conformité se manifesterait entre 7 et 24 mois après la délivrance du bien, cela ne signifie pas pour autant que le consommateur se retrouve démuné de toute action à l'encontre du professionnel ni qu'il ne pourra pas mettre en œuvre la garantie légale de conformité. En effet, si le défaut de conformité apparaît plus de six mois après la délivrance du bien, l'unique conséquence est que le consommateur ne pourra plus bénéficier de la présomption d'antériorité du défaut, mais si l'acquéreur parvient à apporter la preuve, par lui-même, de l'existence du défaut avant la délivrance du bien, alors le consommateur pourra toujours invoquer les droits dont il dispose lorsqu'il met en œuvre la garantie légale de conformité. Ainsi, même si, passé le délai de 6 mois, il sera plus compliqué pour le consommateur de mettre en œuvre ses droits issus du Code de la consommation, cela ne reste toutefois pas impossible si le consommateur souhaite faire procéder à une expertise de son bien.

¹⁰⁷ Exposé des motifs du projet de loi relatif à la consommation

125. En outre, prenant en compte l'augmentation de la consommation de bien d'occasion ainsi que l'importance de ces biens qui permettent d'atteindre une économie circulaire, la loi du 10 février 2020¹⁰⁸ modifie l'article L.217-7 du Code de la consommation et allonge le délai de la présomption d'antériorité du défaut à un an à compter de la livraison du bien pour les contrats conclus à compter du 1^{er} janvier 2022. Cette nouvelle disposition permettra donc d'accroître un peu plus la protection du consommateur en lui permettant de mettre en œuvre plus facilement la garantie légale de conformité en ce qui concerne les biens d'occasion.

126. **Cas particulier des animaux domestiques** - La présomption d'antériorité du défaut connaît encore un traitement particulier lorsque le contrat conclu entre le vendeur et le consommateur porte sur des animaux. En effet, étant donné que la garantie légale de conformité s'applique aux animaux¹⁰⁹, il semble logique de penser que la présomption d'antériorité du défaut profitera également au consommateur qui souhaiterait acquérir un animal. Ainsi dans un premier temps, lors de la transposition de la directive 1999/44/CE en droit français, le législateur n'a pas choisi de faire de différence entre les biens meubles et les animaux auxquels s'appliquent la garantie légale de conformité, de telle sorte que la présomption d'antériorité du défaut pourra jouer au profit de l'acquéreur. Ainsi, dans un arrêt rendu par la Cour d'appel de Rouen le 14 septembre 2017¹¹⁰, les juges ont décidé d'appliquer la présomption d'antériorité du défaut à un litige concernant un contrat conclu le 10 septembre 2014 portant sur un chiot qui a présenté des anomalies quatre mois et demi après la cession.

127. Pour autant, l'application de la présomption d'antériorité du défaut a été considérée par le législateur comme incompatible avec la particularité des animaux. En effet, selon Monsieur Germinal PEIRO, *“Il n'est pas justifié scientifiquement de considérer les éleveurs ou vendeurs d'animaux comme responsables de toute maladie ou affection qui pourrait subvenir dans un délai de deux ans après la cession, alors même que ceux-ci ne sont plus en mesure de s'assurer des soins délivrés aux animaux par les nouveaux propriétaires”*¹¹¹. Ainsi, la loi du 13 octobre 2014¹¹² a modifié l'article L.213-1 du Code rural et de la pêche maritime en insérant un second alinéa précisant que la présomption d'antériorité du défaut de la garantie légale de conformité *“n'est pas*

¹⁰⁸ Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, article 21.

¹⁰⁹ V. *supra* n° 42

¹¹⁰ CA Rouen, 14 septembre 2017, n°16/03321

¹¹¹ PEIRO (G.), Rapport sur le projet de loi, modifié par le Sénat, d'avenir pour l'agriculture, l'alimentation, et la forêt (n°1982 rectifié), 26 juin 2014

¹¹² Loi n° 2014-1170 du 13 octobre 2014 d'avenir pour l'agriculture, l'alimentation et la forêt

applicable aux ventes ou échanges d'animaux domestiques". Ainsi, pour les contrats conclus à compter du 15 octobre 2014, les consommateurs ayant acquis un animal ne pourront plus se prévaloir de cette présomption, et seront donc tenus de prouver l'existence du défaut avant la délivrance du bien afin de pouvoir mettre en œuvre la garantie légale de conformité.

128. Ainsi, puisque la notion de conformité est une notion large, qui s'adapte à toutes les situations, à tous les défauts de conformité affectant les biens acquis par les consommateurs, et ne comportant que peu de limites classiques et compréhensibles au regard de l'objectif de protection du consommateur, celle-ci permet à la partie faible d'invoquer aisément la garantie légale de conformité afin d'obtenir la mise en conformité de son bien. Cette protection est d'autant plus accentuée par le régime de preuve très favorable au consommateur, ne faisant peser sur lui que la preuve de l'existence du défaut, et non la preuve de l'antériorité du défaut, facilitant encore plus son action contre le professionnel.

129. Par conséquent, en couplant les avantages que constituent les conditions allégées et appréciées largement de mise en œuvre de la garantie légale de conformité avec le champ d'application matériel élargi et la possibilité pour le consommateur d'invoquer les dispositions des articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation en dehors de toute action en justice sans avoir à craindre des clauses restreignant ses possibilités d'agir, la garantie légale de conformité permet d'assurer une réelle protection du consommateur. Cette protection accordée par la garantie légale de conformité en faveur de sa mise en œuvre peut toutefois être contrebalancée par certains défauts réduisant la protection de la partie faible au contrat.

TITRE 2 : DES MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DÉFAVORABLES AU CONSOMMATEUR

130. La mise en œuvre de la garantie légale de conformité, bien qu'elle présente des avantages et assure une relative protection du consommateur, présente également un aspect négatif, qui nuit quelque peu à la protection de la partie faible au contrat. En effet, lorsque le consommateur souhaite mettre en œuvre les dispositions 217-1 et suivantes du Code de la consommation, celui-ci sera limité tant par des aspects préalables mais nécessaires à cette mise en œuvre (CHAPITRE 1) que par les conditions dans lesquelles il peut invoquer les droits dont il dispose (CHAPITRE 2).

CHAPITRE 1 : DES LIMITES PRÉALABLES À LA MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

131. La garantie légale de conformité, bien qu'instaurée en droit français il y a plus d'une quinzaine d'années, reste peu connue des consommateurs, parfois confus en raison de la multitude de garanties additionnelles proposées par les professionnels. Cette méconnaissance de leurs droits par les consommateurs, malgré les obligations pesant sur les professionnels, constitue donc l'une des principales limites à l'invocation de ses droits par le consommateur (SECTION 2). En outre, lorsque le consommateur souhaitera mettre en œuvre la garantie légale de conformité, celui-ci ne pourra le faire que contre certaines personnes, voire même presque uniquement contre son cocontractant (SECTION 1).

SECTION 1 : Une limitation quant aux personnes tenues de la garantie légale de conformité

132. La garantie légale de conformité se trouvant dans le Code de la consommation, celle-ci a principalement vocation à s'appliquer dans les relations entre professionnels et consommateurs, quand bien même les dispositions de ce code s'appliquent parfois à d'autres relations. Pour autant, la garantie légale de conformité ne peut être mise en œuvre par le consommateur que de manière limitée, celui-ci ne pouvant agir qu'à l'encontre de son vendeur direct (I.), laissant de côté d'autres acteurs du contrat à l'encontre desquels le consommateur pourrait vouloir agir (II.).

I. Une mise en œuvre possible quasi-exclusivement à l'encontre du vendeur direct

133. L'article L.217-3 du Code de la consommation prévoit que les dispositions relatives à la garantie légale de conformité "*sont applicables aux relations entre le vendeur agissant dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale et l'acheteur agissant en qualité de consommateur*". La législation limite donc la possibilité d'invoquer la garantie légale de conformité aux qualités des personnes ayant conclu le contrat de vente.

134. **Qualité de vendeur** - Dans un premier temps, l'une des parties au contrat doit être un vendeur professionnel, c'est-à-dire une "*personne physique ou morale cédat des biens*"¹¹³ dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale. Un vendeur peut être qualifié de vendeur professionnel, peu important la taille de son entreprise. Ainsi, un petit vendeur tenant une boutique de quartier sera tout autant tenu de supporter la charge de la garantie légale de conformité que les plus grandes entreprises.

135. **Qualité de consommateur** - Par la suite, l'acquéreur doit, selon le texte, agir "*en qualité de consommateur*", notion précisée à l'article liminaire du Code de la consommation qui prévoit deux conditions pour qu'une personne puisse avoir la qualité de consommateur. Dans un premier temps, le consommateur doit être une personne physique, un "*être humain*"¹¹⁴. Par la suite, le consommateur est défini par la finalité pour laquelle il agit, puisque, selon l'article précité, le consommateur est une personne "*qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité*" professionnelle, le texte énumérant les différents domaines visés¹¹⁵. Le consommateur est donc une personne qui agit dans un but non-professionnel, à des fins personnelles et/ou familiales. Cette qualité de consommateur doit être relevée d'office par le juge, quand bien même l'acquéreur du bien ne l'aurait pas invoquée par lui-même¹¹⁶, et être appréciée au regard des éléments dont il dispose¹¹⁷.

¹¹³ PICOD (Y.), PICOD (N.), *Droit de la consommation*, Sirey Université, 5e éd., 2020, n°463 p.383.

¹¹⁴ ASSOCIATION HENRI CAPITANT, *Vocabulaire juridique*, sous la direction de CORNU (G.), Puf, 13e éd., 2020 ; p.755

¹¹⁵ C. Consom, art. liminaire : "*toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole*".

¹¹⁶V. *supra* n°76 et s.

¹¹⁷ À titre d'exemple, dans un arrêt rendu par la Cour d'appel de Rennes le 30 octobre 2020 (n°17/03392), les magistrats ont estimé que le nombre d'animaux sur lequel porte la vente est indifférent pour qualifier l'acquéreur de professionnel, tout comme le fait que les acquéreurs participent à des compétitions et aient une qualification dans la conduite d'attelages.

136. La question se pose lorsque la finalité de l'acte conclu par la personne n'est pas apparente, et notamment lorsque le professionnel face au consommateur ignore sa qualité. Selon certains auteurs, dans cette hypothèse, et pour "éviter que le professionnel puisse trop facilement invoquer son ignorance"¹¹⁸, les règles du droit de la consommation, et donc les règles relatives à la garantie légale de conformité, devraient s'appliquer en toute hypothèse, en les écartant uniquement lorsque "le professionnel a été trompé par le consommateur contractant qui s'est fait passer pour un professionnel"¹¹⁹, ce qui est également une hypothèse retenue par la Cour de justice de l'Union européenne dans un arrêt du 20 janvier 2005¹²⁰.

137. Ce même arrêt nous en apprend plus sur la qualité de consommateur dans les actes dits "mixtes", qui sont contractés par des personnes physiques à la fois dans un but personnel mais également dans un but professionnel. Ainsi, pour pouvoir invoquer la garantie légale de conformité, la finalité professionnelle pour laquelle sera acquise le bien devra être marginale, la finalité personnelle ou familiale devant primer.

138. **Absence d'extension aux non-professionnels** - Certaines dispositions du Code de la consommation sont parfois étendues aux non-professionnels, c'est-à-dire aux personnes morales contractant à des fins non-professionnelles¹²¹. Cette qualité a notamment été reconnue aux syndicats de copropriétaires ou encore aux associations à but non-lucratif. Ces personnes pourront donc bénéficier des dispositions du Code de la consommation chaque fois qu'un texte étend l'application des dispositions aux non-professionnels. À l'inverse, cela signifie donc qu'en l'absence de texte élargissant l'application des dispositions aux non-professionnels, ceux-ci ne pourront bénéficier de la protection accordée aux consommateurs.

139. En ce qui concerne la garantie légale de conformité, il n'existe aucun article d'extension de ces dispositions aux non-professionnels. Ceux-ci ne pourront donc pas invoquer la garantie légale de conformité lorsqu'ils concluent avec un professionnel. Ce choix fait par le législateur n'est que très peu compréhensible, et peu protecteur de ceux qui pourraient avoir besoin d'invoquer les règles protectrices de la garantie légale de conformité. En effet, les non-professionnels tels que les syndicats de copropriétaires sont, pour la plupart, des consommateurs regroupés en personnes

¹¹⁸ CALAIS-AULOY (J.), DEPINCÉ (M), TEMPLE (H.), *Droit de la consommation*, Précis Dalloz, 10e éd., 2020, n°7 p.9.

¹¹⁹ *Ibid*

¹²⁰ CJCE, 20 janvier 2005, aff C-464-01, *Gruber*, point 51 ; D. 2005 p.458 ; RTD Com. 2005 p.636.

¹²¹ C. Consum, art. liminaire : "non-professionnel : toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles".

morales pour organiser les parties communes appartenant aux copropriétaires et gérer le patrimoine immobilier commun des copropriétaires. Ceux-ci ne sont donc pas des professionnels, et n'ont pas non plus des connaissances importantes en droit de la consommation, si bien que les non-professionnels se retrouvent, tout comme les consommateurs, en situation d'infériorité à l'égard du professionnel, et peuvent ainsi avoir besoin d'être protégés par les dispositions du Code de la consommation, et notamment par la garantie légale de conformité. À titre d'exemple, le syndicat de copropriétaires pourrait, pour les besoins de l'immeuble, acheter un nouveau système de chauffage qui serait affecté d'un défaut de conformité, et pourtant, ceux-ci ne pourraient se prévaloir des avantages du régime de la garantie légale de conformité en raison de la qualité de syndicat de copropriétaires, alors même qu'il est possible que ceux-ci aient autant de connaissances qu'un consommateur lambda.

140. **Impossibilité d'agir entre personnes de même qualité** - En dehors des relations entre consommateur et professionnel, il ne sera donc pas possible d'invoquer la garantie légale de conformité. Si pour les relations entre particuliers cette exclusion peut se justifier, l'absence de protection de certains professionnels est plus discutable.

141. Dans un premier temps, lorsqu'un consommateur achète un bien auprès d'une personne vendant ce bien sans être professionnel, celui-ci ne pourra invoquer la garantie légale de conformité en cas de défaut de ce bien. Cette solution s'explique notamment par l'absence de rapport de force entre les parties au contrat, mais également parce qu'elle permet de ne pas imposer d'obligation trop lourdes à la charge d'une personne non-professionnelle, d'autant que, dans cette hypothèse, l'acquéreur n'est pas démuné de toute protection, puisque le droit commun fait peser sur tout vendeur l'obligation de délivrance conforme ainsi que la garantie contre les vices cachés.

142. En revanche, l'impossibilité pour certains professionnels d'invoquer la garantie légale de conformité peut être plus discutable. En effet, certaines dispositions du Code de la consommation peuvent déjà être invoquées par certains types de professionnels, comme les dispositions relatives aux contrats conclus hors établissements lorsque les professionnels emploient moins de cinq personnes et que l'objet du contrat conclu hors établissements "*n'entre pas dans le champ de son activité principale*"¹²². Une protection est donc parfois accordée aux petits professionnels qui contractent dans des domaines avec lesquels ils ne sont pas familiers et dans lesquels ils n'exercent pas, ce qui permet de "*prendre en considération l'éventuel déséquilibre causé par l'incompétence*

¹²² PELLIER (J.D.), "*Quand le droit de la consommation protège les professionnels*", Dalloz actualité 9 décembre 2019

*d'un professionnel dans tel ou tel domaine*¹²³. Les dispositions relatives à la garantie légale de conformité ne permettent toutefois pas la possibilité de protéger ces petits professionnels ayant acquis un bien non-conforme, alors que ceux-ci pourraient avoir besoin de la protection des textes plus avantageux du Code de la consommation. Certes, les professionnels acquéreurs pourront toujours invoquer les dispositions de droit commun précédemment mentionnées, mais celles-ci restent moins avantageuses que le droit de la consommation notamment en ce qui concerne la preuve de l'antériorité du vice caché du bien.

143. Par conséquent, le champ d'application personnel de la garantie légale de conformité permet au consommateur de mettre en œuvre ses droits uniquement à l'encontre d'acteurs spécifiques. L'acquéreur ne pourra donc pas invoquer les articles L.217-1 et suivants contre d'autres acteurs ayant pourtant permis la conclusion du contrat en fabriquant le bien ou en mettant en relation les parties.

II. Une absence de mise en œuvre contre d'autres acteurs du contrat

144. Lorsque le consommateur souhaitera mettre en œuvre la garantie légale de conformité, celui-ci ne pourra le faire qu'à l'égard de personnes déterminées. Ainsi, l'acquéreur ne pourra invoquer ces dispositions que de manière relative à l'égard des plateformes sur lesquelles il a effectué ses achats (A.), mais il lui sera en outre impossible d'invoquer les articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation à l'encontre du fabricant ou de l'importateur du bien (B.).

A. Une mise en œuvre relative à l'encontre des plateformes intermédiaires

145. **Multiplicité de rôles des plateformes numériques** - Selon une étude menée par l'Insee, en 2019, 64,1% de la population française a effectué au moins un achat sur l'internet¹²⁴. En outre, selon une étude menée par la Fédération du E-commerce et de la Vente à Distance (FEVAD), "la

¹²³ PELLIER (J.D.), *Droit de la consommation*, Cours Dalloz, 3e éd. n°11

¹²⁴ Institut National de la Statistique et des Études Économiques (INSEE), *Achat sur l'internet selon l'âge, données annuelles de 2009 à 2019*.

*vente de produit représente 44% du chiffre d'affaires*¹²⁵ du e-commerce. Le commerce en ligne occupe donc une place de plus en plus importante dans les modes de consommation des français, de sorte qu'il est nécessaire de s'assurer de la protection des consommateurs face à ce mode d'achat de biens.

146. Lors d'un achat sur internet, les plateformes numériques permettant la vente de bien sur leur site peuvent jouer plusieurs rôles et intervenir, ou non, dans la conclusion du contrat de vente. La mise en œuvre de la garantie légale de conformité par le consommateur à l'encontre de cette plateforme dépendra donc principalement du rôle que celle-ci aura joué au moment de la conclusion du contrat, et notamment du point de savoir si la plateforme est, ou non, partie au contrat de vente.

147. **Plateforme vendresse** - Lorsque la plateforme est vendresse, c'est-à-dire dans l'hypothèse où la plateforme vend ses propres produits sur son site internet, la mise en œuvre de la garantie légale de conformité à l'encontre de la plateforme numérique ne posera pas de difficultés. En effet, puisque la plateforme vend ses propres produits à titre professionnel aux consommateurs, celle-ci sera la vendresse et pourra donc se voir opposer la garantie légale de consommation par le consommateur acquéreur.

148. **Plateforme intermédiaire** - Outre la faculté de vendre leurs propres produits, certaines plateformes numériques peuvent être qualifiées de plateforme de mise en relation, définies à l'article L.111-7 du Code de la consommation 2° comme les plateformes qui mettent en relation "*plusieurs parties*", notamment "*en vue de la vente d'un bien*". Dans cette hypothèse, la plateforme numérique ne participe pas à la conclusion du contrat de vente principal intervenant entre ses différents utilisateurs, de sorte qu'elle n'est pas le vendeur du bien, et ne peut donc pas se voir opposer la garantie légale de conformité par le consommateur, celle-ci étant due uniquement par le vendeur du bien.

149. Pour autant, quand bien même la plateforme ne serait pas qualifiée de vendeur, celle-ci peut être tenue de supporter la charge de la garantie légale de conformité dès lors que la plateforme intermédiaire "*se comporte comme un vendeur et apparaît légitimement comme tel au consommateur acheteur*"¹²⁶, comme l'a précisé la Cour de justice de l'Union européenne dans son

¹²⁵ Fédération du E-commerce et de la Vente à Distance (FEVAD), *Chiffres clés e-commerce*, 2020, p.2

¹²⁶ SAUPHANOR-BROUILLAUD (N.), AUBERT DE VINCELLES (C.), BRUNAU (G.), USUNIER (L.), *Les contrats de consommation – Règles communes, Traité de droit civil*, sous la direction de GHESTIN (J.), LGDJ, 2e éd., 2018. n°989 p.945

arrêt *Wathelet*¹²⁷. En l'espèce, un garagiste professionnel a vendu à un consommateur une voiture pour le compte d'un particulier, sans le préciser à l'acquéreur. Le bien étant tombé en panne, le consommateur rapporta le véhicule au même garagiste afin d'effectuer les réparations nécessaires, puis refusa de payer la facture présentée par le professionnel en invoquant la garantie légale de conformité. Le garagiste informe donc le consommateur qu'il n'a agi que comme intermédiaire à la vente entre celui-ci et un autre particulier, et qu'à ce titre, il ne peut se voir opposer la garantie légale de conformité. La question qui se posait était donc de savoir si un intermédiaire vendant un bien pour le compte d'un particulier pouvait être qualifié de vendeur au titre de la directive 1999/44/CE et par conséquent être tenu de la garantie légale de conformité.

150. Après avoir estimé que la notion de vendeur devait être considérée comme une notion autonome du droit de l'Union¹²⁸, les juges de Luxembourg ont estimé que dès lors que le consommateur "*contracte dans des circonstances dans lesquelles il peut être facilement induit en erreur compte tenu des modalités dans lesquelles la vente est réalisées*"¹²⁹, celui-ci pourra bénéficier de la protection accordée par la directive 1999/44/CE et invoquer ses droits issus de la garantie légale de conformité à l'encontre de l'intermédiaire professionnel. Cette solution dégagée par la Cour de justice s'applique également aux marketplaces ou aux plateformes de consommation collaboratives, qui jouent un rôle d'intermédiaire en laissant planer le doute sur l'identité du vendeur du bien.

