

Contrats de ventes en ligne et de toute autre vente à distance de biens

2015/0288(COD) - 22/05/2019 - Acte final

OBJECTIF : introduire de nouvelles règles pour rendre les opérations transfrontières d'achat et de vente de biens plus faciles et plus sûres pour les consommateurs et les entreprises.

ACTE LÉGISLATIF : Directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE.

CONTENU : la directive vise à garantir un niveau élevé de protection des consommateurs, en établissant des règles communes relatives à certaines exigences concernant les contrats de vente conclus entre vendeurs et consommateurs, en particulier des règles relatives à la conformité des biens avec le contrat, aux recours en cas de défaut de conformité, aux modalités d'exercice de ces recours et aux garanties commerciales.

La présente directive relative aux ventes de biens fait partie d'un train de mesures comprenant également une [directive](#) concernant les contrats de fourniture de contenu et de services numériques (directive relative au contenu numérique). L'objectif est de garantir aux consommateurs européens un niveau élevé de protection et de sécurité juridique, notamment lorsqu'ils effectuent des achats transfrontières, et de faciliter les opérations de vente à l'échelle de l'UE par les entreprises, en particulier les petites et moyennes entreprises (PME).

Champ d'application

La directive s'appliquera aux contrats de vente conclus entre un consommateur et un vendeur. Elle s'appliquera à tous les biens, y compris aux contenus ou aux services numériques qui sont intégrés ou sont interconnectés avec des biens et qui sont fournis avec ces biens dans le cadre du contrat de vente. Elle s'appliquera par exemple aux produits tels que les réfrigérateurs intelligents.

Conformité

Les biens devront respecter des critères subjectifs et objectifs de conformité. Ils devront i) correspondre à la description, au type, à la quantité et à la qualité ; ii) être adaptés à l'usage recherché par le consommateur, dont le vendeur aura été informé au plus tard au moment de la conclusion du contrat de vente et que le vendeur aura accepté; iii) être livrés avec tous les accessoires et toutes les instructions, notamment d'installation, prévus par le contrat de vente; et iv) être fournis avec des mises à jour comme prévu dans le contrat de vente.

Si les biens comportent des éléments numériques, le vendeur devra veiller à ce que le consommateur soit informé des mises à jour, y compris des mises à jour de sécurité.

Tout défaut de conformité qui résulte de l'installation incorrecte des biens sera réputé être un défaut de conformité des biens si l'installation fait partie du contrat de vente et a été effectuée par le vendeur ou sous sa responsabilité.

Responsabilité du vendeur

Le vendeur sera responsable si un défaut apparaît dans les deux années suivant la date de livraison du produit. Les États membres pourront toutefois introduire ou maintenir une durée de garantie plus longue dans leur législation nationale.

Charge de la preuve

Tout défaut de conformité apparaissant dans un délai d'un an à compter du moment où les biens ont été livrés sera présumé avoir existé au moment de la livraison des biens, sauf preuve du contraire ou à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature des biens ou la nature du défaut de conformité. Les États membres pourront maintenir ou introduire un délai de deux ans à compter du moment où les biens ont été livrés.

Recours du consommateur pour défaut de conformité

En cas de défaut de conformité, le consommateur aura le droit d'obtenir la mise en conformité des biens, ou de bénéficier d'une réduction proportionnelle du prix, ou de la résolution du contrat. Pour obtenir la mise en conformité des biens, le consommateur pourra choisir entre la réparation et le remplacement du bien.

Le vendeur pourra refuser de mettre les biens en conformité si la réparation et le remplacement sont impossibles ou lui imposeraient des coûts qui seraient disproportionnés.

Le consommateur n'aura pas droit à la résolution du contrat si le défaut de conformité n'est que mineur. La charge de la preuve quant au caractère mineur ou non du défaut de conformité pèsera sur le vendeur. Le consommateur aura le droit de suspendre le paiement du solde du prix ou d'une partie de celui-ci jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent.

Réparation ou remplacement des biens

Une réparation ou un remplacement devra être effectué(e): a) sans frais; b) dans un délai raisonnable à compter du moment où le vendeur a été informé par le consommateur du défaut de conformité; et c) sans inconvénient majeur pour le consommateur. Le vendeur devra reprendre les biens remplacés à ses frais. Le consommateur ne sera pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite des biens remplacés pendant la période antérieure à leur remplacement.

Garanties commerciales

Lorsqu'un producteur offre au consommateur une garantie commerciale de durabilité pour certains biens pendant une certaine période, le producteur sera directement responsable vis-à-vis du consommateur, pendant toute la durée de la garantie commerciale de durabilité, en ce qui concerne la réparation ou le remplacement.

Information des consommateurs

Les États membres prendront des mesures pour que les consommateurs soient informés de leurs droits et sur les moyens de faire appliquer ces droits.

ENTRÉE EN VIGUEUR : 11.6.2019.

TRANSPOSITION : au plus tard le 1.7.2021.

APPLICATION : à partir du 1.7.2022.