151. Si cette possibilité d'opposer la garantie légale de conformité à l'intermédiaire ayant laissé un doute sur sa qualité de vendeur professionnel semble *a priori* favorable aux consommateurs, celle-ci ne pourra être mise en œuvre que dans peu d'hypothèses. En effet, la plupart des grandes enseignes en ligne et des sites internet précisent désormais le nom du vendeur du bien que le consommateur souhaite acquérir. Ainsi, alors même que des consommateurs ont encore du mal à faire la distinction entre les plateformes vendresses et les marketplaces, puisque les plateformes indiquent le nom du vendeur, celles-ci ne pourront se voir tenues de la garantie légale de conformité, et dans l'hypothèse où le vendeur du bien disparaîtrait une fois l'achat effectué par le consommateur, celui-ci se retrouverait sans aucune possibilité d'invoquer ses droits.

¹²⁷ CJUE, 9 novembre 2016, aff. C-149/15, *Wathelet*, Europe 2017 comm.30 CAZET (S.) ; RTD Civ. 2017 p.171 GAUTIER (P.Y.)

¹²⁸ *Ibid*, n°29.

¹²⁹ BERNHEIM-DESVAUX (S.), *Reconnaissance de la qualité de vendeur à l'intermédiaire professionnel entre deux particuliers*, CCC 2017, comm 25

152. **Transposition des directives 2019/770/UE et 2019/771/UE** - Conscient des difficultés liées aux plateformes de vente en ligne et aux plateformes d'intermédiation, le législateur européen a laissé la possibilité aux États membres de légiférer sur le sujet et de faire peser sur les plateformes numériques la charge de la garantie légale de conformité. En effet, le considérant 23 de la directive 2019/771/UE ainsi que le considérant 18 de la directive 2019/770/UE, tous deux formulés dans des termes similaires, laissent la possibilité aux États qui le souhaitent d'étendre l'application de ces deux directives "*aux fournisseurs de plateformes qui ne remplissent pas les critères leur permettant d'être considérés comme professionnels*".

153. À la lecture de cette disposition, et au vu de l'importante protection accordée en France au consommateur, l'on aurait pu penser que le législateur allait se saisir de cette opportunité laissée par l'Union européenne pour faire peser une responsabilité plus importante sur les plateformes numériques intermédiaires. C'est ce qu'ont d'ailleurs pensé une grande partie de la doctrine, Jean-Denis PELLIER¹³⁰ et Célia ZOLYNSKI ayant tous deux souligné qu'en se saisissant de cette faculté, le législateur français viendrait "*compléter les dispositions relatives à l'obligation de loyauté des plateformes en ligne*"¹³¹. Cette idée de faire peser une responsabilité plus importante sur les plateformes numériques, et notamment sur les plateformes intermédiaires, était déjà émise par certains auteurs, notamment par Juliette SÉNÉCHAL qui évoquait l'idée d'"*assimiler au fournisseur la plateforme qui a le contrôle effectif sur la fourniture du contenu*"¹³² numérique afin d'améliorer la protection du consommateur. L'extension de la garantie légale de conformité à toutes les plateformes numériques était également un souhait de la part des associations de consommateurs, et notamment de la part de l'UFC Que Choisir, qui indiquait lors d'un webinaire tenu le 7 avril 2021 que pour que le consommateur puisse faire valoir ses droits et que le régime fonctionne correctement, il devrait y avoir une "*unité globale qui serait plus lisible et visible*"¹³³ pour le consommateur.

154. Pour autant, à la lecture du projet d'ordonnance de transposition des deux directives précitées,

¹³⁰ PELLIER (J.D.), *Le droit de la consommation à l'ère du numérique*, RDC 2019 p.86

¹³¹ ZOLYNSKI (C.), *Contrats de fourniture de contenus et de services numériques, À propos de la directive (UE) 2019/770/UE du 20 mai 2019*, JCP G 2019, 1181

¹³² SÉNÉCHAL (J.), *La notion de fournisseur de contenu numérique : quel rôle pour les plateformes en ligne ?*, Dalloz IP/IT 2017 p.20

¹³³ Chaire Droit de la consommation (CY Cergy Paris Université), Rencontre n°3 - Projet d'ordonnance transposant la directive 2019/770 (contenus et services numériques), webinaire tenu le 7 avril 2021 ; Intervention de Mr. Raphaël BARTLOMÉ (*intervention commençant à la 28ème de la rencontre retransmise sur la chaîne YouTube "Chaire-Master Droit de la consommation"*)

il n'est aucunement fait mention d'une extension de la garantie légale de conformité aux plateformes numériques qui ne peuvent pas être qualifiée de vendresses professionnelles au sens de l'article L.217-3 du Code de la consommation. Cette solution peut étonner, alors que le droit français semblait aller dans un sens de responsabilisation des plateformes numériques et que la plupart des auteurs pensaient que le législateur allait se saisir de cette occasion pour faire peser sur celles-ci la charge de la garantie légale de conformité. Pour autant, selon Raphaël CHAUVELOT-RATTIER du bureau du Droit de la consommation de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)¹³⁴, l'exclusion des plateformes numériques intermédiaires se justifie par le contexte européen des deux directives, et notamment par l'existence de la directive commerce électronique¹³⁵ qui instaure un principe de responsabilité limitée en cas de contenu illicite proposé sur la plateforme pour les plateformes qualifiées d'hébergeurs, mais également en raison de la révision de cette directive par un projet de nouveau règlement "*Digital Service Act*"¹³⁶ qui s'intéresse à la responsabilité des plateformes et des fournisseurs intermédiaires.

155. Si cet argument dégagé par les auteurs de la transposition peut s'entendre, il reste possible de penser que puisque la faculté laissée aux États membres d'étendre la charge de la garantie légale de conformité provient d'un texte européen, le législateur de l'Union avait conscience des autres textes existants en indiquant que les législations internes pouvaient étendre l'application de la garantie légale de conformité à des plateformes qui ne sauraient rentrer dans la définition de vendeur professionnel. Ainsi, il aurait été bienvenu, au titre de la protection des consommateurs, de saisir cette opportunité et de permettre à cette partie faible d'invoquer la garantie légale de conformité à l'encontre des plateformes intermédiaires.

156. En ne saisissant pas l'opportunité laissée par la législation européenne, le législateur français limite ainsi la possibilité pour le consommateur de mettre en œuvre la garantie légale de conformité à l'encontre des plateformes intermédiaires ayant permis la conclusion du contrat de vente. Cette

¹³⁴ Chaire Droit de la consommation (CY Cergy Paris Université), Rencontre n°3 - Projet d'ordonnance transposant la directive 2019/770 (contenus et services numériques), webinaire tenu le 7 avril 2021 ; Intervention de Mr. Raphaël CHAUVELOT-RATTIER (*intervention commençant à la 30ème minute de la rencontre retransmise sur la chaîne YouTube "Chaire-Master Droit de la consommation"*)

¹³⁵ Directive 2000/31/CE du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur

¹³⁶ Proposition de règlement du Parlement et du Conseil du 15 décembre 2020 relatif à un marché intérieur des services numériques (Législation sur les services numériques) et modifiant la directive 2000/31/CE

faculté du consommateur est encore plus restreinte lorsque celui-ci souhaite invoquer les articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation à l'encontre du fabricant du bien, la Cour de cassation ayant rendu cette action impossible.

B. Une mise en œuvre impossible à l'encontre du fabricant du bien

157. Un contexte contractuel favorable à la mise en place d'une action directe - Si le contrat de consommation *a priori* concerné par la garantie légale de conformité est celui conclu entre un vendeur et un consommateur, il faut toutefois garder en tête que ce contrat s'inscrit dans un schéma de contrat plus large que ce simple contrat final. En effet, *“dans le système de distribution moderne, un bien fait l'objet de ventes successives : le fabricant vend à un grossiste qui vend lui-même à un détaillant auquel s'adressera le consommateur final”*¹³⁷. Si l'action du consommateur à l'encontre du vendeur trouve sa justification dans le lien contractuel qui les unit, mais également dans la facilitation de l'action du consommateur qui agira à l'encontre de celui qu'il connaît le plus, il reste que, comme le souligne Sophie STIJNS, le consommateur acquiert aujourd'hui un produit en raison *“de la compétence qu'ils attribuent aux fabricants plutôt qu'à celle attribuée aux vendeurs”*¹³⁸. Ainsi, en raison de cette confiance placée dans la qualité des produits manufacturés par le fabricant, il semblerait juste que le consommateur puisse également mettre en œuvre la garantie légale de conformité à l'encontre du constructeur du produit, d'autant que selon une étude menée par le réseau des centres européens des consommateurs en 2019, certains professionnels invitent même des consommateurs à contacter directement le fabricant du bien en cas de défaut de conformité de ce dernier¹³⁹.

158. Hésitations doctrinales quant à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité contre un acteur antérieur au vendeur - Lors de la transposition de la directive 1999/44/CE, l'ordonnance de transposition est restée silencieuse quant à la possibilité pour le consommateur d'exercer ses droits issus de la garantie légale de conformité à l'encontre d'acteurs antérieurs au

¹³⁷ GOUT (O.), MARIA (I.), *Réflexions sur la transmission éventuelle des actions en garantie de conformité*, JCP G 2008, 109 ; n°2

¹³⁸ STIJNS (S.), *Les garanties commerciales et l'action récursoire du vendeur final dans la directive sur la vente au consommateur*, in *La nouvelle garantie des biens de consommation et son environnement légal* : Bruxelles, La Charte, 2005 ; n°42 p.116

¹³⁹ European Consumer Centres Network (ECC-Net), *Legal guarantees and commercial warranties on consumer goods in the EU, Iceland and Norway*, Avril 2019 ; p.13 : *“many of the sellers strongly suggested that consumers should contact the producer directly as this would be faster”*.

cocontractant direct de l'acquéreur. Ainsi certains auteurs, comme Pascal PUIG, estiment que l'on puisse admettre *“la possibilité pour le consommateur d'exercer une action directe en garantie de conformité contre le producteur ou vendeur initial”*¹⁴⁰, tandis que d'autres, comme Jean CALAIS-AULOY, estiment que dans la mesure où cette action directe n'est envisagée ni par la directive, ni par la transposition française, cela empêcherait *“les juges de l'admettre dans le cadre de la garantie de conformité”*¹⁴¹.

159. Cette hésitation quant à l'instauration d'une action directe contre le producteur du bien a également existé au niveau européen lors de l'instauration de la directive 1999/44/CE. En effet, le Livre vert¹⁴² ayant initié la directive avait déjà émis l'idée d'accorder au consommateur une action directe à l'encontre du fabricant du produit, et notamment puisque, selon ce Livre vert *“le responsable pour les vrais défauts d'origine est effectivement le fabricant”*¹⁴³. En outre, si l'action directe du consommateur à l'encontre du producteur n'a pas été immédiatement admise dans la directive 1999/44/CE, le législateur européen n'a toutefois pas fermé immédiatement la porte à une telle action, l'article 12 de la directive prévoyant que la Commission devra réexaminer la directive en 2006, et que ce nouvel examen portera, notamment, sur *“l'éventuelle introduction de la responsabilité directe du producteur”*. Cette question n'a toutefois pas été tranchée lors du réexamen de la directive par le Conseil et le Parlement européen ceux-ci ayant estimé qu'au moment de rendre leur rapport, ils n'étaient pas en mesure *“de tirer des conclusions définitives”*.

160. **Refus jurisprudentiel d'exercice de l'action directe à l'encontre de l'importateur -**

L'hésitation concernant la possibilité pour le consommateur d'exercer une action directe sur le fondement de la garantie légale de conformité à l'encontre d'un acteur antérieur au vendeur direct de l'acquéreur a pris fin en droit français par un arrêt de la Cour de cassation rendu le 6 juin 2018¹⁴⁴. En l'espèce, un couple a acheté un véhicule auprès d'un distributeur d'une marque. Après que le véhicule soit tombé en panne, les acquéreurs ont demandé le remboursement des frais de remorquage et de réparation de la voiture non pas auprès du vendeur du bien mais auprès de l'importateur de la marque en France. Alors que la Juridiction de proximité avait fait droit à la

¹⁴⁰ PUIG (P.), *Contrats spéciaux*, Hypercours Dalloz, 2005 ; n°489 p.286

¹⁴¹ CALAIS-AULOY (J), STEINMETZ (F.), *Droit de la consommation*, Précis Dalloz 7e éd. 2006 ; n°236 p.283

¹⁴² Commission des Communautés européennes, Livre vert sur les garanties des biens de consommation et les services après-vente du 15 novembre 1993

¹⁴³ *Ibid*, p.83

¹⁴⁴ Civ 1^{re}, 6 juin 2018, n°17-10.553 ; CCC 2018 comm. 165 BERNHEIM-DESVAUX (S.) ; RDC 2018 p.542 TOURNAFOND (O.) ; CCC 2018 comm. 168 LEVENEUR (L.).

demande des acquéreurs, estimant que ceux-ci disposaient d'une action directe à l'encontre de l'importateur sur le fondement de la garantie légale de conformité, la Haute juridiction annule le jugement rendu en première instance, refusant ainsi de reconnaître aux consommateurs la faculté de mettre en œuvre la garantie légale de conformité à l'encontre d'une personne antérieure au vendeur final dans la chaîne de contrats.

161. Pour justifier leur solution les hauts magistrats expliquent que dans une chaîne de contrats, les droits transmis par le vendeur professionnel au consommateur acquéreur sont ceux que le vendeur a acquis auprès de son propre vendeur, le fabricant du bien. Ainsi, étant donné que la vente entre le fabricant et le vendeur du bien était conclue entre deux professionnels, celle-ci n'a pas pu faire exister la garantie légale de conformité, qui n'est apparue que lors de la conclusion du contrat de vente final entre le vendeur du bien et le consommateur. Ce de fait, *“le vendeur intermédiaire n'ayant jamais disposé de cette action contre le fabricant, il n'a pu la transmettre au consommateur”*¹⁴⁵.

162. Pour autant, si la décision de la Cour de cassation est juridiquement justifiée, celle-ci peut néanmoins laisser perplexe d'un point de vue de protection des consommateurs. En effet, dans un premier temps, par cette décision, le consommateur est finalement moins protégé par le droit de la consommation que par le droit commun du Code civil étant donné que l'action sur le fondement des vices cachés peut être exercée par l'acquéreur final à l'encontre de toute personne antérieure au vendeur final dans la chaîne de contrat. Ainsi, comme le soulève Olivier TOURNAFOND, il est curieux que *“les règles qui visent à protéger le consommateur soient précisément les seules dont le sous-acquéreur ne pourrait pas demander l'application directement contre le fabricant”*¹⁴⁶. En outre, l'absence de mise en œuvre de la garantie légale de conformité à l'encontre du fabricant du bien vient limiter la protection du consommateur, celui-ci dépendant uniquement de son action contre le vendeur. Or, comme le soulignent Ingrid MARIA, Olivier GOUT ou encore Laurent LEVENEUR, la situation du vendeur n'est pas certaine si bien que dès lors que celui-ci *“a disparu ou a fait faillite, la garantie légale de conformité (...) échoue dans une impasse”*¹⁴⁷. Ainsi, instaurer une action directe à l'encontre du fabricant permettrait d'assurer le consommateur contre tout risque lié à son vendeur, et lui permettrait également d'augmenter ses chances de voir réparer le préjudice

¹⁴⁵ FENOUILLET (D.) (dir.) *Droit de la consommation, droit interne et européen*, Dalloz Action, 2021/2022 ; n°212-41 p.527

¹⁴⁶ TOURNAFOND (O.), *Pas d'action directe du sous-acquéreur sur le fondement de la garantie légale de conformité*, RDC 2018 p.542

¹⁴⁷ LEVENEUR (L.), *La garantie légale de conformité ne franchis pas l'obstacle*, CCC 2018. comm. 168

subi¹⁴⁸. En effet, dans la majorité des cas les fabricants sont de grandes entreprises qui ont à leur disposition d'importants moyens si bien que lorsque le consommateur invoquerait à leur encontre la garantie légale de conformité, celui-ci aurait plus de chance de voir sa demande accepter et de trouver une solution au litige de manière simplifiée. Pour autant, bien que de nombreux arguments plaident en la faveur de l'introduction de l'action directe du consommateur à l'encontre du fabricant, les directives 2019/770/UE et 2019/771/UE restent silencieuses sur la question traduisant ainsi le maintien de la position actuelle ne permettant pas de tels recours.

163. Ainsi, le champ d'application personnel de la garantie légale de conformité est l'un des grands points faibles de la mise en œuvre de ce régime, celui-ci ne permettant au consommateur de mettre en œuvre ses droits qu'auprès d'un nombre très restreint de personnes, voire même uniquement auprès du vendeur du bien. Cette limite est d'autant plus importante en sachant que le consommateur n'est pas toujours effectivement informé des droits dont il dispose à l'encontre de son cocontractant, le vendeur pouvant s'abstenir de l'en informer, ou chercher à entretenir la confusion avec d'autres dispositifs de garantie bien moins avantageux pour le consommateur

SECTION 2 : Une mise en œuvre limitée par une mauvaise information du consommateur

164. Pour que le consommateur puisse mettre en œuvre les droits qu'il tire de la garantie légale de conformité, encore faut-il que celui-ci soit informé de l'existence de ces dispositions ainsi que des avantages qu'elles lui procurent. Si par principe les vendeurs sont tenus d'informer le consommateur de l'existence de la garantie légale de conformité lors de la conclusion du contrat, ceux-ci ne respectent pas toujours leur obligation (I.). De plus, certains vendeurs n'hésitent pas à entretenir la confusion entre la garantie légale et certaines garanties commerciales, parfois moins favorables aux consommateurs, ce qui limite un peu plus la mise en œuvre de leurs droits (II.).

¹⁴⁸ V. en ce sens STIJNS (S.), *Les garanties commerciales et l'action récursoire du vendeur final dans la directive sur la vente au consommateur*, in *La nouvelle garantie des biens de consommation et son environnement légal* : Bruxelles, La Charte, 2005 ; n°42 p.116 : “*Une extension de l'action en garantie à l'égard du fabricant augmenterait les chances du consommateur de voir réparer le préjudice subi*”.

I. Une défaillance de l'information du consommateur nuisant à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité

165. **Obligation générale d'information** - Si une obligation d'information pesant sur les professionnels existait déjà en droit français, la directive 2011/83/UE a renforcé cette obligation, notamment en imposant aux vendeurs professionnels de biens de rappeler aux consommateurs "*l'existence d'une garantie légale de conformité*"¹⁴⁹, et ce que le contrat soit conclut à distance, hors établissement ou encore pour tout autre type de contrats. Ainsi, transposant ces dispositions, l'article L.111-1 du Code de la consommation prévoit en son cinquièmement que doivent être communiquées au consommateur "*les informations relatives aux garanties légales*", avant que les parties soient tenues par un contrat. Dès lors, en cas de conclusion d'un contrat entre un vendeur professionnel et un consommateur portant sur un bien meuble corporel, le professionnel devrait informer l'acquéreur de l'existence de la garantie légale de conformité afin que le consommateur sache qu'il a la possibilité de s'en prévaloir en cas de défaut de son bien. En outre, avec l'entrée en vigueur des directives 2019/770/UE et 2019/771/UE, cette obligation d'information précontractuelle s'appliquera également aux contrats conclus entre un professionnel et un consommateur portant sur la fourniture de contenus ou de services numériques, sous réserve que ceux-ci soient conclus à titre onéreux¹⁵⁰.

166. Pour autant, malgré cette obligation pesant sur le vendeur du bien, selon un sondage réalisé dans le cadre de ce mémoire, 57,9% des consommateurs interrogés ne savent pas qu'ils disposent de la garantie légale de conformité en cas de défaut du bien acquis¹⁵¹. Par conséquent, il semble que, en pratique, dans plus de la moitié des cas, le vendeur n'informe pas correctement le consommateur de ses droits, ne respectant donc pas son obligation d'information.

167. **Absence d'information lors d'un achat en boutique** - C'est lors d'un achat en boutique, de manière physique, que les consommateurs sont les moins informés de l'existence de la garantie légale de conformité. En effet, selon le sondage précédemment évoqué, près de 60% des consommateurs interrogés précisent que le vendeur du bien acheté n'évoque pas la garantie légale de conformité, ou très rarement dans le cadre d'achats importants, d'un certain montant. En outre,

¹⁴⁹ Directive 2011/83/UE art. 5 paragraphe 1 e) ; art. 6 paragraphe 1 l).

¹⁵⁰ C. civ. art.1107 : "*Lorsque chacune des parties reçoit de l'autre un avantage en contrepartie de celui qu'elle procure*", ce qui comprend des contreparties telles que le prix payé par le consommateur, mais également la valorisation économiques des données personnelles des consommateurs.

¹⁵¹ V. Annexe 2 pour les conditions de réalisation du sondage et les résultats obtenus.

selon une enquête menée en mars 2016 par l'UFC Que Choisir, "*en magasin, seulement 57% des vendeurs informent leurs clients sur la garantie légale*"¹⁵².

168. Il est donc possible de remarquer que près de la moitié des vendeurs en magasins ne communiquent aucune information aux consommateurs avant la conclusion du contrat de vente. Outre la violation de leur obligation précontractuelle, cette absence d'information nuit aux consommateurs qui n'ont donc pas la possibilité de connaître leurs droits issus de la mise en œuvre de la garantie légale de conformité. En effet, la plupart des consommateurs ne connaissent que très peu les droits dont ils disposent à l'encontre des professionnels si bien que, sans information de leur part, les consommateurs restent sans possibilité de les invoquer, sauf à faire eux-mêmes des recherches sur internet.

169. Difficulté d'accès aux informations lors d'achats sur internet - Lors d'un achat sur internet, les informations à transmettre aux consommateurs sont d'autant plus importantes que le consommateur n'a pas le vendeur à proximité pour lui poser les questions qu'il souhaite. Cette obligation d'information est renforcée au niveau des plateformes numériques, et notamment à l'égard des plateformes de consommation collaboratives mettant en relation des particuliers entre eux pour conclure des contrats. En effet, l'article D.111-8 II. 2° du Code de la consommation prévoit que dans cette hypothèse, la plateforme intermédiaire doit informer le consommateur acquéreur qu'il ne pourra pas mettre en œuvre les dispositions relatives à la garantie légale de conformité lors de son achat, mais qu'il bénéficie toujours de la protection contre les vices cachés du bien issue du Code civil. De manière générale, afin de répondre à cette obligation, les plateformes numériques vendresses ou intermédiaires s'assurent que les informations dues aux consommateurs soient présentes sur leur site internet, que ce soit sur la page de l'annonce de vente, mais aussi, et surtout, dans les conditions générales de vente du site.

170. Pour autant dans la majorité des cas, les consommateurs ne lisent pas ces conditions générales, de sorte qu'ils ne sont pas effectivement informés de leurs droits. Appuyant cette analyse, le sondage mis en place dans le cadre de ce mémoire révèle que lors d'un achat auprès d'un vendeur professionnel sur internet, 62,8% des individus interrogés ont estimé ne pas être informés de l'existence de la garantie légale de conformité s'appliquant à leur achat¹⁵³. De même, 59,5% de ces consommateurs estiment ne pas être informés de l'impossibilité de mettre en œuvre la garantie

¹⁵² BOURVEN (M), CARET (G.), *Extensions de garantie - on peut s'en passer*, UFC Que Choisir, article publié sur le site internet de l'association le 24 novembre 2016

¹⁵³ V. Annexe 2 pour les conditions de réalisation du sondage et les résultats obtenus.

légale de conformité en cas d'achat d'un bien auprès d'un particulier. Ainsi, quand bien même les vendeurs professionnels ou encore les plateformes numériques intermédiaires respecteraient leur obligation d'information, il n'est pas possible de considérer que la mention de l'existence de la garantie légale de conformité dans les conditions générales permet une information effective du consommateur lui assurant la mise en œuvre ses droits.

171. Par ailleurs, même si les plateformes respectent la législation en vigueur concernant les mentions obligatoires, celles-ci peuvent induire en erreur le consommateur sur la mise en œuvre de la garantie légale de conformité. En effet, l'arrêté du 18 décembre 2014 relatif aux informations contenues dans les conditions générales de vente en matière de garantie légale prévoit en son article 3 que ces conditions doivent préciser au consommateur qu'il "*est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion*". Or, cette phrase suggère que le consommateur n'a pas à faire la preuve du défaut, alors que la présomption posée par les dispositions relatives à la garantie légale de conformité ne porte pas sur l'existence de la non-conformité, mais sur l'antériorité du défaut à la délivrance du bien¹⁵⁴. Cette phrase induit donc en erreur le consommateur qui pourrait penser qu'il n'a pas à faire la preuve du défaut de conformité, alors que la jurisprudence de la Cour de cassation l'exige du consommateur¹⁵⁵. Ainsi, quand bien même des plateformes comme *Amazon*¹⁵⁶ ou encore *Apple*¹⁵⁷, respectent la législation en indiquant les mentions prévues par l'arrêté précité, celles-ci peuvent transmettre une information erronée au consommateur qui pourrait mettre en œuvre les articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation sans penser à rapporter la preuve du défaut de conformité affectant son bien.

172. En outre, quand bien même la plateforme mentionnerait l'existence de la garantie légale de conformité, il arrive que sur certains sites, les informations transmises aux consommateurs ne soient pas suffisamment précises, voire même qu'elles soient erronées. Si l'on prend l'exemple du site

¹⁵⁴ V. en ce sens *supra* n°114 et s.

¹⁵⁵ Civ 1e, 7 mars 2018, 17-10.489 ; D.2019 p.607 obs. AUBRY (H.) ; CCC 2018 comm.99 obs. BERNHEIM-DESVAUX (S.) ; v. *supra* n°115 et s.

¹⁵⁶ V. Annexe 3.1 pour la capture d'écran des conditions générales de vente du site [amazon.fr](https://www.amazon.fr) concernant la garantie légale de conformité.

¹⁵⁷ V. Annexe 3.2 pour la capture d'écran des conditions générales de vente du site [apple.com](https://www.apple.com) concernant la garantie légale de conformité.

internet *Merci Handy*¹⁵⁸, celui-ci vise à la fois les articles L.211-1 et suivants du Code de la consommation ainsi que les articles L.217-1 et suivants du même code pour évoquer les dispositions relatives à la garantie légale de conformité. En faisant référence à la fois à l'ancienne numérotation et à l'actuelle numérotation des dispositions du Code de la consommation, les conditions générales de ce site peuvent ainsi induire en erreur les consommateurs quant aux dispositions à invoquer pour mettre en œuvre leurs droits. D'autres sites, comme celui de *Nintendo*¹⁵⁹ ou encore "*Les petites cuillères de Juliette*"¹⁶⁰ n'informent pas le consommateur de l'existence de la garantie légale de conformité, le premier se contentant d'indiquer que "*les dispositions légales s'appliquent*" en cas de défaut sans pour autant indiquer de quelles dispositions il s'agit, l'autre donnant simplement un contact en cas de demandes du consommateur sur les "*garanties commerciales et légales*", ne précisant toutefois pas l'existence de la garantie légale de conformité.

173. Solutions pour une meilleure information du consommateur - L'information du consommateur n'est donc pas assurée de manière à ce que ce dernier puisse mettre en œuvre efficacement les dispositions relatives à la garantie légale de conformité. Différentes solutions pourraient être envisagées afin d'assurer au consommateur une connaissance effective des droits dont il dispose au titre de la garantie légale de conformité, en ajoutant, en plus d'une obligation d'information précontractuelle, une obligation post-contractuelle d'information. En effet, cette information, une fois le contrat conclu, sera d'autant plus importante pour le consommateur que celui-ci ne s'intéressera à la garantie légale de conformité que lorsque le bien acquis présentera un défaut, soit après la conclusion du contrat. Ainsi, la loi du 20 février 2020¹⁶¹ prévoit qu'à compter du 1^{er} juillet 2021, pour certains biens fixés par décret¹⁶², "*le document de facturation (ticket de caisse ou facture) remis au consommateur (...) devra indiquer l'existence de la durée de la garantie*

¹⁵⁸ V. Annexe 3.3 pour la capture d'écran des conditions générales de vente du site mercihandy.com concernant la garantie légale de conformité.

¹⁵⁹ V. Annexe 3.4 pour la capture d'écran des conditions générales de vente du site nintendo.fr concernant la garantie légale de conformité.

¹⁶⁰ V. Annexe 3.5 pour la capture d'écran des conditions générales de vente du site lespetitescuilleresdejuliette.com concernant la garantie légale de conformité.

¹⁶¹ Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire

¹⁶² Décret n° 2021-609 du 18 mai 2021 relatif à la mention de l'existence et de la durée de la garantie légale de conformité sur les documents de facturation de certaines catégories de biens : "*Les appareils électroménagers ; les équipements informatiques ; les produits électroniques grand public ; les appareils de téléphonie ; les appareils photographiques ; les appareils, dotés d'un moteur électrique ou thermique, destinés au bricolage ou au jardinage ; les jeux et jouets y compris les consoles de jeux vidéo ; les articles de sport ; les montres et produits d'horlogerie ; les articles d'éclairage et luminaires ; les lunettes de protection solaire ; les éléments d'ameublement*".

*légale de conformité*¹⁶³, ce qui devrait permettre au consommateur, lorsqu'il recherchera sa facture pour retourner voir le vendeur en cas de défaut de son bien, de connaître l'existence de la garantie légale de conformité ainsi que le délai durant lequel ces dispositions pourront être invoquées.

174. En outre, il serait intéressant de rendre obligatoire pour les fabricants le fait d'insérer dans le produit, en plus de la notice, un document informant le consommateur de l'existence de la garantie légale de conformité en cas de défaut du bien. En effet, même si la norme est aujourd'hui de mettre une notice d'utilisation du bien, cette notice étant même une obligation concernant certains biens de consommation, qui contient parfois des informations sur l'existence de la garantie légale de conformité, toutes les notices associées aux produits, lorsqu'elles sont présentes, ne contiennent pas cette mention. Cette information ainsi insérée avec le produit vendu permettrait au consommateur de prendre conscience de ses droits au moment nécessaire, lorsque le défaut du produit apparaîtra et que le consommateur essaiera de résoudre ce problème.

175. Ainsi, malgré l'obligation d'information qui pèse sur le professionnel, le consommateur ne reste que partiellement informé de l'existence de la garantie légale de conformité, empêchant alors ce dernier de mettre en œuvre ses droits. Pour autant, cette difficulté d'information n'est pas la seule entravant l'action des consommateurs, les vendeurs et fabricants proposant d'autres garanties additionnelles qui créent une confusion dans l'esprit des consommateurs, ceux-ci ne sachant plus de quels droits ils disposent réellement.

II. Une confusion entretenue entre la garantie légale de conformité et les garanties commerciales

176. **Garantie commerciale** - Les garanties commerciales sont visées par le Code de la consommation à l'article L.217-15 qui en donne la définition. Ainsi, une garantie commerciale est définie comme "*tout engagement contractuel d'un professionnel à l'égard du consommateur en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien ou de la prestation de tout autre service en relation avec le bien, en sus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien*". Ces garanties présentées par les vendeurs ou les fabricants du bien sont donc

¹⁶³ DELPECH (X.), *Le contrat dans la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire*, AJ contrat 2020 p.108

régulièrement proposées en pratique, notamment pour des équipements électroménagers ou des équipements technologiques, moyennant le versement d'un prix supplémentaire par le consommateur acquéreur.

177. Si ces garanties ont *a priori* pour but d'accorder une protection supplémentaire au consommateur en cas de défaillance de son bien une fois le délai de prescription de la garantie de conformité dépassé, celles-ci sont finalement peu avantageuses au regard de leurs nombreuses conditions de mise en œuvre et d'exception non prises en compte pour invoquer ces garanties commerciales. Ainsi, selon les associations de consommateurs, ces garanties ne présentent que peu d'intérêt pour les acquéreurs au regard du prix auquel ces garanties sont proposées¹⁶⁴.

178. **Confusion entretenue par les vendeurs** - *“Longtemps, la garantie contractuelle a été présentée par la doctrine comme un simple aménagement de la garantie légale”*¹⁶⁵. Cette confusion doctrinale, bien que dissipée aujourd'hui, reste toutefois entretenue aux yeux des consommateurs par leurs cocontractants lors de l'achat d'un bien. En effet, la plupart du temps, les vendeurs professionnels mettent en avant les garanties commerciales en restant évasifs et en ne mentionnant pas la garantie légale de conformité afin que le consommateur souscrive la garantie. En effet, selon une enquête menée par l'UFC Que Choisir en 2016, certains vendeurs sont incités à *“jouer l'ambiguïté”* en proposant aux consommateurs des garanties, *“sans mention des garanties constructeur ou légale”*¹⁶⁶. En outre, dans le cadre du sondage mis en place pour ce mémoire, lorsque le professionnel mentionne l'existence d'une garantie applicable à son bien, certains consommateurs interrogés pensaient que lorsque le vendeur évoquait l'existence d'une garantie déjà présente à l'achat du bien, il s'agit d'un geste purement commercial du vendeur, et non pas de la garantie légale de conformité, ce qui induit une nouvelle fois les consommateurs en erreur.

179. Comme le décrivent Yves et Nathalie PICOD, *“pour le professionnel, il s'agit d'une stratégie commerciale efficace valorisant le produit ; néanmoins le consommateur (...) la confond généralement avec la garantie légale”*¹⁶⁷. En effet, selon le sondage mis en place dans le cadre de ce mémoire, 74,7% des consommateurs interrogés ne font pas la différence entre la garantie légale

¹⁶⁴ V. en ce sens BOURVEN (M), CARET (G.), *Extensions de garantie - on peut s'en passer*, UFC Que Choisir, article publié sur le site internet de l'association le 24 novembre 2016

¹⁶⁵ CALAIS-AULOY (J.), DEPINCÉ (M), TEMPLE (H.), *Droit de la consommation*, Précis Dalloz, 10e éd., 2020 ; n°240 p.276

¹⁶⁶ BOURVEN (M), CARET (G.), *Extensions de garantie - on peut s'en passer*, UFC Que Choisir, article publié sur le site internet de l'association le 24 novembre 2016

¹⁶⁷ PICOD (Y.), PICOD (N.), *Droit de la consommation*, Sirey Université, 5e éd., 2020 ; n°480 p.395

de conformité et la garantie commerciale proposée par les professionnels. Ces derniers jouent alors sur cette confusion pour proposer au titre de garantie commerciale des offres qui ne font que reprendre ce que la garantie légale de conformité accorde déjà légalement aux consommateurs. C'est notamment le cas de SFR qui a été sanctionné par la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) de Paris en février 2021 sur le fondement des pratiques commerciales trompeuses puisque la société présentait *“sa garantie commerciale comme une offre qui lui est propre, alors que celle-ci recouvre, en réalité, des droits prévus par la garantie légale de conformité”*¹⁶⁸.

180. Des obligations peu efficaces pour éviter cette confusion - Afin d'éviter le plus possible la confusion faite par les consommateurs et de s'assurer que celui-ci puisse mettre en œuvre la garantie légale de conformité quand bien même il aurait souscrit une garantie commerciale, le législateur a imposé une obligation d'information renforcée sur les vendeurs professionnels proposant une garantie commerciale. En effet, l'article L.217-15 du Code de la consommation impose que la garantie commerciale doit faire *“l'objet d'un contrat écrit”*, mais surtout que certaines dispositions relatives à la garantie légale de conformité doivent être reproduites dans leur intégralité¹⁶⁹, et que le contrat précise très clairement que le *“vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité”*. Pour autant, malgré cela, l'obligation posée par le Code de la consommation *“n'est pas rigoureusement respectée et, dès lors, les consommateurs persistent, pour la plupart, à confondre garantie commerciale et garantie légale”*¹⁷⁰.

181. Ayant eu connaissance de ces difficultés pour les consommateurs, le législateur européen est intervenu afin d'assurer une mise en œuvre efficace de la garantie légale de conformité par les acquéreurs. Ainsi, la directive 2019/771/UE prévoit de nouvelles mesures *“afin d'améliorer la sécurité juridique et d'éviter que les consommateurs ne soient induits en erreur”*¹⁷¹. Outre le fait que le consommateur ne sera pas tenu par des clauses qui viendrait diminuer la protection accordée par la garantie légale de conformité¹⁷², la nouvelle directive européenne prévoit un formalisme bien plus important pour toute garantie accordée par le vendeur ou le producteur afin que le consommateur ne soit pas induit en erreur. Il reste que ce formalisme existait déjà en droit français,

¹⁶⁸ V. Annexe 4 ; bandeau publié par SFR sur son site internet reproduisant l'injonction de la DDPP

¹⁶⁹ C.Consom, art. L.217-15 al.5 : *“Les dispositions des articles L.217-4, L.217-5, L.217-12 (...) sont intégralement reproduites dans le contrat”*.

¹⁷⁰ CALAIS-AULOY (J.), DEPINCE (M), TEMPLE (H.), *Droit de la consommation*, Précis Dalloz, 10e éd., 2020 ; n°

¹⁷¹ Directive 2019/771/UE, considérant 62.

¹⁷² V. *supra* n°59 et s.

de sorte que cette nouvelle disposition n'améliorera *a priori* pas la situation du consommateur. En revanche, ce nouveau texte prévoit également que des lors qu'un producteur, "*c'est-à-dire le fabricant ou l'importateur dans l'UE*"¹⁷³, accorde au consommateur une garantie supplémentaire de durabilité du bien, celui-ci sera alors directement responsable à l'égard du consommateur. Le projet d'ordonnance de transposition, qui définit les garanties de durabilité comme "*une garantie commerciale pendant une période donnée, supérieure à deux ans*"¹⁷⁴, prévoit alors que dans le cadre d'une telle garantie, le producteur devra mettre en œuvre celle-ci "*dans des conditions identiques à la garantie légale*"¹⁷⁵. Pour autant, si cette disposition permet au consommateur d'invoquer de manière plus simple la garantie légale de conformité, il reste que ces dispositions ne résolvent pas les problématiques d'information des consommateurs et de confusion avec la garantie légale de conformité.

182. Ainsi, le manque d'information du consommateur rend difficile la mise en œuvre de la garantie légale de conformité par ce dernier en cas de défaut du bien acquis, tout comme le nombre limité de personnes contre qui cette garantie peut être invoquée, ce qui porte donc atteinte à la protection de l'acquéreur. En outre, même lorsque le consommateur a la possibilité de mettre en œuvre la garantie légale de conformité, celui-ci n'est toutefois pas assuré de réunir les conditions lui permettant d'obtenir les remèdes qu'il souhaite.

¹⁷³ AUBERT DE VINCELLES (C.), *Nouvelle directive sur la conformité dans la vente entre professionnel et consommateur, À propos de la directive 2019/771/UE du 20 mai 2019*, JCP G 2019, 758

¹⁷⁴ Projet d'ordonnance portant transposition de la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques et de la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, art. L.217-24.

¹⁷⁵ *Ibid*

CHAPITRE 2 : DES LIMITES RÉDUISANT L'INTÉRÊT DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

183. Pour que la garantie légale de conformité puisse assurer une protection effective du consommateur, celle-ci doit également présenter un intérêt pour le consommateur qui souhaite la mettre en œuvre, ou à tout le moins plus d'intérêt que les actions concurrentes se trouvant dans d'autres codes, sans quoi celle-ci ne sera pas invoquée et le régime protecteur mis en place par les dispositions du Code de la consommation n'aura que moins d'utilité. Il reste que lorsque le consommateur met en œuvre la garantie légale de conformité, celui-ci peut rencontrer des limites à l'invocation de ses droits (SECTION 1), ainsi que des limites temporelles à l'action du consommateur plus restrictives que le droit commun (SECTION 2), si bien qu'il est possible de penser que la garantie légale de conformité n'assure pas une protection effective du consommateur.

SECTION 1 : Des limites relatives à l'invocation de ses droits par le consommateur

184. Lorsque le consommateur met en œuvre la garantie légale de conformité, celui-ci voit ses droits limités tant par la hiérarchie des sanctions instaurées par le Code de la consommation (I) que par le pouvoir du professionnel à son égard lorsqu'il essaye de trouver une solution à l'amiable à son défaut de conformité (II), ce qui nuit in fine à sa protection.

I. Limitation des droits accordés au consommateur par la hiérarchie des remèdes

185. **Principe de la hiérarchie des remèdes** - Alors que la proposition de directive du 23 août 1996¹⁷⁶ prévoyait en son article 3 paragraphe 4 les différents remèdes en cas de défaut de conformité, sans instaurer de hiérarchie entre eux, la directive 1999/44/CE prévoit, dans son article 3 paragraphe 3 une hiérarchie des droits que le consommateur peut invoquer lorsqu'il met en œuvre la garantie légale de conformité. En effet, selon le considérant 5 de la directive, le consommateur doit avant tout pouvoir bénéficier de la remise en conformité de son bien avant d'envisager d'autre type de remèdes que le consommateur pourrait invoquer. Bien qu'étant d'harmonisation minimale,

¹⁷⁶ Proposition de directive du parlement européen et du Conseil sur la vente et les garanties des biens de consommation du 23 août 1996

l'ordonnance de transposition de la directive¹⁷⁷ a toutefois fait le choix de conserver cette hiérarchie des remèdes que le consommateur peut invoquer lorsqu'il met en œuvre la garantie légale de conformité, limitant la possibilité du consommateur d'invoquer ses droits comme il le souhaite.

186. Ces remèdes doivent être mis en œuvre par le professionnel sans que le consommateur n'ait à supporter de frais supplémentaires¹⁷⁸, mais aussi et surtout sans que le professionnel ne puisse demander au consommateur une quelconque indemnité au titre de l'usage du bien dans la période précédant l'apparition du défaut de conformité¹⁷⁹. De plus, en toute hypothèse, et conformément à l'article L.217-11 du Code de la consommation, le consommateur aura la possibilité d'obtenir des dommages et intérêts.

187. **Primauté des remèdes en nature** - Dans un premier temps, l'article L.217-9 du Code de la consommation prévoit qu'en cas de défaut de conformité de son bien, le consommateur devra, dans un premier temps, demander au professionnel soit la réparation de son bien, soit son remplacement. Cette première option a donc pour objectif de favoriser la mise en conformité du bien pour que le consommateur obtienne le bien qu'il attendait lorsqu'il a conclu le contrat, ce qui est "*la conséquence la plus naturelle de la garantie*"¹⁸⁰.

188. En l'absence de précision des textes, ce choix du consommateur semble être à sa discrétion, sans que celui-ci ait à justifier sa décision. Toutefois, cette faculté de choix de l'acquéreur est nuancée par le second alinéa de l'article précité qui prévoit que dès lors que le choix du consommateur entraîne un coût disproportionné pour le professionnel au regard de l'option non choisie, le professionnel aura la possibilité de mettre en œuvre l'option non choisie par le consommateur. Selon le texte, cette disproportion s'apprécie notamment au regard "*de la valeur du bien ou de l'importance du défaut*"¹⁸¹. À titre d'exemple, dans un arrêt rendu par la Cour d'appel de Toulouse le 3 octobre 2019¹⁸², une femme a acquis un véhicule dont elle a refusé la livraison en raison de la présence de défauts visibles sur le véhicule, tels que "*un grain de poussière sur la peinture du pare-chocs avant*" ou encore "*un impact sur le pare-chocs arrière*". Si la consommatrice a demandé le remplacement du véhicule objet du contrat par un autre véhicule sans

¹⁷⁷ Ordonnance n° 2005-136 du 17 février 2005 relative à la garantie de la conformité du bien au contrat due par le vendeur au consommateur

¹⁷⁸ C. consom art. L.217-11

¹⁷⁹ CJCE, 17 avril 2008, aff. C-404/06, *Quelle AG* ; D. 2008 p.2631 obs. PIGNARRE (G.) et PIGNARRE (L. F.)

¹⁸⁰ JULIEN (J.), *Droit de la consommation*, Précis DOMAT Droit privé, LGDJ, 3e. éd., 2019 ; n°333 p.469

¹⁸¹ C. consom. art. L.217-9

¹⁸² CA Toulouse, 3 octobre 2019, n°19/01007

défaut, le professionnel a souhaité procéder à la vente du véhicule défectueux sous réserve de la réparation des défauts de conformité. Ce choix mis en œuvre par le professionnel a été validé par les magistrats qui ont estimé que *“au vu du prix d’achat du véhicule et du coût de la réparation, le remplacement du dit véhicule était disproportionné par rapport au coût de reprise des défauts constatés par l’expert, de sorte que Madame B. ne pouvait solliciter le remplacement du véhicule”*.

189. **Subsidiarité des remèdes en valeur** - L’article L.217-10 du Code de la consommation prévoit que le consommateur ne pourra invoquer les remèdes en valeur, à savoir la réduction du prix ou la résolution du contrat, que dans un nombre limité de situations.

190. Dans un premier temps, le consommateur pourra exiger du professionnel, à son choix, la réduction du prix payé ou la résolution du contrat uniquement dans l’hypothèse où les deux remèdes en nature sont impossibles à mettre en œuvre. Cette hypothèse surviendra notamment lorsque le défaut de conformité sera inhérent à la conception même du bien¹⁸³, que le bien acquis aurait explosé et serait demeuré à l’étranger¹⁸⁴ ou encore lorsque le bien défectueux est une antiquité n’appartenant pas à l’époque indiquée dans le contrat¹⁸⁵. En outre, selon la jurisprudence de la Cour de justice de l’Union européenne, lorsque l’une des hypothèses des remèdes en nature est impossible à mettre en œuvre, et que le remède en nature restant est disproportionné, le professionnel ne peut pas invoquer les remèdes en valeur, et est tenu de mettre en œuvre le mode de dédommagement en nature réalisable quand bien même il serait disproportionné¹⁸⁶. Par la suite, l’article L.217-10 du Code de la consommation prévoit que le consommateur peut également demander la résolution du contrat ou la réduction du prix payé lorsque le professionnel n’aura pas remplacé le bien ni réparé le bien défectueux dans un délai d’un mois à compter de la réclamation du consommateur¹⁸⁷, ou encore lorsque la mise en œuvre des remèdes en nature ne peut se faire sans causer d’inconvénient majeur à l’acquéreur, eu égard à l’usage recherché du bien.

191. Au sein des remèdes en valeur, le consommateur ne pourra pas choisir le remède à appliquer selon son propre choix. En effet, une limite est posée pour que le consommateur puisse invoquer la résolution du contrat : celle-ci ne pourra intervenir lorsque le défaut de conformité sera un défaut

¹⁸³ CA Paris, 27 novembre 2014, n°13/01912 ; CCC 2015 Comm.74 obs. RAYMOND (G).

¹⁸⁴ CA Colmar, 21 janvier 2019, n°17/04079

¹⁸⁵ CA Rennes, 2 décembre 2016, n°13/07699

¹⁸⁶ CJUE, 16 juin 2011, aff. C-65/09, *Weber* ; RTD eur. 2011 p.364 obs. AUBERT DE VINCELLES (C.) ; LEDC 2011 p.3 obs. PILLET (G.).

¹⁸⁷ V. en ce sens TI Nice, 7 novembre 2006, JurisData : 2006-321213 ; D. 2007 p.441 obs. RONDEY (C.).

mineur. Aucune définition n'est donnée du défaut mineur, mais il est possible de penser qu'un défaut mineur est un défaut qui n'affecte pas l'usage quotidien que l'on peut en attendre, ou n'ayant que des conséquences minimales sur son utilisation. À titre d'exemple, dans un arrêt rendu par la Cour d'appel de Saint-Denis de la Réunion le 30 octobre 2020¹⁸⁸, les magistrats ont considéré que le défaut d'étanchéité de la couverture de protection pour pergola était un défaut majeur permettant aux consommateurs de demander la résolution du contrat étant donné que *“ce défaut concerne une caractéristique essentielle du bien”*. Sur ce point, la directive 2019/770/UE apporte une nouveauté en précisant que si, lors de la conclusion d'un contrat de fourniture de contenu ou de service numérique, la contrepartie fournie par le consommateur ne consiste pas en le paiement d'un prix, celui-ci pourra obtenir la résolution du contrat même pour un défaut mineur, étant donné que la réduction du prix sera impossible à mettre en œuvre.

192. **Protection relative du consommateur** - Avec ce principe de hiérarchie des remèdes, le Code de la consommation semble ainsi moins protecteur du consommateur que le droit commun de la vente. En effet, lorsque le consommateur se fonde sur le droit commun de la vente pour invoquer un défaut de délivrance conforme ou un vice caché, celui-ci peut invoquer indifféremment les 5 sanctions de l'inexécution contractuelle posées à l'article 1217 du Code civil. En effet, selon le rapport au Président de la République relatif à l'ordonnance ayant réformé le droit des contrats¹⁸⁹, l'énumération des différents remèdes à l'inexécution du contrat effectuée par le Code civil *“n'a aucune valeur hiérarchique, le créancier victime de l'inexécution étant libre de choisir la sanction la plus adaptée à la situation”*. Ainsi, l'acquéreur pourra très bien, s'il le souhaite, demander la résolution du contrat, ou encore une réduction du prix, sans avoir à passer par une exécution forcée en nature. Par conséquent, en obligeant le consommateur à passer par un remède en nature avant de pouvoir éventuellement invoquer les remèdes en valeur, et en limitant la possibilité d'invoquer les remèdes en valeur, la protection du consommateur est limitée, de sorte que le consommateur pourrait être parfois réticent à mettre en œuvre la garantie légale de conformité, malgré les avantages qu'elle peut représenter.

193. Certains auteurs tels que Pierre-Yves GAUTIER estiment que ce mécanisme de hiérarchie des remèdes proposé aux consommateurs *“est excellent”*, notamment en raison de *“son caractère*

¹⁸⁸ CA Saint-Denis (Réunion), 30 octobre 2020, n°18/01933

¹⁸⁹ Rapport au Président de la République relatif à l'ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016 portant réforme du droit des contrats, du régime général et de la preuve des obligations

*pragmatique, utile, économe de moyen*¹⁹⁰. En outre, certains auteurs estiment que cette solution est bienvenue afin d'éviter les dérives des consommateurs qui demanderaient la résolution du contrat ou une réduction du prix sans même passer dans un premier temps pas les remèdes en nature. Olivier TOURNAFOND estime même que le régime tel que posé par la directive laisse un droit trop discrétionnaire au consommateur de pouvoir demander, pour n'importe quel défaut affectant le bien, le remplacement du produit alors même que le défaut serait "*facilement réparable*"¹⁹¹. En outre, cette solution de primauté des remèdes en nature permet de préserver les intérêts des deux parties au contrat, le consommateur obtenant ainsi la conformité de son bien, et le vendeur conservant le bénéfice du contrat conclu. Pour autant, il reste qu'en ne permettant au consommateur d'invoquer que de manière subsidiaire la réduction du prix ou la résolution du contrat, le législateur fait "*abstraction de la confiance de l'acheteur en la personne du vendeur ou dans le bien acquis*"¹⁹². En effet, après avoir été confronté à un défaut de conformité de son bien, il se peut que le consommateur craigne que le bien réparé ou même remplacé présente le même défaut de conformité, si bien qu'il estime que son intérêt serait dans la résolution du contrat afin qu'il puisse acquérir un autre produit dans lequel il aurait plus confiance. En outre, et comme l'explique Laetitia GAUDIN, étant donné que la législation présume "*que l'exécution en nature est la solution la plus conforme*" aux intérêts des consommateurs, celle-ci a pour conséquence d'amoindrir "*son droit de choisir entre le maintien ou l'anéantissement du contrat*"¹⁹³. Ainsi, en mettant en œuvre la garantie légale de conformité, le consommateur verra ses droits moins protégés puisqu'il sera contraint de demander, à tout le moins dans un premier temps, le remplacement ou la réparation de son bien par le professionnel, et même dans cette hypothèse, son choix pourra ne pas être respecté par le professionnel qui lui préférerait l'autre option.

194. Bien que cette hiérarchie des remèdes ait été remise en cause postérieurement à l'instauration de la directive, le Livre vert sur la révision de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs¹⁹⁴ ayant remarqué que les professionnels ne démontraient parfois pas le "*caractère*

¹⁹⁰ GAUTIER (P.Y.), *Retour aux sources : le droit spécial de la garantie de conformité emprunté aux édiles curules*, RDC 2005 p.925 ; n°8 et n°9.

¹⁹¹ TOURNAFOND (O.), *Quelques observations sur la garantie de conformité issue de l'ordonnance du 17 février 2005 (article L.211-1 et s. du Code de la consommation)*, RDC 2005 p.933 ; n°12.

¹⁹² GAUDIN (L.), *Regards dubitatifs sur l'effectivité des remèdes offerts au consommateur en cas de défaut de conformité de la chose vendue*, D. 2008 p.631 ; n°7

¹⁹³ *Ibid*

¹⁹⁴ Commission des Communautés européennes, Livre vert sur la révision de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs du 8 février 2007

*disproportionné d'un mode de dédommagement éventuel*¹⁹⁵ de sorte qu'il proposait de supprimer la hiérarchie des remèdes établie sous réserve que la résolution du contrat ne soit possible qu'en cas de défaut de conformité majeur, les directives 2019/770/UE et 2019/771/UE ont toutefois maintenu l'ordre des remèdes déjà existant. Simplement, ces deux directives prévoient désormais que le consommateur pourra accéder directement aux remèdes en valeur, sans passer par les remèdes en nature, dès lors qu'il rapporte la preuve d'un défaut grave¹⁹⁶. Aucune définition n'est toutefois donnée d'un défaut grave. En outre, le projet d'ordonnance de transposition de ces deux textes européens permet également au consommateur de "*suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat*" jusqu'à ce qu'il obtienne la mise en conformité de son bien¹⁹⁷.

195. Ainsi, la transposition par le droit français de la hiérarchie des remèdes que le consommateur peut invoquer lorsqu'il fait face à un défaut de conformité réduit largement la protection du consommateur et l'intérêt qu'a celui-ci de mettre en œuvre la garantie légale de conformité, le droit commun lui permettant d'invoquer le remède qu'il souhaite sans ordre spécifique. Certes, les modifications apportées par les deux nouvelles directives lui permettront de passer outre cette hiérarchie dans de très rares hypothèses, mais il n'en reste pas moins que cette hiérarchie constitue une véritable limite à la mise en œuvre des droits de l'acquéreur. En outre, l'invocation par le consommateur de la garantie légale de conformité est d'autant plus limitée par le pouvoir important du professionnel lorsque l'acquéreur essaye de trouver une solution à son défaut de conformité par une négociation amiable.

II. Une mise en œuvre limitée lors d'un règlement amiable avec le professionnel

196. Dans la majorité des situations, les consommateurs n'agissent que très peu en justice, et ne connaissent pas l'existence des médiateurs de la consommation, si bien que la plupart des litiges relatifs à un défaut de conformité se résolvent à l'amiable, par des négociations entre le vendeur et l'acquéreur. Il reste que les rapports entre professionnels et consommateurs sont des rapports

¹⁹⁵ *Ibid* ; §5.7.2, question K1, p.32

¹⁹⁶ Directive 2019/770/UE art. 14 paragraphe 3 d) ; Directive 2019/771/UE art. 13 paragraphe 4.

¹⁹⁷ Projet d'ordonnance de transposition des directives 2019/770/UE et 2019/771/UE ; art. L.217-8 et L.224-25-20

déséquilibrés, dont les professionnels tirent souvent parti, et la garantie légale de conformité ne fait pas exception. Ainsi, la mise en œuvre de cette garantie sera limitée tant par le pouvoir d'appréciation du défaut de conformité du professionnel (A). que par son influence dans la mise en œuvre du remède choisi par l'acquéreur (B.).

A. Un pouvoir important du professionnel dans la preuve du défaut de conformité

197. **Appréciation de l'existence du défaut de conformité** - Afin de mettre en œuvre la garantie légale de conformité, le consommateur doit donc rapporter la preuve de l'existence du défaut qui affecte son bien¹⁹⁸. Si, lorsque le consommateur porte son litige devant les juridictions, l'existence du défaut de conformité sera appréciée par les juges, il reste que peu de consommateurs agissent en justice, voire même en médiation, si bien que le litige devra se résoudre avec le seul professionnel, et c'est à lui que le consommateur devra prouver l'existence du défaut de conformité pour espérer obtenir réparation.

198. Afin d'éviter les dérives des professionnels, le droit de la consommation intervient, notamment par le biais des clauses abusives. En effet, l'article R.212-1 prévoit notamment en son quatrième alinéa que la clause qui accorderait "*au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat*" sont réputées abusives, et ce de manière irréfutable. Ainsi, il est *a priori* impossible pour le professionnel de se réserver, seul, le droit de déterminer si le bien acquis par un consommateur est effectivement affecté d'un défaut de conformité ou non. Pour autant, en pratique, même en l'absence d'une telle clause des contrats conclus avec leurs clients, c'est en général le professionnel qui, saisi de la demande du consommateur, va apprécier si le bien est, ou non, affecté d'un défaut de conformité. Parfois plus encore, certains professionnels refuseront les preuves de l'existence du défaut de conformité apportées par le consommateur tant qu'ils n'auront pas fait examiner le bien par leur propre équipe d'expertise. En effet, à titre d'exemple, lorsque des consommateurs acquièrent des téléphones Apple auprès d'un opérateur mobile et que celui-ci tombe en panne ou dysfonctionne, les acquéreurs se rendent alors dans un Genius Bar d'Apple afin de comprendre le problème dont est affecté leur bien et d'essayer de le résoudre. Pour autant, lorsque le consommateur se retourne vers l'opérateur afin de faire jouer la garantie légale de conformité en cas de défaut avéré du bien, les opérateurs demandent parfois à ce que le document remis par Apple soit

¹⁹⁸ V. *supra* n°114 et s.

formulé en des termes très précis, voire même certains refusent le compte rendu du Genius Bar et n'accepteront de mettre en œuvre la garantie légale de conformité qu'après avoir constaté, par leurs propres moyens, l'existence du défaut de conformité affectant le bien acquis.

199. Ainsi ces exigences de la part des professionnels viennent fortement limiter la faculté pour le consommateur de mettre en œuvre la garantie légale de conformité lorsque son bien est affecté d'un défaut, ce qui vient in fine réduire la protection du consommateur dans sa faculté d'invoquer ses droits à réparation de ce défaut de conformité.

200. **Renversement de la présomption d'antériorité du défaut** - L'article L.217-7 du Code de la consommation, qui établit la présomption d'antériorité du défaut au profit du consommateur prévoit toutefois que cette présomption est une présomption simple étant donné que le texte indique que "*le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué*". Ainsi, si le vendeur souhaite s'opposer à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité par le consommateur, celui-ci devra rapporter la preuve de ce que le défaut de conformité n'est pas antérieur à la délivrance du bien mais que ce défaut est postérieur à cette délivrance, ou encore que la présomption n'est pas compatible avec la nature du bien (par exemple en ce qui concerne les denrées alimentaires qui ne peuvent être consommées que dans un délai déterminé ou des biens tels qu'un bouquet de fleur susceptible de faner rapidement après l'achat).

201. Pour rapporter la preuve permettant de combattre la présomption d'antériorité du défaut, une interrogation persiste sur la valeur donnée à la mention "si celle-ci" présente dans le texte. En effet, deux visions s'opposent sur le point de savoir si cette mention a pour but de restreindre les hypothèses dans lesquelles le vendeur professionnel pourra renverser la présomption d'antériorité posée, ou si les deux hypothèses visées par la suite ne sont que des exemples, de sorte que le professionnel pourrait renverser la présomption posée par l'article L.217-7 par d'autres moyens. D'une part, certains auteurs tels que Philippe BRUN et Olivier BARRET estiment que les deux hypothèses visées dans le texte du Code de la consommation sont des moyens d'encadrer la faculté du vendeur de renverser la présomption d'antériorité du défaut, de sorte que, outre ces deux situations, le professionnel ne pourrait pas invoquer d'autres faits lui permettant de démontrer l'absence d'antériorité du défaut. Ainsi, selon ces auteurs, "*la présomption joue pratiquement toujours*", de sorte que le professionnel ne pourra presque jamais la combattre¹⁹⁹. D'un autre côté,

¹⁹⁹ BARRET (O.), BRUN (P.), Vente : effets in Répertoire de droit civil Dalloz, Janvier 2020 (actualisation Mai 2021) ; n°377.

Bertrand FAGES estime que les deux situations précisées par l'article L.217-7 du Code de la consommation le sont "*sans doute à titre d'exemple*"²⁰⁰, si bien qu'avec cette approche, le professionnel pourrait alors combattre la présomption d'antériorité du défaut par d'autres moyens de preuve. Ainsi, selon l'approche que l'on a de cet article, le consommateur sera plus ou moins protégé par la présomption d'antériorité du défaut, le professionnel ayant plus ou moins de latitude pour renverser la présomption d'antériorité du Code de la consommation.

202. En pratique, lorsque le litige portant sur le défaut de conformité du bien acquis par le consommateur se retrouve devant les juridictions, les juges sont relativement exigeants lorsque le professionnel souhaite renverser la présomption d'antériorité du défaut. Ainsi, à titre d'exemple, dans un arrêt rendu par la Cour d'appel de Colmar le 21 janvier 2019²⁰¹, le vendeur invoquait, pour renverser la présomption légale de conformité, que le consommateur aurait utilisé le bien de manière excessive par rapport à son usage normale de sorte que l'explosion du bien en question ne serait pas dû à un défaut de conformité existant au moment de la délivrance du bien. Pour autant, les magistrats estiment qu'étant donné qu'il n'est pas prouvé que la "*batterie litigieuse aurait été en permanence en charge*" et que les consignes d'utilisation n'indiquaient pas que les produits chargés grâce à la batterie ne devaient pas l'être, la société vendresse ne renverse pas la présomption d'antériorité du défaut. De même, dans un arrêt rendu par la Cour d'appel de Grenoble le 19 juin 2018²⁰², le vendeur invoquait, pour renverser la présomption d'antériorité du défaut, une contre-expertise indiquant que le défaut affectant le bien acquis par la consommatrice était dû à une utilisation du véhicule en sur-régime et non pas à un défaut de conformité du bien. Pour autant, la juridiction a estimé que cette expertise ne permettait pas de combattre la présomption instaurée par l'article L.211-7 (ancien) du Code de la consommation puisque l'expert a exprimé certaines réserves de sorte que les éléments invoqués dans son rapport sont "*insuffisants pour démontrer que la cause des désordres réside dans l'utilisation excessive du véhicule*" et que ce rapport ne permet pas d'imputer les faits évoqués dans l'expertise à la consommatrice.

203. Pour autant, il reste que dans la plupart des situations, les litiges portant sur les défauts de conformité ne parviennent pas devant les juridictions nationales, les consommateurs ne trouvant que peu d'intérêt à agir en justice en raison du faible coût des biens, de telle sorte que les litiges se

²⁰⁰ FAGES (B.), *Projet de loi de transposition de la directive 99/44/CE du 25 mai 1999, Au retard s'ajoute le regret*, RLDC octobre 2004 ; n°9.

²⁰¹ CA Colmar, 21 janvier 2019, n°17/04079

²⁰² CA Grenoble, 19 juin 2018, n°16/01728

résolvent de manière amiable directement avec le vendeur professionnel. Or, en dehors du cadre protecteur de la justice, le professionnel pourra chercher à retourner la présomption d'antériorité du défaut en apportant certains arguments au consommateur que celui-ci ne vérifiera pas en raison de la confiance qu'il accorde à son cocontractant, parfois sans même apporter la preuve de ce qu'il avance. À titre d'exemple, l'UFC Que Choisir, dans l'un de ses articles²⁰³, dénonce les pratiques d'une entreprise qui a refusé d'appliquer la garantie légale de conformité à un ordinateur dont l'écran s'éteignait de manière subite en estimant que le défaut était dû à une chute du bien ou à un coup porté au bien et non à un défaut de conformité, alors même que le consommateur n'avait pas fait ce qui lui était reproché. Si certains consommateurs n'ont pas lâché l'affaire pour obtenir réparation, la plupart d'entre eux ne sont toutefois pas si tenaces de sorte que les professionnels peuvent alors ne pas appliquer la garantie légale de conformité, même en présence d'un réel défaut de conformité du bien acquis.

204. Cette forte influence du professionnel fait donc barrière à une protection effective du consommateur qui, bien qu'il chercherait à mettre en œuvre la garantie légale de conformité, devra faire face à un vendeur disposant parfois de beaucoup de moyens pour décourager le consommateur de persister dans ses droits. En outre, même lorsque le consommateur parvient à effectuer une demande auprès du professionnel, les droits du consommateur restent encore parfois malmenés par le professionnel.

B. Une influence importante du professionnel dans la mise en œuvre des droits

205. **Dans l'acceptation du choix du consommateur** - Par principe, selon l'article L.217-9 du Code de la consommation, il appartient au consommateur de choisir le remède qu'il souhaite obtenir afin de mettre fin au défaut de conformité affectant son bien. Pour autant, cette faculté laissée au consommateur n'est pas absolue, puisqu'il est précisé que le choix du consommateur entre les deux premiers remèdes en nature peut ne pas être respecté par le professionnel s'il démontre que le choix du consommateur est impossible à mettre en œuvre ou bien qu'il est disproportionné par rapport à l'option non choisie.

²⁰³ DE BLAUWE (A.) UFC Que Choisir, *Service après-vente, Samsung condamné*, UFC Que Choisir, article publié sur le site internet de l'association le 4 mars 2021

206. Il reste cette faculté au professionnel de ne pas appliquer la décision du consommateur, laisse également une marge à un certain nombre de dérives. En effet, les auteurs s'accordent à dire que *“en pratique, il suffit au professionnel d'invoquer un coût trop important pour privilégier la réparation”*²⁰⁴, d'autant que *“le texte n'impose en effet nullement au professionnel de justifier sa prétention”*²⁰⁵. Ainsi, en pratique, la demande du consommateur *“auprès du professionnel dépendra toujours du bon vouloir de son interlocuteur”*²⁰⁶, ce qui laisse penser que la protection du consommateur dans ces hypothèses ne sera pas effective.

207. En outre, il arrive que certains professionnels, s'ils acceptent la mise en œuvre de la garantie légale de conformité par le consommateur, réduisent la faculté de choix du consommateur quant au remède à mettre en œuvre. En effet, de nombreux site internet précisent dans leurs conditions générales de vente qu'en cas de défaut de conformité affectant le bien acquis, le consommateur pourra choisir entre le remplacement du bien ou un remboursement²⁰⁷. Certes, ces deux options laissées sont, dans la majorité des cas, ce que le consommateur souhaite obtenir de la part du professionnel afin de remédier au défaut de conformité. En effet, les consommateurs ont tendance à demander principalement le remplacement du bien, ayant une confiance plus importante dans un bien neuf remplacé que dans un bien réparé susceptible de tomber de nouveau en panne. Pour autant, il reste que si le consommateur souhaitait demander la réparation de son bien, en raison, à titre d'exemple, de la valeur sentimentale attachée à celui-ci, le vendeur ne lui en laisse toutefois pas la possibilité, alors même que le consommateur serait en droit de le demander.

208. Ces constatations ont même mené le législateur européen à envisager de laisser le choix des remèdes à appliquer au défaut de conformité au professionnel étant donné que c'est ce qu'il se produisait en pratique. Ainsi, le considérant 40, tout comme l'article 26 paragraphe 2 de la proposition de directive relative aux droits des consommateurs²⁰⁸ prévoient que les remèdes en nature s'effectuent au choix du professionnel. Cette directive n'a toutefois jamais été adoptée, et les directive 2019/770/UE ainsi que 2019/771/UE ne reprennent pas cette faculté de choix laissée au professionnel. Pour autant, afin de lutter contre la discrétion du professionnel face au choix du

²⁰⁴ FENOUILLET (D.) (dir.) *Droit de la consommation, droit interne et européen*, Dalloz Action, 2021/2022 ; n°212.52 p.529

²⁰⁵ PICOD (Y.), PICOD (N.), *Droit de la consommation*, Sirey Université, 5e éd., 2020 ; n°474 p.392

²⁰⁶ SAUPHANOR-BROUILLAUD (N.), AUBERT DE VINCELLES (C.), BRUNAU (G.), USUNIER (L.), *Les contrats de consommation – Règles communes, Traité de droit civil*, sous la direction de GHESTIN (J.), LGDJ, 2e éd., 2018 ; n°1017 p.994

²⁰⁷ V. Annexe 5

²⁰⁸ Proposition de directive 2008/0196 du 8 octobre 2008 relative aux droits des consommateurs

consommateur, le projet d'ordonnance de transposition des deux textes européens prévoit que dès lors que le vendeur refusera d'appliquer le choix du consommateur ou d'appliquer les remèdes en nature, celui-ci devra motiver son refus "*par écrit ou sur support durable*"²⁰⁹.

209. S'il est toutefois possible de relativiser ce constat étant donné qu'en raison de la pression des réseaux sociaux, et afin de ne pas perdre de clients, les plus grosses structures se plient parfois à la volonté des consommateurs, il reste que les professionnels peuvent la plupart du temps imposer leur volonté à l'acquéreur du bien.

210. Dans la mise en œuvre du remède - Lorsque le professionnel accepte de mettre en œuvre certains remèdes demandés par les consommateurs dans le cadre de la garantie légale de conformité, celui-ci trouve tout de même quelques moyens pour tirer son épingle du jeu.

211. En effet, dans un premier temps, lorsque le consommateur demande le remplacement du bien, certains professionnels estimaient juste de pouvoir remplacer le bien acquis neuf par le consommateur par un bien reconditionné. C'est par exemple le cas d'un opérateur téléphonique qui, en raison de l'utilisation du bien par le consommateur avant l'apparition du défaut de conformité, a souhaité remplacer un mobile acquis neuf par un téléphone reconditionné. Si cet échange n'est visiblement pas légal, étant donné que le remplacement du bien acquis par le professionnel doit se faire par un bien identique et que le remplacement doit se faire sans que le consommateur ait à payer d'indemnité de jouissance pour l'usage du bien²¹⁰, il reste que face à cette proposition, et sans que le vendeur n'en fasse d'autre, le consommateur pourrait se sentir obligé d'accepter ce remplacement craignant de ne pas obtenir autre chose en cas de refus de sa part.

212. De même, lorsque le professionnel consent à résilier le contrat et à rembourser le consommateur, ce remboursement survient, dans un grand nombre de situations, par un "avoir", ou des bons d'achats valables une certaine durée à dépenser de nouveau dans l'enseigne du vendeur. S'il est évident que ces bons ne constituent pas un remboursement effectif du consommateur, dans la plupart des cas celui-ci aura le sentiment d'être contraint d'accepter l'offre proposée par le professionnel, ne sachant pas qu'il est possible d'exiger, en cas de défaut de conformité du bien, un remboursement effectif par une somme d'argent.

²⁰⁹ Projet d'ordonnance de transposition des directives 2019/770/UE et 2019/771/UE ; art. L.217-12 pour les biens meubles et art. L.224-25-23 pour les contenus ou services numériques

²¹⁰ V. *supra* n°186 ; Il est possible ici de penser qu'en remplaçant un bien neuf par un bien reconditionné, le vendeur applique de manière cachée des indemnités de jouissance du bien au consommateur par la différence de prix entre les deux biens, étant donné qu'un bien reconditionné a moins de valeur qu'un bien neuf

213. Ainsi, la protection du consommateur lors de la mise en œuvre de la garantie légale de conformité est limitée par l'ordre des remèdes qu'il peut invoquer à l'encontre du professionnel, ainsi que par le rôle important du professionnel dans la mise en œuvre de cette garantie lors d'un règlement amiable avec le consommateur, c'est-à-dire dans la majorité des situations. Il reste que la protection du consommateur est également mise à mal en raison des limites temporelles très courtes posées par le Code de la consommation pour que l'acquéreur puisse invoquer la garantie légale de conformité.

SECTION 2 : Des limites temporelles à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité

214. Comme toute action, la mise en œuvre de la garantie légale de conformité est enfermée temporellement par des délais prévus par le Code de la consommation. Ainsi, en dehors de ces délais, le consommateur n'aura plus la possibilité de mettre en œuvre la garantie légale de conformité, devant se retrancher sur les recours de droit commun. Pour autant, loin d'aller dans un sens de faveur au consommateur, le délai de prescription posé par l'article L.217-12 du Code de la consommation pose un délai de prescription très court, insuffisant à assurer une mise en œuvre effective de la garantie de conformité (I.). En outre, la protection du consommateur semble encore plus limitée lorsque celui-ci, malgré l'obtention des remèdes en nature, se retrouve avec un défaut persistant de son bien (II.).

I. Des délais insuffisants pour assurer la mise en œuvre de la garantie de conformité

215. **Un délai trop bref pour agir** - L'article L.217-12 du Code de la consommation prévoit que l'action sur le fondement de la garantie légale de conformité "*se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien*". L'article prévoit donc bien un délai de prescription à l'expiration duquel le consommateur ne pourra plus agir en justice, sur le fondement de la garantie légale de conformité, à l'encontre du vendeur professionnel. Ce délai a été fixé par le législateur français à deux ans à compter de la délivrance du bien acquis au consommateur. Si ce délai s'aligne sur celui de la présomption d'antériorité du défaut, il reste que la durée de deux ans est un délai très court, voire trop court pour assurer une protection effective du consommateur. En effet, celui-ci ne pourra

mettre en oeuvre la garantie légale de conformité que durant 24 mois suivant sa prise de possession du bien acquis, ce qui semble inadapté pour certains biens que les consommateurs acquièrent. C'est ce que relève notamment Daniel MAINGUY en indiquant que ce délai n'est pas adapté "*pour des biens plus onéreux comme les appareils électroménagers, acoustiques ou automobiles*"²¹¹, ou encore Laurent LEVENEUR qui indique que ce délai n'est pas adapté à "*des biens plus durables*"²¹², pour lesquels le consommateur s'attend à ce que ceux-ci ne soient pas affectés d'un défaut pendant une durée supérieure à deux ans. Ce délai de deux ans n'est pas non plus adapté lorsque "*le défaut, bien qu'existant au moment de la vente, n'a pas la possibilité, pour des circonstances particulières, de se révéler dans les deux ans*"²¹³. Certes, dans cette hypothèse, le consommateur aura toujours la possibilité d'invoquer la garantie des vices cachés du droit commun comme le permet l'article L.217-13 du Code de la consommation, mais il reste que le régime par le Code civil est bien moins protecteur du consommateur, notamment en ce qui concerne le régime de preuve exigeant.

216. La France n'était pas tenue de poser un délai aussi court pour permettre l'action du consommateur. En effet, la directive 1999/44/CE étant d'harmonisation minimale, le législateur français aurait pu instaurer un délai de garantie, ou encore un délai de prescription plus important pour favoriser l'action du consommateur. C'est notamment ce que prévoyait Geneviève VINEY dans son projet d'ordonnance de transposition en instaurant un délai de garantie de "*cinq ans pour les biens mobiliers et (de) 10 ans pour les immeubles et les meubles incorporés dans les immeubles*"²¹⁴. Pour autant, cette solution n'a pas été retenue au profit de la solution actuelle semblant accorder une protection moindre au consommateur que la directive elle-même. En effet, comme le soulève Christophe QUÉZEL-AMBRUNAZ, "*en pratique, si un défaut survient un an et onze mois après la délivrance, et que le consommateur agit quarante jours après, la prescription est acquise au sens du droit français, mais la garantie, telle que prévue par la directive, semblerait*

²¹¹ MAINGUY (D.), *Le nouveau droit de la garantie de conformité dans la vente au consommateur (Après la transposition de la directive du 25 mai 1999 par l'ordonnance du 17 février 2005)*, JCP E 2005 p.630 ; n°9

²¹² LEVENEUR (L.), "Garantie de conformité des meubles vendus aux consommateurs - Garantie légale de conformité. - Garantie commerciale", *JurisClasseur Concurrence - Consommation*, Fasc. 1060 ; n°33.

²¹³ Chaire Droit de la consommation (CY Cergy Paris Université), Rencontre n°2 - Projet d'ordonnance transposant la directive 2019/771 relative au contrat de vente, webinaire tenu le 1^{er} avril 2021 ; Intervention de Mme Carole AUBERT DE VINCELLES (*intervention commençant à 1h31m48 de la rencontre retransmise sur la chaîne YouTube "Chaire-Master Droit de la consommation"*)

²¹⁴ VINEY (G.), *Rapport général du groupe de travail sur l'intégration en droit français de la directive 1999/44 du Parlement européen et du Conseil du 25 mars 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation* ; p.21

*toujours due ...*²¹⁵.

217. Il semble toutefois que le projet d'ordonnance de transposition des directives 2019/770/UE et 2019/771/UE ait pris quelque peu en compte ces difficultés pour accorder une meilleure protection au consommateur. En effet, l'article L.217-3 de ce projet prévoit que le délai de garantie, au cours duquel le défaut de conformité du bien doit se révéler, est de deux ans à compter de la délivrance du bien, mais que *“ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du Code civil”*. Ainsi, selon ce texte, dès lors que le défaut de conformité apparaît dans le délai imparti, le consommateur disposera par la suite d'un délai de cinq ans à compter de la découverte du défaut pour mettre en œuvre la garantie légale de conformité devant les juridictions. Cela permettra donc au consommateur de mettre en œuvre la garantie légale de conformité pendant une durée plus longue, notamment s'il passe quelque temps à négocier avec le professionnel afin de trouver une solution au défaut de conformité affectant son bien. De plus, ce même article prévoit également que pour les biens intégrant des contenus ou des services numériques fournis en continu pendant plus de deux ans, le délai de garantie s'alignera sur la durée de fourniture du contenu ou du service numérique, ce qui renforce très nettement la protection du consommateur²¹⁶.

218. **Un point de départ peu protecteur du consommateur** - L'article L.217-12 du Code de la consommation donne comme point de départ du délai de prescription le jour de la délivrance du bien au consommateur. Pour autant, ce point de départ de la prescription n'est en rien protecteur du consommateur. En effet, ce délai étant un délai fixe, il se pourrait alors que le défaut ne se révèle pas dans les deux ans suivant la délivrance du bien au consommateur mais plus tard, de sorte que celui-ci ne pourra invoquer la garantie légale de conformité, son action étant prescrite. En outre, ce point de départ ne permet pas une protection effective du consommateur étant donné qu'il est possible que le délai de garantie soit acquis au profit du vendeur alors même que le consommateur ne connaîtrait pas encore l'existence du défaut de conformité de son bien. Ainsi, pour une protection plus effective du consommateur, et lui permettre de mettre en œuvre la garantie légale de conformité dès lors qu'il découvre un défaut de son bien, *“l'action ne devrait se prescrire qu'à compter de la découverte du vice, ou du moment où cette découverte devrait intervenir”*²¹⁷.

²¹⁵ QUÉZEL-AMBRUNAZ (C.), *La durée de la garantie de conformité dans la transposition de la directive de 1999*, RLDC novembre 2008

²¹⁶ Ces dispositions s'appliquent également aux contrats de fourniture de contenu et de services numériques, le projet d'ordonnance de transposition des directives 2019/770/UE et 2019/771/UE prévoyant les mêmes règles à l'article L.224-25-15.

²¹⁷ QUÉZEL-AMBRUNAZ (C.), *La durée de la garantie de conformité dans la transposition de la directive de 1999*, RLDC novembre 2008

219. Malgré ces critiques, il reste toutefois que les directives 2019/770/UE et 2019/771/UE maintiennent “*le très dommageable point de départ du délai de garantie qu’est le jour de la délivrance du bien*”²¹⁸ ou du contenu ou du service numérique, ce qui n’apporte pas de protection au consommateur qui souhaite mettre en œuvre la garantie légale de conformité. Les modifications apportées par l’ordonnance de transposition, introduisant la distinction entre le délai de garantie et le délai de prescription ne permettent guère d’améliorer la situation du consommateur étant donné que le point de départ de la garantie reste celui de la délivrance du bien, de sorte que quand bien même le nouveau délai de prescription favoriserait la situation du consommateur, dès lors que le délai de garantie est acquis, le délai de prescription ne présente plus aucun intérêt pour le consommateur.

220. **Un manque dans les causes de suspension et d’interruption de la prescription** - Comme évoqué précédemment, l’article L.217-12 du Code de la consommation met donc en place un délai de prescription de deux ans lorsque le consommateur souhaite agir sur le fondement de la garantie légale de conformité. Cette prescription étant une prescription extinctive du droit d’agir du consommateur, il semble possible de penser, en l’absence de dispositions contraires prévues dans le code précité, que la prescription de l’action sur le fondement de la garantie légale de conformité est susceptible de faire l’objet d’interruptions ou de suspensions telles que prévues par le Code civil. Ainsi, dès lors que le consommateur mettra en œuvre la garantie légale de conformité par une action en justice à l’encontre du professionnel, la prescription sera interrompue de sorte que le délai acquis sera effacé et en fera courir un de deux ans à nouveau²¹⁹. De même, lorsque le consommateur décidera de saisir un médiateur ou un conciliateur afin de résoudre son litige portant sur le défaut de conformité de son bien, le délai de prescription sera alors suspendu à compter de la saisine du médiateur ou du conciliateur, et recommencera à courir à compter de la date où “*le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée*”, pour une durée minimale de 6 mois²²⁰.

221. Il reste que les consommateurs n’agissent que rarement en justice sur le fondement de la garantie légale de conformité de sorte que ceux-ci ne pourront pas bénéficier d’interruption de la prescription. De même, peu de consommateurs connaissent l’existence de la médiation de la consommation gratuite pour tous les consommateurs, si bien que dans la grande majorité des

²¹⁸ GENICON (T.), *Nouvelle garantie de conformité dans la vente au consommateur : l’heure des choix*, D. 2021 p.534 ; n°8

²¹⁹ C. civ ; art. 2231 et art. 2241

²²⁰ C. civ ; art. 2230 et art. 2238

situations, l'acquéreur du bien cherchera à résoudre le défaut de conformité de manière amiable avec son cocontractant. Pour autant, comme le soulève Laurent LEVENEUR, *“la recherche d'une solution par de simples discussions amiables entre vendeur et acheteur n'a pas d'effet sur le cours de la prescription qui continue”*²²¹. C'est notamment ce qu'a retenu la Cour de cassation dans un arrêt en date du 5 novembre 2009²²² dans lequel les Hauts magistrats ont cassé le jugement rendu par les juges du fond ayant estimé que *“le fait pour le vendeur de proposer une solution amiable, non acceptée par l'acheteur, ne permet pas de dire que le vendeur a reconnu les droits de l'acheteur”*²²³, si bien que les négociations ne permettent d'interrompre, ni de suspendre, le délai de prescription posé par l'article L.217-12 du Code de la consommation. Ainsi le système de suspension et d'interruption de la prescription tel que prévu par le Code civil ne permet pas d'assurer la protection du consommateur qui n'agit pas en justice, la prescription s'écoulant quand bien même le consommateur mettrait en œuvre la garantie légale de conformité à l'encontre du professionnel en dehors de toute action.

222. Afin d'améliorer la protection du consommateur, et de lui permettre, s'il le souhaite, d'agir en justice après avoir essayé vainement de négocier avec le professionnel, il serait intéressant que la prescription soit à tout le moins suspendue lorsque l'acquéreur entre en négociation avec son cocontractant pour trouver une solution au défaut de conformité affectant son bien. Cette possibilité de suspension de la prescription était d'ailleurs déjà envisagée par la directive 1999//44/CE qui indique dans son dix-huitième considérant que les États membres ont la possibilité de prévoir que le délai de prescription sera *“suspendu ou interrompu (...) en cas de réparation, de remplacement ou de négociations entre le vendeur et le consommateur en vue d'un accord amiable”*. Geneviève VINEY, dans son projet de transposition de la directive, avait même prévu de mettre en place une interruption du délai de garantie dès lors que le consommateur dénonce l'existence du défaut de conformité au professionnel, et ce par tout moyen²²⁴. Cette solution semble toutefois avoir été considérée et mise en œuvre par le projet d'ordonnance de transposition des directives 2019/770/UE

²²¹ LEVENEUR (L.), *“Garantie de conformité des meubles vendus aux consommateurs - Garantie légale de conformité. - Garantie commerciale”*, JurisClasseur Concurrence - Consommation, Fasc. 1060 ; n°34

²²² Civ 1^{re}, 5 novembre 2009, n°08-14.106 ; CCC 2010 comm. 60 obs. RAYMOND (G.).

²²³ RAYMOND (G.), *Défaut de conformité d'un produit, action en justice et prescription*, CCC 2010 comm.60

²²⁴ VINEY (G.), Rapport général du groupe de travail sur l'intégration en droit français de la directive 1999/44 du Parlement européen et du Conseil du 25 mars 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation ; p.21.

et 2019/771/UE²²⁵ qui accorde une suspension du délai de garantie légale de conformité. En effet, l'article L.217-29 du projet prévoit la suspension de ce délai lorsque le consommateur entre "*en négociation en vue d'un règlement amiable*", mais également lorsque le bien a été immobilisé afin d'être remis en l'état. Il semble donc que la future législation va dans le sens d'une protection plus importante du consommateur lorsqu'il souhaite mettre en œuvre la garantie légale de conformité.

223. Ainsi, comme le soulève Christophe QUÉZEC-AMBRUNAZ, "*L'étude des délais a montré qu'il était possible que le droit de la consommation contienne des dispositions plus favorables au vendeur que le droit commun*", les délais actuels étant très court au regard des biens faisant l'objet de la garantie légale de conformité. Cette protection du consommateur est d'autant plus limitée que, une fois qu'il a obtenu les remèdes en nature de la part du professionnel, l'acquéreur sera limité dans la faculté de mettre en œuvre une nouvelle fois la garantie de conformité en cas de défaut persistant.

II. Une protection relative du consommateur ayant obtenu les remèdes en nature

224. **Absence de précision quant à la mise en œuvre de la garantie une fois le remède obtenu -** Lorsque le consommateur a mis en œuvre la garantie légale de conformité, celui-ci a parfois eu la possibilité de bénéficier de remèdes en nature et d'obtenir soit le remplacement de son bien, soit sa réparation. Pour autant, la question se pose de savoir si, en cas de persistance du défaut, le consommateur aura toujours la possibilité d'invoquer les dispositions relatives à la garantie légale de conformité afin d'obtenir une nouvelle fois un remède au défaut de conformité subsistant de son bien. *A priori*, dans l'hypothèse où le délai de prescription court toujours au profit du consommateur, celui-ci aura alors la possibilité de mettre en œuvre une nouvelle fois la garantie légale de conformité si le défaut de conformité persiste dès lors qu'il arrive à prouver l'existence du défaut. C'est notamment ce qui a été retenu dans un arrêt rendu par la Cour d'appel de Toulouse en date du 19 décembre 2016²²⁶ dans lequel un couple qui avait fait remplacer puis réparer à de nombreuses reprises leur installation de détection d'intrusion a pu obtenir la résiliation du contrat

²²⁵ Projet d'ordonnance portant transposition de la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques et de la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens

²²⁶ CA Toulouse, 19 décembre 2016, n°15/04497

sur le fondement de la garantie légale de conformité.

225. En outre, si aucune précision n'est apportée par le Code de la consommation, certains auteurs estiment que pour assurer la protection des consommateurs, le délai de garantie devrait être prolongé pour permettre au consommateur de mettre en œuvre la garantie légale de conformité. C'est notamment le cas de Gilles PAISANT qui estime qu'en cas de réparation ou de remplacement d'un bien neuf, *“un nouveau délai de garantie de deux ans devrait courir à compter du jour du remplacement ou de la réparation”*²²⁷. C'est également la solution retenue par l'arrêt de la Cour d'appel de Toulouse précité²²⁸ qui a estimé que si la prescription avait commencé à courir au moment de l'installation du système de détection d'intrusion à leur domicile le 23 octobre 2007, celle-ci a de nouveau recommencé à courir *“à compter du 16 juillet 2008, date à laquelle le premier système d'alarme a été remplacé par le système actuel toujours en place”*. Ainsi, selon les juges, le remplacement du bien permettrait d'interrompre le délai de prescription afin de le faire recommencer au jour du remplacement du bien défectueux. Bien que cette solution n'ait pas été confirmée par la législation, celle-ci permet ainsi une plus grande protection du consommateur contre les éventuels défauts subsistants de son bien en lui permettant de mettre en œuvre la garantie légale de conformité dans un délai plus long, et potentiellement d'invoquer par la suite les remèdes en valeur.

226. **Une protection relative accordée par la loi du 10 février 2020**²²⁹ - Le silence des textes sur la possibilité de disposer d'un délai supplémentaire lors de la mise en œuvre de la garantie légale de conformité une fois les remèdes en nature obtenus par le consommateur a été résolu avec la loi du 10 février 2020. Pour autant, si cette intervention du législateur apporte des précisions sur la faculté des consommateurs d'invoquer les articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation, celle-ci ne consacre pas la solution soutenue par Gilles PAISANT, en accordant une protection en demi-teinte du consommateur.

227. Dans un premier temps, l'article 22 de la loi précitée s'intéresse à l'hypothèse dans laquelle le consommateur a obtenu de la part du vendeur professionnel la réparation de son bien, que ce soit à son choix, ou lorsque le professionnel a imposé la réparation à l'acquéreur. Dans cette situation, la garantie légale de conformité sera alors étendue de 6 mois, laissant un délai supplémentaire au

²²⁷ PAISANT (G.), *Droit de la consommation*, Thémis droit, Puf, 2019 ; n°140 p.162.

²²⁸ CA Toulouse, 19 décembre 2016, n°15/04497

²²⁹ Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire

consommateur afin d'invoquer une nouvelle fois ces dispositions en cas de défaut persistant. Si cette solution s'inscrit avant tout dans une loi visant à atteindre l'économie circulaire et résulte donc "*d'un choix politique tendant à encourager la réparation*"²³⁰, il n'en reste pas moins que cette disposition permet d'assurer une meilleure protection des consommateurs en leur accordant la possibilité de mettre en œuvre la garantie légale de conformité en cas de défaut subsistant après le délai de garantie initial.

228. Par la suite, l'article 22 prévoit la possibilité pour le consommateur d'obtenir le renouvellement de la garantie légale de conformité, mais uniquement dans une hypothèse précise. En effet, le consommateur ne pourra bénéficier du renouvellement de la garantie légale de conformité que s'il a demandé le remplacement du bien après avoir réclamé au vendeur la réparation de son bien et que celui-ci ne s'est pas exécuté dans le délai maximum d'un mois. Ainsi, si l'on interprète le texte *a contrario*, dès lors que le consommateur demandera, *ab initio*, le remplacement du bien défectueux, celui-ci ne pourra bénéficier du renouvellement de garantie. Cette solution, qui se justifie par l'idée de ne pas "*inciter à une stratégie de remplacement qui lui serait favorable*"²³¹, reste toutefois relativement peu protectrice du consommateur qui pourrait légitimement penser que dès lors qu'il obtient du professionnel un bien neuf en remplacement de son bien défectueux, celui-ci bénéficie à nouveau de la garantie légale de conformité pour une durée de 2 ans. En outre, cette solution reste également relativement peu favorable au consommateur qui n'aurait d'autre choix que de demander le remplacement du bien lorsqu'il sait que la réparation de son produit serait impossible à mettre en œuvre, ou encore au consommateur qui, induit en erreur sur les droits dont il dispose au titre de la garantie légale de conformité, demande dès sa première réclamation, le remplacement du bien défectueux.

229. De plus, et comme le soulèvent Yves PICOD et Nathalie PICOD dans leur ouvrage, le dispositif mis en place par la loi du 10 février 2020 reste un dispositif subtil, "*bien trop subtil pour ne pas être contourné par les professionnels*"²³², si bien qu'en l'absence d'une information effective du consommateur, les vendeurs pourraient tirer partie de la situation et refuser d'appliquer le renouvellement de la garantie légale de conformité. Or, les consommateurs étant peu informés de

²³⁰ JULIEN (J.), *Loi du 10 février 2020, relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire : apports en droit de la consommation*, RDC 2020 p.96

²³¹ PICOD (Y.), PICOD (N.), *Droit de la consommation*, Sirey Université, 5e éd., 2020 ; n°475 p.393

²³² *Ibid*

l'existence de la garantie légale de conformité²³³, il semble peu probable que ceux-ci seront correctement avisés de ce dispositif. Ainsi, selon Jérôme JULIEN, le législateur aurait simplement dû prévoir, comme pour le remplacement du bien, *“que tout bien remplacé en application de la garantie légale de conformité bénéficie d'un renouvellement de garantie”*²³⁴.

230. L'intérêt de la mise en œuvre de la garantie légale de conformité est donc nécessairement restreint tant par la hiérarchie des remèdes imposée par le Code de la consommation, qui limite la possibilité du consommateur d'invoquer le remède de son choix pour faire face à la non conformité de son bien, que par le fort pouvoir du professionnel qui lui permettrait de faire obstacle, ou à tout le moins de fortement limiter les droits des consommateurs. En outre, et même si les futures règles applicables semblent aller dans un sens quelque peu plus favorable au consommateur, le délai de prescription très court associé à un point de départ peu avantageux, ainsi que les faibles possibilités de mise en œuvre de la garantie de conformité une fois les remèdes en nature mis en œuvre par le professionnel réduisent nécessairement la protection du consommateur par le dispositif du Code de la consommation.

231. Ainsi, le champ d'application personnel restreint presque uniquement à l'encontre du vendeur du bien à l'exclusion de toute autre personne, tels que le fabricant ou la plateforme sur laquelle le bien a été acquis, tout comme les difficultés d'informations entretenues par la confusion avec les diverses garanties commerciales proposées par les professionnels constituent des freins importants à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité par le consommateur, nuisant à la protection qui lui est accordée par le Code de la consommation. Ces difficultés sont accentuées par le court délai de prescription de deux ans associé à un point de départ défavorable qui, même s'il va changer pour un délai de garantie de deux ans associé à un délai de prescription de cinq ans, ne permet pas au consommateur d'être réellement protégé contre un défaut de conformité qui surviendrait passé ce délai pour des biens dont il espère une durabilité plus importante. Cette protection est également mise à mal en raison du pouvoir important du consommateur que ce soit pour juger de l'existence du défaut de conformité, de l'origine de ce défaut ou encore même du remède à mettre en œuvre pour que le consommateur puisse bénéficier d'un bien exempt de défaut de conformité. Enfin, la

²³³ V. *supra* n°166 et s.

²³⁴ JULIEN (J.), *Loi du 10 février 2020, relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire : apports en droit de la consommation*, RDC 2020 p.96

protection du consommateur quant aux droits qu'il pourra invoquer pour remédier au défaut de conformité de son bien une fois la garantie légale de conformité mise en œuvre ne sont que peu satisfaisants dans l'hypothèse où le consommateur aurait perdu toute confiance en son bien ou en son vendeur, étant donné que celui-ci sera tenu par la hiérarchie des remèdes imposée par le Code de la consommation.

CONCLUSION GÉNÉRALE

232. **Une mise en œuvre en faveur de la protection du consommateur** - Ainsi, aux premiers abords, la mise en œuvre de la garantie légale de conformité permet d'assurer la protection effective du consommateur en lui permettant relativement facilement d'invoquer les droits issus de la garantie légale de conformité. En effet, celui-ci pourra mettre en œuvre cette garantie non seulement lorsqu'il aura conclu un contrat de vente mais pas seulement, en raison des extensions à certains contrats considérés comme des contrats d'entreprise prévues par le Code de la consommation ainsi que de l'extension aux contrats de fourniture de contenus et de services numériques à venir avec la transposition de la directive 2019/770/UE. En outre, le consommateur pourra également mettre en œuvre la garantie légale de conformité à l'égard de la majorité des biens qu'il est amené à acquérir.

233. Cette protection est d'autant plus garantie au consommateur par l'appréciation large qui est faite de la notion de conformité s'adaptant à toutes les situations, ainsi qu'en raison du peu de limites posées au consommateur pour invoquer le défaut qui affecte son bien, les seules limites réellement posées étant celles classiques, auxquelles l'on peut légitimement s'attendre, si bien qu'elles n'entravent pas outre mesure la protection des consommateurs. En outre, le régime de preuve allégée instauré par la garantie légale de conformité grâce à la présomption d'antériorité du défaut assure une mise en œuvre sans risque de décourager le consommateur, ce qui permet donc une meilleure protection de cette partie faible qui n'hésitera pas à invoquer ses droits auprès du professionnel.

234. En outre, la possibilité pour le consommateur de mettre en œuvre la garantie légale de conformité par une action en justice, mais aussi et surtout en dehors de toute intervention du juge permet de sauvegarder les droits de l'acquéreur d'un bien entaché d'un défaut de conformité, celui-ci pouvant demander la mise en conformité de son bien directement auprès de son cocontractant, voire même en passant par un mode de résolution amiable des litiges tels que la médiation ou encore la conciliation.

235. **Un aspect protecteur nuancé** - Certaines limites à la protection du consommateur peuvent toutefois être trouvées lorsque celui-ci souhaite mettre en œuvre la garantie légale de conformité. En effet, dans un premier temps, malgré les obligations d'information pesant sur les professionnels à l'égard des consommateurs, il reste que ceux-ci ne sont que très rarement informés de l'existence des actions à leur disposition. Cette absence d'information nuit donc à la protection du consommateur accordée par les dispositions L.217-1 et suivants du Code de la consommation,

d'autant qu'il existe une confusion bien entretenue entre la garantie légale de conformité et les différentes garanties commerciales proposées par les vendeurs ou les producteurs du bien.

236. En outre, si les conditions de mise en œuvre de la garantie semblent plutôt favorables au consommateur, il reste que celle relative au délai d'action du consommateur est de loin la moins protectrice de cette partie faible en raison de sa durée très, voire trop courte, qui vient limiter l'action de l'acquéreur à l'encontre de son cocontractant. De plus, si le projet d'ordonnance de transposition des directives 2019/770/UE et 2019/771/UE instaure un délai de prescription plus favorable au consommateur, il reste que celui-ci sera toujours enfermé dans un délai de garantie de deux ans, limitant donc son action à l'encontre du vendeur professionnel.

237. Enfin, la hiérarchie des remèdes imposée tant par les directives européennes que par les dispositions du Code de la consommation vient limiter par un ordre précis les droits que le consommateur peut invoquer en cas de défaut de conformité, ce qui limite également en quelque sorte la protection du consommateur. En outre, la protection du consommateur est également limitée lorsque le consommateur fera face à un défaut persistant après une réparation ou un remplacement de son bien, le délai de garantie n'étant prolongé que dans des conditions particulières.

238. **Une mise en œuvre globalement protectrice de la partie faible** - Ainsi, après une analyse concrète de la mise en œuvre de la garantie légale de conformité, il est possible de dire que dans certaines circonstances, celle-ci permet effectivement d'assurer la protection des consommateurs. En effet, en raison des conditions de mise en œuvre relativement protectrices du consommateur, outre le délai de prescription qui peut être considéré comme relativement court au regard des biens acquis, celui-ci pourra invoquer les droits qu'il tire de la garantie légale de conformité dans de nombreuses situations. En outre, sa protection est également renforcée lorsque le litige portant sur le défaut de conformité de son bien est résolu grâce à l'intervention d'un tiers, que celui-ci soit médiateur ou encore juge.

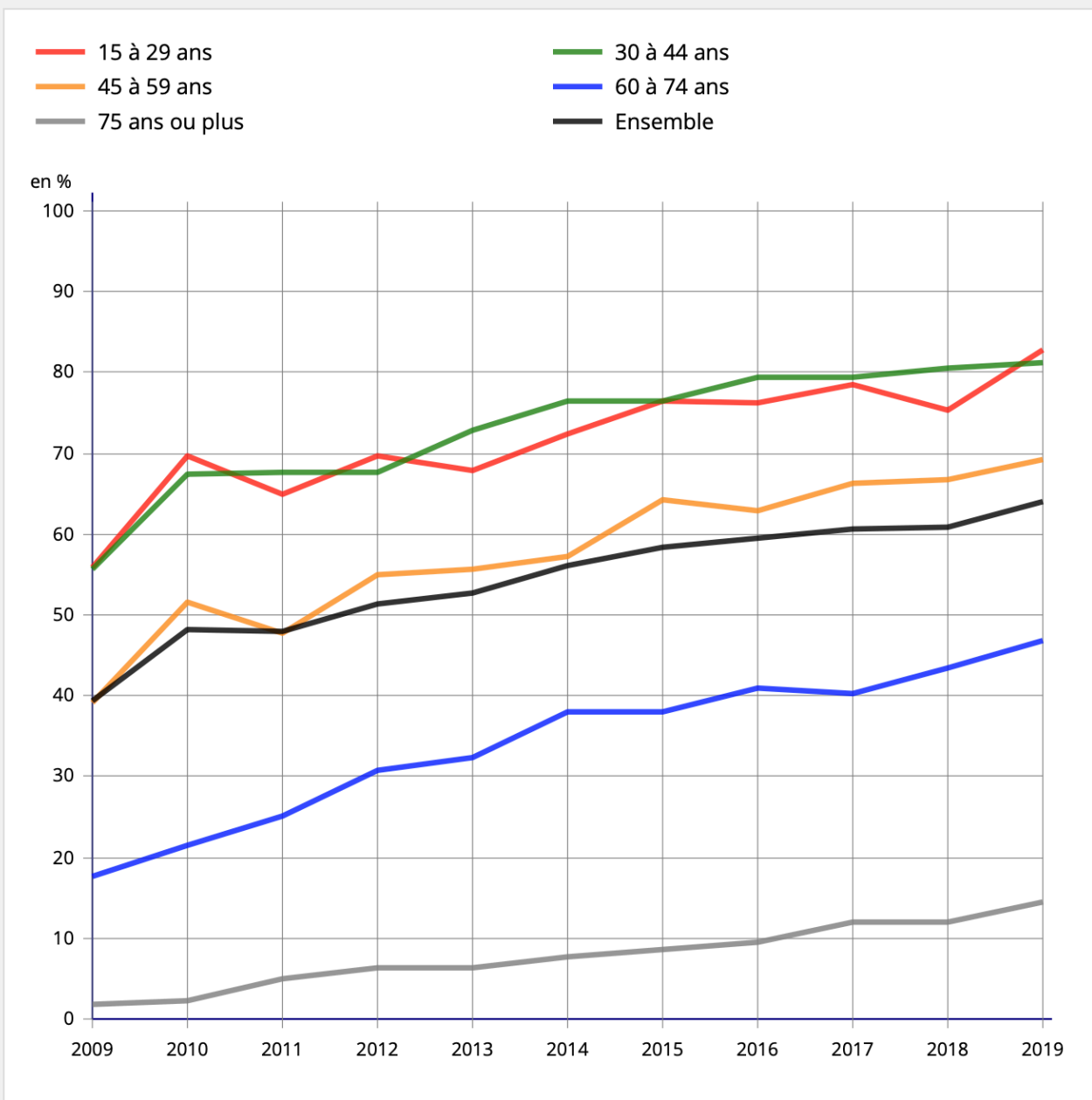
239. Par conséquent, les seules limites que l'on peut poser à la protection du consommateur par la mise en œuvre de la garantie légale de conformité sont lorsque celui-ci décide d'agir de manière amiable, par des négociations avec le professionnel. En effet, dans cette hypothèse, et malgré les efforts de la législation pour essayer de protéger l'acquéreur, le professionnel conserve un pouvoir important de décision pour accorder, ou non, la remise en conformité de son bien au consommateur, et sur le remède à adopter le cas échéant. Cette limite n'est toutefois pas propre à la garantie légale de conformité mais à l'ensemble du droit de la consommation qui, bien qu'il ait pour but d'assurer

une meilleure protection du consommateur pour instaurer un équilibre entre les deux parties au contrat, ne permet pas d'assurer une protection en toutes circonstances de la partie faible.

ANNEXES

ANNEXE 1 : Institut National de la Statistique et des Études Économiques (INSEE), Achat sur l'internet selon l'âge, données annuelles de 2009 à 2019. (plutôt le mettre en annexe avec photo graphique)

Achat sur l'internet au cours des douze derniers mois selon l'âge



Lecture : en 2019, 82,7 % des individus de 15 à 29 ans vivant dans un ménage ordinaire ont réalisé un achat sur l'internet au cours des douze derniers mois.

Champ : France, ensemble des individus de 15 ans ou plus vivant dans un ménage ordinaire.

Source : Insee, enquêtes TIC auprès des ménages.

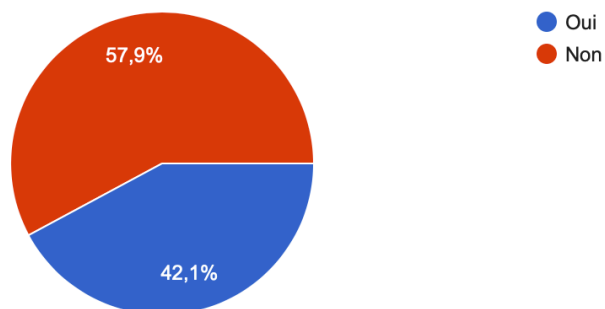
ANNEXE 2 : Sondage réalisé dans le cadre de ce mémoire

Conditions de réalisation du sondage : Ce sondage a été réalisé du 8 mars 2021 au 6 juin 2021 via un questionnaire en ligne. Les réponses données sont anonymes.

Nombre de réponses obtenues : 121

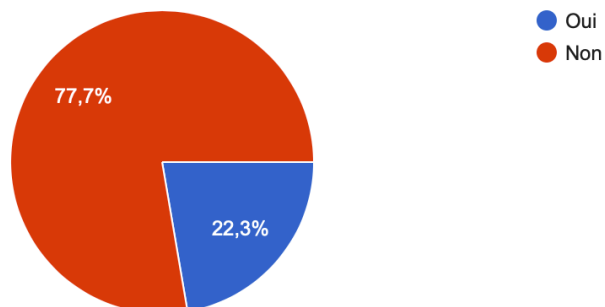
Savez-vous que vous disposez d'une garantie légale de 2 ans en cas de défaut du bien acheté auprès d'un professionnel ?

121 réponses



Faites-vous la distinction entre la garantie légale de deux ans et la garantie commerciale ?

121 réponses



Lorsque vous achetez un bien auprès d'un professionnel en boutique, celui-ci vous parle-t-il de l'existence d'une garantie ? Si oui, pensez vous que cette garantie est un geste commercial du professionnel ?

Non

30 réponses

non

3 réponses

Oui et oui

2 réponses

Oui

2 réponses

Non il ne m'en parle pas ou alors je confonds quand il me parle du temps de garantie dont je dispose Après l'achat

1 réponse

Pas toujours proposé, ce n'est pas un geste commercial, je pense que cela dépend du bien que l'on achète.

1 réponse

Il n'en parle pas systématiquement. Et je ne pense pas que cette garantie puisse être un geste commercial.

1 réponse

oui ils proposent, mais je ne prends pas cela pour un geste commercial, mais comme une garantie pour moi

1 réponse

Oui souvent on nous parle d'une garantie qui est payante . Mais pas une garantie inclus dans l'achat .

1 réponse

Pour la première question, j'ai l'impression de ne pas être toujours informés par la garantie, sauf dans le cas où j'ai fait de "gros achats" (ordinateur etc.). Pour la seconde question, un peu oui, c'est une manière de "fidéliser" peut-être, ou de montrer que le SAV peut être compétent.

1 réponse

Oui, c'est un geste commercial pour augmenter leurs bénéfices en proposant des garanties de 5ans (ou autre) sur des appareils électroménagers par exemple

1 réponse

Oui ils en parlent (notamment produits high tec) et cela ressemble effectivement à un geste commerciale la plupart du temps.

1 réponse

Oui, dans le but de rassurer la clientèle, cela peut même servir d'argument de vente pour les clients les plus sceptiques.

1 réponse

Je connais la garantie constructeur + la garantie PD/MO. Ce n'est pas 1 geste commercial

1 réponse

Oui il en parle quand elle est a son avantage. Donc un geste professionnel.

1 réponse

Il en parle parfois et non je ne pense pas que ce soit un geste commercial

1 réponse

Oui il en parle et non je ne pense pas que cela soit un geste commercial

1 réponse

Non il parle uniquement d'une garantie commerciale payante bien souvent

1 réponse

Oui mais il s'agit d'un geste commercial effectué par le professionnel.

1 réponse

Pas du tout le commercial essaye de vendre son extension de garantie

1 réponse

Rarement. Effectivement, on pense qu'il s'agit d'un geste commercial.

1 réponse

Non, je pense qu'il est dans l'obligation de proposer cette garantie.

1 réponse

Ils nous en parlent de façon à croire qu'elle est Commerciale...

1 réponse

Parfois mais je ne pense pas que cela soit un geste commerciale

1 réponse

Oui la garantie de tout objet est obligatoire pour du neuf

1 réponse

La garantie 2 ans oui puis la 5 ans pour nous la vendre

1 réponse

Oui il en parle, non ce n'est pas un geste commercial

1 réponse

Non c'est la garantie commerciale sur un bien acheté

1 réponse

Oui, mais je ne pense pas que ce soit un geste commercial. Ça doit peut-être être imposé dans la loi

1 réponse

Il nous parle généralement de garantie constructeur. Je pense que c'est la garantie légale minimum.

1 réponse

Le commerçant n'en parle pas systématiquement, et la présente souvent comme étant commerciale.

1 réponse

Non c'est une garantie qui se superpose à la garantie légale. Et donc qui est payée pour rien

1 réponse

non il n'en parle pas toujours, nous sommes obligés de demander cela reste pour eux une évidence

1 réponse

Non je dirais plutôt que le professionnel cherche à me faire payer une extension de garantie

1 réponse

Pas toujours, non. Ils n'en parlent que lorsqu'ils ont une garantie commerciale à proposer

1 réponse

Oui ils disent qu'il y a une garantie. J'ai l'impression que la durée dépend du fabricant

1 réponse

Non je ne pense pas que ça soit un geste commercial.

1 réponse

Non c'est pour qu'ont payent plus cher notre produit

1 réponse

Oui il en a parlé. Geste commercial je ne pense pas

1 réponse

Pour les biens d'une certaine, c'est une obligation

1 réponse

Oui et je pense que c'est une obligation de sa part

1 réponse

Oui il en parle, non c'est normal qu'il en parle

1 réponse

Non la garantie de 2 ans doit être obligatoire

1 réponse

Oui, mais geste commerciale

1 réponse

Non, elle est obligatoire.

1 réponse

Non il ne m'en parle pas.

1 réponse

Oui aux deux questions.

1 réponse

Oui, dépend du produit

1 réponse

Garantie du fabricant

1 réponse

Il ne m'en parle pas

1 réponse

J'achète d'occasion

1 réponse

Non c'est un droit

1 réponse

geste commercial

1 réponse

Pas connaissance

1 réponse

Oui Une pyante

1 réponse

Je sais pas

1 réponse

Commercial

1 réponse

Non, je sais qu'il s'agit d'une garantie légale

1 réponse

Je ne pense pas que ce soit un geste commercial

1 réponse

Oui, non pas un geste commercial mais un droit

1 réponse

Oui et souvent cette garantie est perçue ainsi

1 réponse

Oui et non ce n'est pas un geste commercial

1 réponse

Oui mais c'est une garantie payante en plus

1 réponse

Souvent présenté comme un geste commercial

1 réponse

Non mais si c'est un gros achat je demande

1 réponse

Seule les garanties payantes sont évoquées

1 réponse

Plus souvent d'une garantie supplémentaire

1 réponse

Très rare que soit mentionnée la garantie

1 réponse

Oui. Je ne pense pas que geste commercial

1 réponse

Non, je le vois sur le ticket de caisse !

1 réponse

Un complément de salaire pour lui ...

1 réponse

Oui et non parce qu'il doit préciser

1 réponse

Non je n'en ai jamais entendu parlé

1 réponse

non il ne me parle pas de garantie

1 réponse

Ça dépend du buen, je be sais pas

1 réponse

non une garantie du constructeur

1 réponse

Un bon commercial doit le faire

1 réponse

Jamais évoqué par les vendeurs

1 réponse

Non, une obligation de sa part

1 réponse

Il est pour moi du fabricant

1 réponse

Oui - oui

1 réponse

les deux

1 réponse

non, non

1 réponse

NON

1 réponse

oui

1 réponse

Oui - oui

1 réponse

les deux

1 réponse

non, non

1 réponse

NON

1 réponse

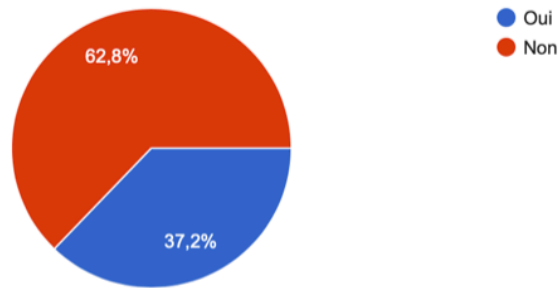
oui

1 réponse

Lorsque vous achetez un bien neuf sur internet auprès d'un professionnel, êtes vous informés de l'existence d'une garantie de 2 ans s'appliquant à votre achat ?

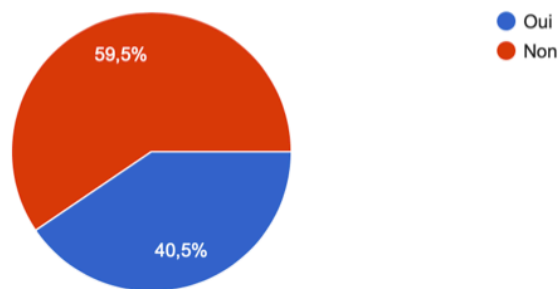


121 réponses



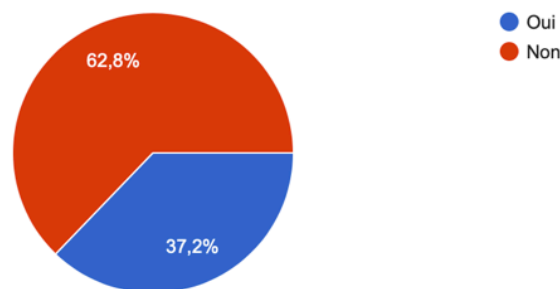
Lorsque vous achetez un bien sur internet auprès d'un particulier, êtes-vous informés de l'absence de garantie de 2 ans ?

121 réponses



Si votre bien présente un défaut et que le vendeur refuse de le prendre en charge, pensez-vous agir en justice afin de trouver une solution à votre problème ? (réparation du bien, remplacement du bien ou encore annulation du contrat).

121 réponses



ANNEXES 3 : Captures d'écran des conditions générales de ventes de différents sites internet.

Annexe 3.1 : Capture d'écran des conditions générales du site amazon.fr en date du 25 mai 2021

Présentation Historique Signets Fenêtre Aide 82 % Mar. 25 mai

amazon.fr

7. NOTRE RESPONSABILITE - GARANTIES

Vous bénéficiez de la garantie légale de conformité dans les conditions des articles L.217-4 et suivants du code de la consommation et de la garantie des vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil. Consultez notre [page d'aide sur ces garanties](#) pour plus d'informations.

Lorsque vous agissez en garantie légale de conformité,

- vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du code de la consommation ;
- pour tout produit acheté jusqu'au 17 mars 2016 à 23:59:59, vous êtes dispensés de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six (6) mois suivant la délivrance du bien ;
- pour tout produit acheté à partir du 18 mars 2016 à minuit, vous êtes dispensés de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion pour lesquels vous êtes dispensés de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien seulement durant les six (6) mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie des vices cachés au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente (article 1644 du code civil).

Les produits audio, vidéo et multimédia peuvent donner droit à la garantie du fabricant indiquée sur la fiche détaillée du produit. Si le produit devient défectueux pendant la période de la garantie du fabricant, vous pouvez consulter le service après-vente du fabricant.

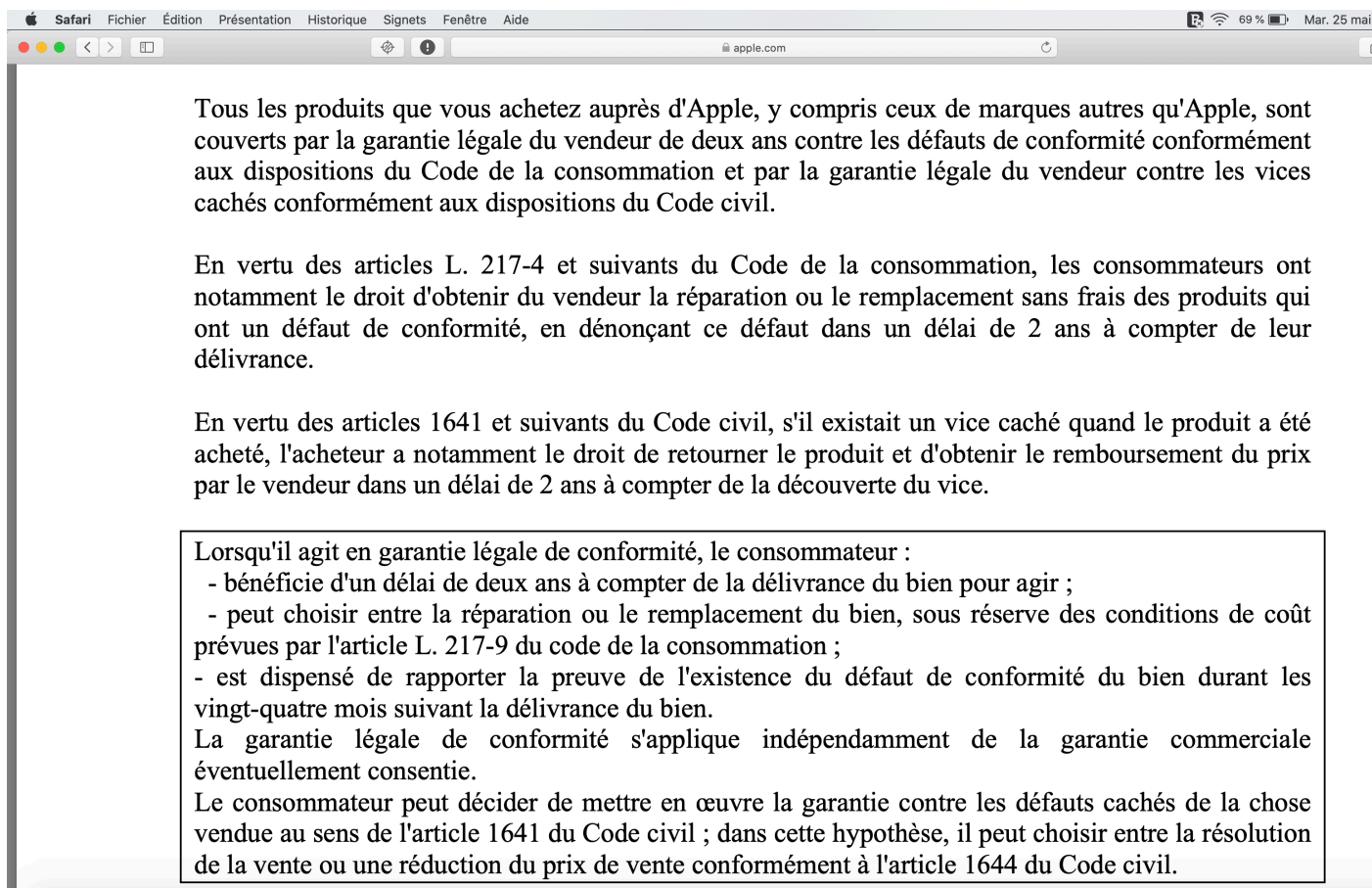
A l'exception des livraisons en France et au Luxembourg, nous déclinons toute responsabilité dans l'hypothèse où l'article livré ne respecterait pas la législation du pays de livraison.

Nous nous engageons à apporter tous les soins en usage dans la profession pour la mise en œuvre du service offert au client. Néanmoins, notre responsabilité ne pourra pas être retenue en cas de retard ou de manquement à nos obligations contractuelles si le retard ou manquement est dû à une cause en dehors de notre contrôle : cas fortuit ou cas de force majeure tel que défini par la loi applicable.

Notre responsabilité ne sera pas engagée en cas de retard dû à une rupture de stock chez l'éditeur ou chez le fournisseur. En outre, notre responsabilité ne sera pas engagée en cas de différences mineures entre les photos de présentation des articles et les textes affichés sur le Site Internet Amazon.fr, et les produits livrés.

Nous mettons en œuvre tous les moyens dont nous disposons pour assurer les prestations objets des présentes Conditions Générales de Vente. Nous sommes responsables de tout dommage direct et prévisible au moment de l'utilisation du Site Internet ou de la conclusion du contrat de vente entre nous et vous. Dans le cadre de nos relations avec des professionnels, nous n'encourons aucune responsabilité pour les pertes de bénéfices, pertes commerciales, pertes de données ou manque à gagner ou tout autre dommage indirect ou qui n'était pas prévisible au moment de l'utilisation du Site Internet ou de la conclusion du contrat de vente entre nous et vous.

Annexe 3.2 : Capture d'écran des conditions générales d'Apple en date du 25 mai 2021



Annexe 3.3 : Capture d'écran des conditions générales du site mercihandy.com en date du 25 mai 2021



XII. Garanties légales

Les Produits vendus sur le Site sont conformes à la réglementation en vigueur en France et ont des performances compatibles avec des usages non professionnels. En vertu de l'article L. 211-4 du Code de la consommation, le Vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. Conformément à l'article L. 211-5 du Code de la consommation, pour être conforme au contrat, le Produit doit (i) être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant, correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle et présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le Vendeur notamment dans la publicité ou l'étiquetage ou (ii) présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par le Client, porté à la connaissance du Vendeur et que ce dernier a accepté.

Les Produits fournis par le Vendeur bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, indépendamment du droit de rétractation, conformément aux dispositions légales (i) de la garantie légale de conformité, pour les Produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la Commande et (ii) de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les Produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation, dans les conditions et selon les modalités visées dans l'encadré ci-dessous et définies en annexe aux présentes.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client :

- bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour agir à l'encontre du Vendeur ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit commandé, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant six (6) mois suivant la délivrance du Produit. Ce délai est porté à vingt-quatre (24) mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement accordée le Produit. Le

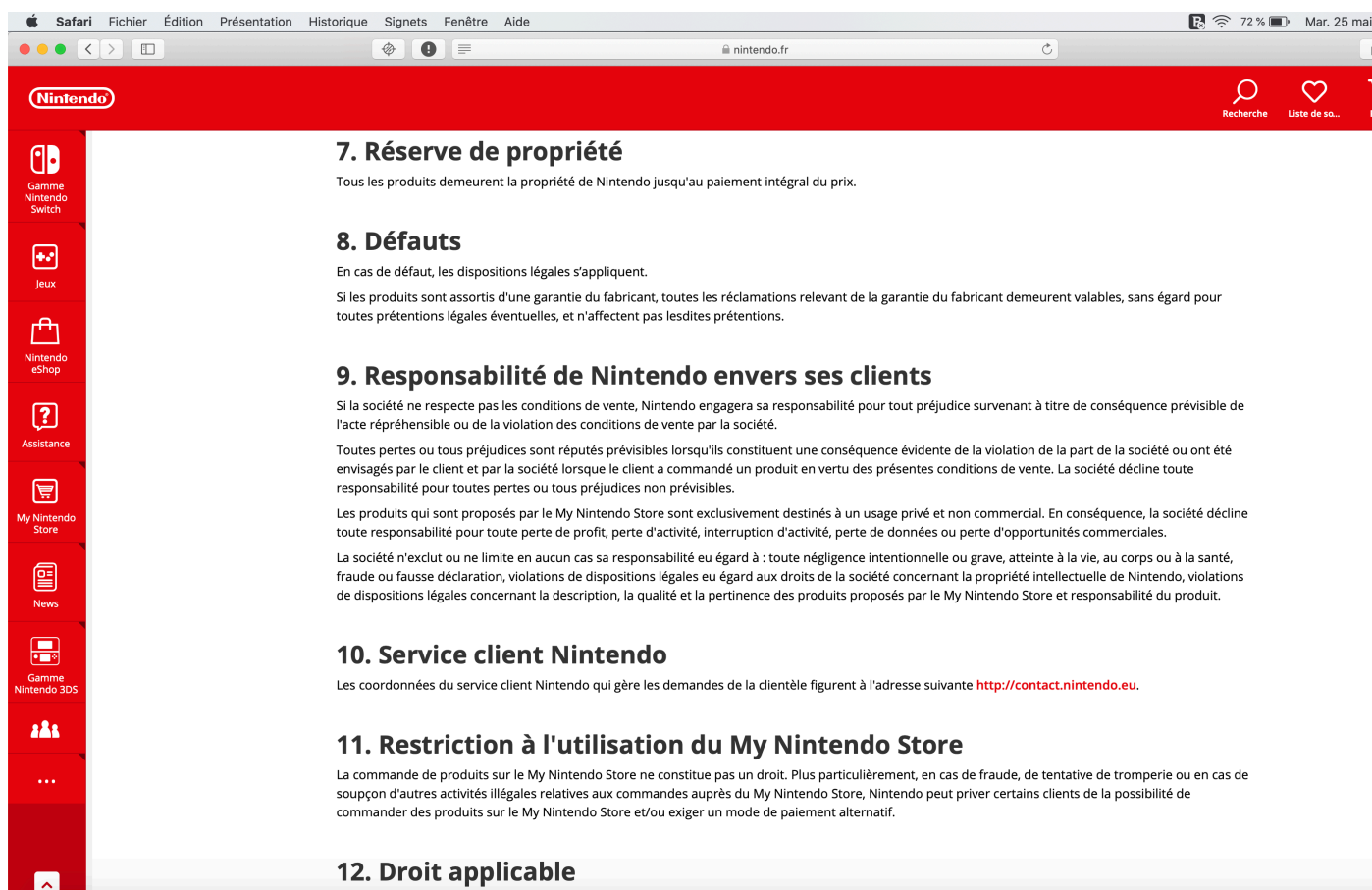


Notre boutique utilise des cookies pour améliorer l'expérience utilisateur et on te recommande d'accepter leur utilisation pour profiter de ta navigation !

J'accepte

[Plus d'informations](#)

Annexe 3.4 : Capture d'écran des conditions générales du site nintendo.fr en date du 25 mai 2021



The screenshot shows the Safari browser interface with the URL nintendo.fr. The page features a red header with the Nintendo logo and navigation icons. A vertical sidebar on the left contains icons for various sections: Gamme Nintendo Switch, Jeux, Nintendo eShop, Assistance, My Nintendo Store, News, and Gamme Nintendo 3DS. The main content area displays the following sections:

7. Réserve de propriété

Tous les produits demeurent la propriété de Nintendo jusqu'au paiement intégral du prix.

8. Défauts

En cas de défaut, les dispositions légales s'appliquent.
Si les produits sont assortis d'une garantie du fabricant, toutes les réclamations relevant de la garantie du fabricant demeurent valables, sans égard pour toutes prétentions légales éventuelles, et n'affectent pas lesdites prétentions.

9. Responsabilité de Nintendo envers ses clients

Si la société ne respecte pas les conditions de vente, Nintendo engagera sa responsabilité pour tout préjudice survenant à titre de conséquence prévisible de l'acte répréhensible ou de la violation des conditions de vente par la société.
Toutes pertes ou tous préjudices sont réputés prévisibles lorsqu'ils constituent une conséquence évidente de la violation de la part de la société ou ont été envisagés par le client et par la société lorsque le client a commandé un produit en vertu des présentes conditions de vente. La société décline toute responsabilité pour toutes pertes ou tous préjudices non prévisibles.
Les produits qui sont proposés par le My Nintendo Store sont exclusivement destinés à un usage privé et non commercial. En conséquence, la société décline toute responsabilité pour toute perte de profit, perte d'activité, interruption d'activité, perte de données ou perte d'opportunités commerciales.
La société n'exclut ou ne limite en aucun cas sa responsabilité eu égard à : toute négligence intentionnelle ou grave, atteinte à la vie, au corps ou à la santé, fraude ou fausse déclaration, violations de dispositions légales eu égard aux droits de la société concernant la propriété intellectuelle de Nintendo, violations de dispositions légales concernant la description, la qualité et la pertinence des produits proposés par le My Nintendo Store et responsabilité du produit.

10. Service client Nintendo

Les coordonnées du service client Nintendo qui gère les demandes de la clientèle figurent à l'adresse suivante <http://contact.nintendo.eu>.

11. Restriction à l'utilisation du My Nintendo Store

La commande de produits sur le My Nintendo Store ne constitue pas un droit. Plus particulièrement, en cas de fraude, de tentative de tromperie ou en cas de soupçon d'autres activités illégales relatives aux commandes auprès du My Nintendo Store, Nintendo peut priver certains clients de la possibilité de commander des produits sur le My Nintendo Store et/ou exiger un mode de paiement alternatif.

12. Droit applicable

Annexe 3.5 : Capture d'écran des conditions générales du site lespetitescuilleresdejuliette.com en date du 25 mai 2021



12. Garanties

Pour toute demande relative aux garanties commerciale et légales, adressez-vous à :
Les petites cuillères de Juliette, 18 rue de la République 49450 Saint Macaire en Mauges ; Email: hello@lespetitescuilleresdejuliette.com

13. Droit de rétractation du client

Conformément aux dispositions des articles L 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client peut renoncer discrétionnairement à sa commande sans justifier d'un quelconque motif. Il dispose pour ce faire d'une faculté de rétractation. Il peut l'exercer (ou un tiers désigné par lui à l'exception du transporteur) dans le délai de 14 jours à compter de la réception du Produit.

Avant l'expiration de ce délai de 14 jours, le Client doit informer Les petites cuillères de Juliette de sa décision de rétractation soit en lui adressant un formulaire de rétractation, soit en lui envoyant un courriel exprimant clairement et sans ambiguïté cette décision et mentionnant le numéro de sa commande à :
hello@lespetitescuilleresdejuliette.com

Le Client doit renvoyer le Produit, à ses frais (sauf si le produit n'est pas conforme ou présente un vice de fabrication), à Les petites cuillères de Juliette à l'adresse mentionnée sur le formulaire de rétractation au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Les petites cuillères de Juliette conseille vivement à ses Clients de retourner les produits par Colissimo ou Lettre Max. Le Client a également la possibilité de choisir le transporteur de son choix. Il est en conséquence recommandé de se ménager la preuve de ce retour, ce qui suppose que les Produits soient retournés avec suivi de colis, ou par tout autre moyen donnant date certaine.

Les petites cuillères de Juliette doit rembourser le Client, y compris les frais de livraison, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle Les petites cuillères de Juliette a effectivement récupéré le Produit ou de la date à laquelle le Client lui a fourni une preuve de l'expédition du Produit.

Le remboursement s'effectuera par virement bancaire.

Il n'est pas possible de remplacer ni d'échanger les produits retournés. Il faudra passer une nouvelle commande en ligne.

S'agissant des retours de produits personnalisés : L'article L 121-20-2 du Code de la consommation prévoit que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. Cependant, nous nous engageons à vous rembourser les produits nettement personnalisés ne correspondant pas à votre commande (défectueux ou non conformes).

14. Effet du contrat

Le contrat produit tous ses effets dès sa conclusion et ne pourra être résilié unilatéralement par l'une ou l'autre des parties, sauf utilisation par le Client de sa faculté de

ANNEXE 4 : Capture d'écran du site internet SFR en février 2021 effectuée par l'association UFC-Que Choisir reproduisant l'injonction de la DDPP

MESURE D'INJONCTION ADMINISTRATIVE PRISE A L'ENCONTRE DE LA SOCIETE SFR CONCERNANT L'INFORMATION SUR LES GARANTIES LEGALES ET LES GARANTIES COMMERCIALES

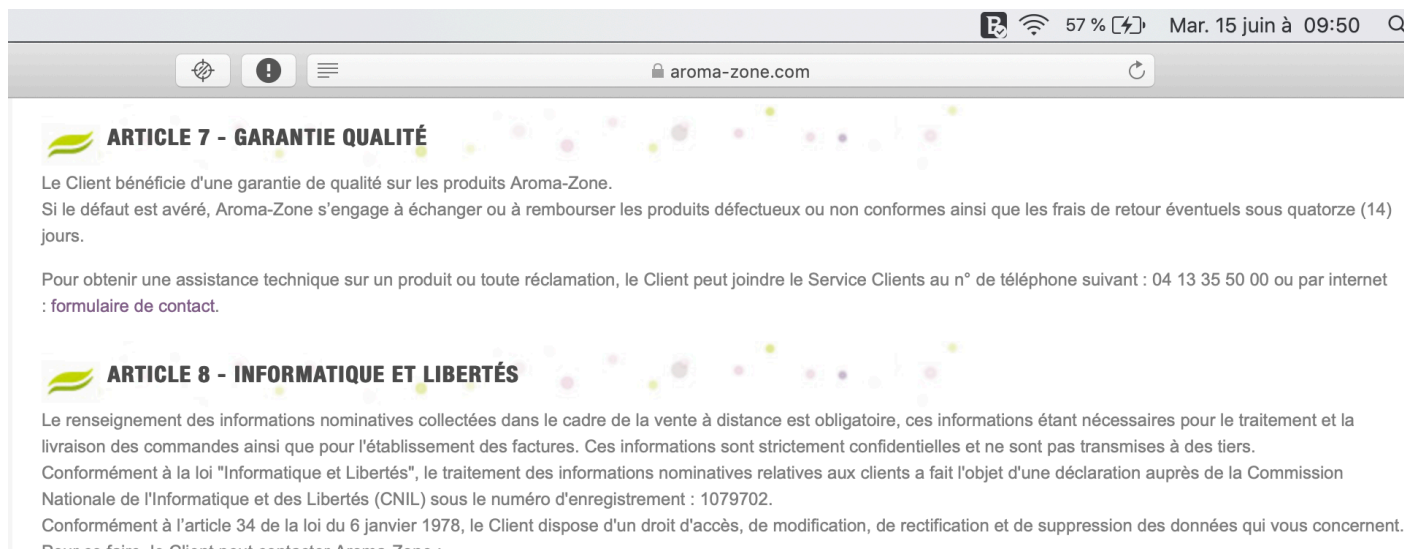
La Direction départementale de la protection des populations de Paris a enjoint à la société SFR, au terme d'une enquête nationale ayant abouti au constat de divers manquements et infractions, de cesser la pratique commerciale trompeuse consistant à présenter sa garantie commerciale comme une offre qui lui est propre, alors que celle-ci recouvre, en réalité, des droits prévus par la garantie légale de conformité.

Une telle pratique commerciale trompe les consommateurs sur la portée des engagements de l'annonceur et prive ceux-ci d'une information sur leurs droits légaux.

The screenshot shows the top navigation bar of the SFR website. On the left, there is the SFR logo and a 'SFR PRO' link. The main navigation menu includes 'Offre internet', 'Offre mobile', 'Internet + mobile', and 'TV'. On the right, there are icons for 'Panier', 'Recherche', 'Assistance', 'Mail', and 'My SFR'. Below the navigation bar is a blue banner with white snowflake graphics. The banner text reads 'SHOPPING D'HIVER' in large white letters, with 'TOUT SCHUSS AVEC LA 5G' underneath. A partial image of a person's head is visible at the bottom of the banner. To the right of the banner, there is a grey box containing the text 'Bons plans SFR'.

ANNEXE 5 : Captures d'écran des conditions générales de vente de différents sites internet

Annexe 5.1 : Capture d'écran des conditions générales du site internet aroma-zone.com en date du 15 juin 2021



The screenshot shows a mobile browser interface for the website aroma-zone.com. The top status bar indicates the time as 09:50 on June 15, 2021, with a battery level of 57%. The browser address bar shows the URL aroma-zone.com. The page content is divided into two sections:

ARTICLE 7 - GARANTIE QUALITÉ

Le Client bénéficie d'une garantie de qualité sur les produits Aroma-Zone.
Si le défaut est avéré, Aroma-Zone s'engage à échanger ou à rembourser les produits défectueux ou non conformes ainsi que les frais de retour éventuels sous quatorze (14) jours.

Pour obtenir une assistance technique sur un produit ou toute réclamation, le Client peut joindre le Service Clients au n° de téléphone suivant : 04 13 35 50 00 ou par internet : [formulaire de contact](#).

ARTICLE 8 - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Le renseignement des informations nominatives collectées dans le cadre de la vente à distance est obligatoire, ces informations étant nécessaires pour le traitement et la livraison des commandes ainsi que pour l'établissement des factures. Ces informations sont strictement confidentielles et ne sont pas transmises à des tiers.

Conformément à la loi "Informatique et Libertés", le traitement des informations nominatives relatives aux clients a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) sous le numéro d'enregistrement : 1079702.

Conformément à l'article 34 de la loi du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent.

Annexe 5.2 : Capture d'écran des conditions générales du site internet sephora.fr en date du 15 juin 2021



The screenshot shows a mobile browser interface for the website sephora.fr. The top status bar indicates the time as 09:52 on June 15, 2021, with a battery level of 60%. The browser address bar shows the URL sephora.fr. The page content is titled "7.3 CONSÉQUENCE DE LA MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES" and details the consequences of the warranty:

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, Sephora, s'engage au choix de l'Acheteur:

- soit à remplacer le produit par un produit identique en fonction des stocks disponibles,
- soit à rembourser le prix du produit si le remplacement d'un produit s'avérait impossible.

Dans le cadre de la garantie légale des vices cachés, Sephora, selon le choix de l'Acheteur, s'engage, après évaluation du vice :

- Soit à lui rembourser la totalité du prix du produit retourné,
- Soit à lui rembourser une partie du prix du produit si l'Acheteur décide de conserver le produit.

BIBLIOGRAPHIE

I. Ouvrages Généraux

- ASSOCIATION HENRI CAPITANT, *Vocabulaire juridique*, sous la direction de CORNU (G.), Puf, 13e éd., 2020
- BARRET (O.), BRUN (P.), *Vente : effets in Répertoire de droit civil Dalloz*, Janvier 2020 (actualisation Mai 2021)
- CALAIS-AULOY (J.), DEPINCÉ (M.), TEMPLE (H.), *Droit de la consommation*, Précis Dalloz, 10e éd., 2020
- CALAIS-AULOY (J.), STEINMETZ (F.), *Droit de la consommation*, Précis Dalloz 7e éd., 2006
- FENOUILLET (D.) (dir.) *Droit de la consommation, droit interne et européen*, Dalloz Action, 2021/2022
- JULIEN (J.), *Droit de la consommation*, Précis DOMAT Droit privé, LGDJ, 3e éd., 2019
- PAISANT (G.), *Droit de la consommation*, Thémis droit, Puf, 2019
- PELLIER (J.D.), *Droit de la consommation*, Cours Dalloz, 3e éd., 2021
- PICOD (Y.), PICOD (N.), *Droit de la consommation*, Sirey Université, 5e éd., 2020
- PUIG (P.), *Contrats spéciaux*, Hypercours Dalloz, 2005
- SAUPHANOR-BROUILLAUD (N.), AUBERT DE VINCELLES (C.), BRUNAUX (G.), USUNIER (L.), *Les contrats de consommation – Règles communes, Traité de droit civil*, sous la direction de GHESTIN (J.), LGDJ, 2e éd., 2018

II. Thèses, et Ouvrages spéciaux

- CALCIO GAUDINO (M.), *Droit de la consommation et régime de l'obligation : essai de construction d'un régime de l'obligation consumériste au travers de l'exemple de la prescription*. Thèse de doctorat, Droit, Université de Lorraine, 2018, sous la direction de HENRY (X.).
- STIJNS (S.), *Les garanties commerciales et l'action récursoire du vendeur final dans la directive sur la vente au consommateur*, in *La nouvelle garantie des biens de consommation et son environnement légal* : Bruxelles, La Charte, 2005

III. Rapports, rencontres et recommandations

- Chaire Droit de la consommation (CY Cergy Paris Université), Rencontre n°2 - Projet d'ordonnance transposant la directive 2019/771 relative au contrat de vente, webinaire tenu le 1^{er} avril 2021
- Chaire Droit de la consommation (CY Cergy Paris Université), Rencontre n°3 - Projet d'ordonnance transposant la directive 2019/770 (contenus et services numériques), webinaire tenu le 7 avril 2021
- Commission des clauses abusives (CCA), Recommandation n°07-02 relative aux contrats de vente mobilière conclus par internet
- Commission des Communautés européennes, Livre vert sur les garanties des biens de consommation et les services après-vente du 15 novembre 1993
- Commission des Communautés européennes, Livre vert sur la révision de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs du 8 février 2007
- European Consumer Centres Network (ECC-Net), Legal guarantees and commercial warranties on consumer goods in the EU, Iceland and Norway, Avril 2019

- FAURE-MUNTIAN (V.), Rapport sur le projet de loi portant diverses disposition d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière (n°3196), 30 septembre 2020
- Fédération du E-commerce et de la Vente à Distance (FEVAD), *Chiffres clés e-commerce*, 2020
- Haute Autorité pour la Diffusion des Oeuvres et la Protection des droits sur Internet (HADOPI), *Baromètre de la consommation de biens culturels dématérialisés*, 2019
- PEIRO (G.), Rapport sur le projet de loi, modifié par le Sénat, d'avenir pour l'agriculture, l'alimentation, et la forêt (n°1982 rectifié), 26 juin 2014
- Rapport au Président de la République relatif à l'ordonnance n° 2005-136 du 17 février 2005 relative à la garantie de la conformité du bien au contrat due par le vendeur au consommateur
- Rapport au Président de la République relatif à l'ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016 portant réforme du droit des contrats, du régime général et de la preuve des obligations
- VINEY (G.), Rapport général du groupe de travail sur l'intégration en droit français de la directive 1999/44 du Parlement européen et du Conseil du 25 mars 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation

IV. Articles de doctrine

- AUBERT DE VINCELLES (C.), *Nouvelle directive sur la conformité dans la vente entre professionnel et consommateur, À propos de la directive 2019/771/UE du 20 mai 2019*, JCP G 2019, 758
- AUBERT DE VINCELLES (C.), "Protection des intérêts économiques des consommateurs - droit des contrats", JurisClasseur Europe Traité, Fasc. 2010, 31 décembre 2018.
- BAYET (A.), *Le relevé d'office par le juge national des dispositions du code de la consommation*, INC Document étude juridique, novembre 2012

- BERGÉ (J.S.), *La mise à niveau européen de l'office du juge et de l'ordre public national*, RDC 2015, p. 958
- BERNHEIM-DESVAUX (S.), *Droit européen de la consommation - De nouvelles règles contractuelles en matière de conformité seront applicables à compter du 1er janvier 2022 !*, CCC 2019, comm 130
- BERNHEIM-DESVAUX (S.), *Le consommateur n'est pas tenu de prouver la cause du défaut de conformité*, LEDC juillet 2015 p.4
- BERNHEIM-DESVAUX (S.), *Reconnaissance de la qualité de vendeur à l'intermédiaire professionnel entre deux particuliers*, CCC 2017, comm 25
- BOURVEN (M), CARET (G.), *Extensions de garantie - on peut s'en passer*, UFC Que Choisir, article publié sur le site internet de l'association le 24 novembre 2016
- CALAIS-AULOY (J.), *Une nouvelle garantie pour l'acheteur : la garantie légale de conformité*, RTD civ. 2005 p.701
- Dalloz Fiches d'orientation, *Preuve (droit civil)*, Avril 2021
- DE BLAUWE (A.) UFC Que Choisir, *Service après-vente, Samsung condamné*, UFC Que Choisir, article publié sur le site internet de l'association le 4 mars 2021
- DELATTRE (O.), Briefing SACO 508 FR - Directive 1999/44/CE du 25 mai 1999, ventes et garanties des biens de consommation, situation au 01.02.2001 cite "Union européenne : une directive sur la garantie des biens de consommation", Le Figaro, 19 mai 1999.
- DELPECH (X.), *Le contrat dans la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire*, AJ contrat 2020 p.108
- FAGES (B.), *Projet de loi de transposition de la directive 99/44/CE du 25 mai 1999, Au retard*

s'ajoute le regret, RLDC octobre 2004

- FOUCHER (P.), HEBERT-WIMART (F.), *Comment faire jouer les garanties*, Fiche pratique J.173 - 2ème partie, Institut National de la Consommation (INC)
- GALLMEISTER (I.), *Défaut de conformité : date d'appréciation des données techniques*, D. 2008 p.1409
- GAUDIN (L.), *Regards dubitatifs sur l'effectivité des remèdes offerts au consommateur en cas de défaut de conformité de la chose vendue*, D. 2008 p.631
- GAUTIER (P.Y.), *Retour aux sources : le droit spécial de la garantie de conformité emprunté aux édiles curules*, RDC 2005 p.925
- GENICON (T.), *Nouvelle garantie de conformité dans la vente au consommateur : l'heure des choix*, D. 2021 p.534
- GOUT (O.), MARIA (I.), *Réflexions sur la transmission éventuelle des actions en garantie de conformité*, JCP G 2008, 109
- HEBERT-WIMART (F.), *La livraison*, Fiche pratique J.179, Institut National de la Consommation (INC)
- Institut National de la Consommation (INC), *La garantie de la conformité du bien au contrat*, INC Document étude juridique, INC Hebdo n°1367, 5-11 décembre 2005
- JULIEN (J.), *Défaut de la chose vendue : présomption d'antériorité ne signifie pas présomption d'existence*, RDC 2018 p.412
- JULIEN (J.), *Garantie de conformité : la directive 1999/44/CE du 25 mai 1999 est abrogée et remplacée par la directive 2019/771/UE du 20 mai 2019*, RDC 2019, p. 85
- JULIEN (J.), *Loi du 10 février 2020, relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie*

circulaire : apports en droit de la consommation, RDC 2020 p.96

- LE GALLOU (C.), *Les actions de l'acheteur à raison d'un défaut de la chose : entre enchevêtrement et rationalisation*, AJ contrat 2019, p.71
- LEVENEUR (L.), "Garantie de conformité des meubles vendus aux consommateurs - Garantie légale de conformité. - Garantie commerciale", *JurisClasseur Concurrence - Consommation*, Fasc. 1060
- LEVENEUR (L.), *La garantie légale de conformité ne franchis pas l'obstacle*, CCC 2018, comm. 168
- MAINGUY (D.), *Le nouveau droit de la garantie de conformité dans la vente au consommateur (Après la transposition de la directive du 25 mai 1999 par l'ordonnance du 17 février 2005)*, JCP E 2005 p.630
- PELLIER (J.D.), *Le droit de la consommation à l'ère du numérique*, RDC 2019 p.86
- PELLIER (J.D.), *Quand le droit de la consommation protège les professionnels*, Dalloz actualité 9 décembre 2019
- PELLIER (J.D.), *Retour sur l'obligation pour le juge de relever d'office les dispositions protectrices de consommateurs*, Dalloz actualité 22 avril 2020
- QUÉZEL-AMBRUNAZ (C.), *La durée de la garantie de conformité dans la transposition de la directive de 1999*, RLDC novembre 2008
- RAYMOND (G.), *Défaut de conformité d'un produit, action en justice et prescription*, CCC 2010 comm.60
- REMY-CORLAY (P.), *La transposition de la directive 99/44/CE dans le code de la consommation*, RTD Civ. 2005 p.345

- SÉNÉCHAL (J.), *La notion de fournisseur de contenu numérique : quel rôle pour les plateformes en ligne ?*, Dalloz IP/IT 2017 p.20
- TOURNAFOND (O.), *La nouvelle “garantie de conformité” des consommateurs*, D. 2005 p.1557
- TOURNAFOND (O.), *Pas d’action directe du sous-acquéreur sur le fondement de la garantie légale de conformité*, RDC 2018 p.542
- TOURNAFOND (O.), *Quelques observations sur la garantie de conformité issue de l’ordonnance du 17 février 2005 (article L.211-1 et s. du Code de la consommation)*, RDC 2005 p.933
- ZOLYNSKI (C.), *Contrats de fourniture de contenus et de services numériques, À propos de la directive (UE) 2019/770/UE du 20 mai 2019*, JCP G 2019, 1181

INDEX

A

- **Action directe**
 - Fabricant : 157 - 162
 - Plateformes numériques : 145 - 155
- **Animaux**
 - Application de la garantie : 42 - 43
 - Aménagement des conditions : 126 - 127

B

- **Biens meubles corporels** : 35 - 38
- **Biens meubles incorporels** : 49 - 56
- **Biens d'occasion** :
 - Application de la garantie : 39 - 40
 - Aménagement des conditions : 123 - 125

C

- **Conformité**
 - Évolution : 92 - 100
 - Objective : 86 - 89
 - Subjective : 90 - 91

D

- **Défaut (de conformité)**
 - Qualités : 102 - 108
 - Preuve : 114 - 117
 - Rôle du consommateur : 109 - 111

E

- **Échange (contrat d')** : 24 - 26
- **Enchères publiques** : 45

G

- **Garantie commerciale** : 176 - 181

H

- **Hiérarchie des remèdes**
 - Principe : 185 - 194
 - Rôle du professionnel : 205 - 212

O

- **Obligation d'information** : 165 - 174

P

- **Prescription**
 - Délai : 215 - 217
 - Interruption et suspension : 220 - 222
 - Point de départ : 218 - 219
- **Présomption d'antériorité**
 - Principe : 121 - 122
 - Renversement de la présomption : 200 - 203
- **Prestation de service (contrats de)**
 - Assimilations à la vente : 20 - 23
 - Exclusion : 30 - 32

R

- **Relevé d'office**

- Clauses abusives : 63 - 64
- Garantie de conformité 77 - 79
- Qualité de consommateur : 76

V

- **Vente (contrats de) : 16 - 19**

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	2
LISTE DES PRINCIPALES ABRÉVIATIONS	3
SOMMAIRE	5
INTRODUCTION	6
TITRE 1 : DES CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE ASSURANT UNE PROTECTION EFFECTIVE DU CONSOMMATEUR	10
<u>CHAPITRE 1 : UN CONTEXTE ASSURANT LA MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ</u>	10
SECTION 1 : Un champ d'application matériel assurant une mise en œuvre élargie de la garantie légale de conformité	10
I. Une mise en œuvre possible à l'égard de divers types de contrats	11
II. Une mise en œuvre possible à l'égard d'un grand nombre de biens	16
A. Une mise en œuvre a priori réservée aux biens meubles corporels	16
B. Une nouvelle extension de la garantie légale de conformité aux biens incorporels	20
SECTION 2 : L'absence de limitation à la mise en œuvre de la garantie par le consommateur	23
I. Limitation de la liberté contractuelle pour assurer la mise en œuvre de la garantie légale de conformité.....	23
II. Une absence de limitation dans l'action mise en œuvre à l'encontre du professionnel	25
A. Une mise en œuvre possible en l'absence de toute action en justice.....	25
B. Un renforcement de la protection lors de la mise en œuvre de la garantie devant les tribunaux	28
<u>CHAPITRE 2 : DES CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE ASSURANT LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR</u>	31
SECTION 1 : Une mise en œuvre facilitée par la possibilité d'invoquer un grand nombre de défauts de conformité.....	31
I. Une mise en œuvre facilitée par l'appréciation large et unitaire de la notion de conformité.....	31

II. Des limites relatives pour invoquer l'existence du défaut de conformité.....	38
SECTION 2 : Une mise en œuvre facilitée par un régime de preuve allégé	42
I. Une mise en œuvre exigeant la preuve de l'existence du défaut	43
II. Une mise en œuvre facilitée par la présomption d'antériorité du défaut.....	46
TITRE 2 : DES MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DÉFAVORABLES AU	
CONSOMMATEUR.....	50
<u>CHAPITRE 1 : DES LIMITES PRÉALABLES À LA MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE</u>	
<u>LÉGALE DE CONFORMITÉ</u>	<u>50</u>
SECTION 1 : Une limitation quant aux personnes tenues de la garantie légale de conformité	50
I. Une mise en œuvre possible quasi-exclusivement à l'encontre du vendeur direct	51
II. Une absence de mise en œuvre contre d'autres acteurs du contrat.....	54
A. Une mise en œuvre relative à l'encontre des plateformes intermédiaires	54
B. Une mise en œuvre impossible à l'encontre du fabricant du bien	59
SECTION 2 : Une mise en œuvre limitée par une mauvaise information du consommateur	62
I. Une défaillance de l'information du consommateur nuisant à la mise en œuvre de la	
garantie légale de conformité.....	63
II. Une confusion entretenue entre la garantie légale de conformité et les garanties	
commerciales	67
<u>CHAPITRE 2 : DES LIMITES RÉDUISANT L'INTÉRÊT DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA</u>	
<u>GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ.....</u>	<u>71</u>
SECTION 1 : Des limites relatives à l'invocation de ses droits par le consommateur	71
I. Limitation des droits accordés au consommateur par la hiérarchie des remèdes..	71
II. Une mise en œuvre limitée lors d'un règlement amiable avec le professionnel..	76
A. Un pouvoir important du professionnel dans la preuve du défaut de conformité	77
B. Une influence importante du professionnel dans la mise en œuvre des droits	80
SECTION 2 : Des limites temporelles à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité	83
I. Des délais insuffisants pour assurer la mise en œuvre de la garantie de conformité	83

II. Une protection relative du consommateur ayant obtenu les remèdes en nature ..88

***CONCLUSION GÉNÉRALE*.....93**

***ANNEXES*.....96**

***BIBLIOGRAPHIE*.....119**

***INDEX*.....126**

***TABLE DES MATIÈRES*.....128**