

Protection des consommateurs

La garantie légale modernisée pour intégrer les “éléments numériques”



Guillaume Schultz
Assistant à l'Université
Saint-Louis - Bruxelles
Avocat au barreau de Bruxelles

■ La garantie se renforce et s'adapte notamment au développement du marché numérique. Zoom sur les nouveautés.

Votre vendeur se doit, en principe, de vous garantir de tout défaut de conformité qui existerait lors de la délivrance d'un bien et qui se manifeste dans un délai de deux ans. C'est ce que l'on appelle classiquement “la garantie de deux ans”. Bonne nouvelle: pour tous les achats que vous effectuerez à partir du 1^{er} juin 2022, cette garantie sera renforcée et modernisée afin de tenir compte, notamment, du développement du marché numérique. En effet, une loi du 20 mars 2022 est venue modifier les dispositions du Code civil réglementant cette garantie (articles 1649bis à 1649nonies). Le consommateur en ressort mieux protégé. Quelles sont les nouveautés en la matière?

1 Champ d'application élargi

La garantie légale s'applique aux achats d'objets mobiliers corporels (une baignoire, un lave-vaisselle, un téléviseur, une voiture...). À partir du 1^{er} juin 2022, la garantie légale s'appliquera également aux “éléments numériques” intégrés ou interconnectés avec l'objet et sans lesquels cet objet ne peut remplir ses fonctions. Il s'agit, par exemple, d'une montre de sport qui peut mesurer le temps, la distance, le rythme cardiaque... Cette montre, pour fonctionner et remplir sa mission, doit être reliée au site web de la marque, soit par un smartphone, soit par un ordinateur connecté à l'Internet, afin de créer un profil de l'utilisateur et lui permettre d'accéder à la montre. Après chaque activité, la montre affiche les données enregistrées sur son écran, mais en vue de les consulter, les comparer ou les exporter, vous devez les relier au site web de la marque, qui contient un programme spécifique pour cela. En cas de problème avec ce site web (programme en ligne), les utilisateurs ne pourront avoir accès à leur montre. Ceci a pour conséquence de rendre la montre inutilisable et donc inapte à remplir sa fonction. Dès lors, il a été décidé d'étendre l'application de la garantie légale à ces “éléments numériques” afin que le vendeur soit tenu de remédier au défaut dont ils seraient affectés et qui priveraient l'objet de sa fonction.

À l'heure actuelle, la garantie légale s'applique également aux achats d'animaux. Néanmoins, il a été décidé d'exclure les animaux du champ d'application de la garantie afin de les protéger avec des règles plus spécifiques. Une loi devrait prochainement

être adoptée en ce sens. En attendant, la garantie légale continuera à s'appliquer à la vente d'animaux.

2 Critères de conformité

Le bien que vous avez acheté n'est pas conforme? Vous désirez agir en garantie contre votre vendeur? Vous devez, tout d'abord, démontrer que le bien délivré est affecté d'un défaut de conformité.

À cette fin, le Code civil énumère différents critères de conformité. Le bien qui ne satisferait pas à l'un d'eux sera considéré comme non conforme.

Le nouveau régime instaure des critères de conformité précis auxquels les biens doivent répondre pour être considérés comme conformes non seulement “subjectivement”, mais aussi “objectivement”. C'est-à-dire que les biens doivent non seulement être conformes au contrat de vente en termes notamment de description, type, quantité, qualité, fonctionnalité, comptabilité (critères subjectifs de conformité), mais également être conformes à ce qui est normalement attendu des biens en question en termes d'aptitude à l'usage, d'emballage, d'instructions et de qualité (critères objectifs de conformité). En outre, l'installation incorrecte des biens (une cuisine, par exemple) est assimilée à un défaut de conformité de ces biens.

3 Délai de deux ans

Si vous arrivez à démontrer que le bien acheté est atteint d'un défaut de conformité comme expliqué ci-dessus, le vendeur ne répondra de ce défaut que s'il existait déjà au moment de la délivrance du bien et s'il se manifeste dans un délai de deux ans à compter de cette délivrance.

Il vous revient donc, en principe, de prouver que le défaut existait déjà au moment de l'achat, ce qui peut s'avérer compliqué sans l'avis d'un expert. C'est pourquoi, dans le régime actuel, si le défaut se manifeste dans un délai de 6 mois à compter de la délivrance, l'on présume que le défaut existait au moment de l'achat du bien. Vous ne devrez donc pas le prouver. Grande nouveauté: ce délai de 6 mois est désormais porté à 2 ans, ce qui a pour conséquence de l'aligner sur la durée de la garantie.

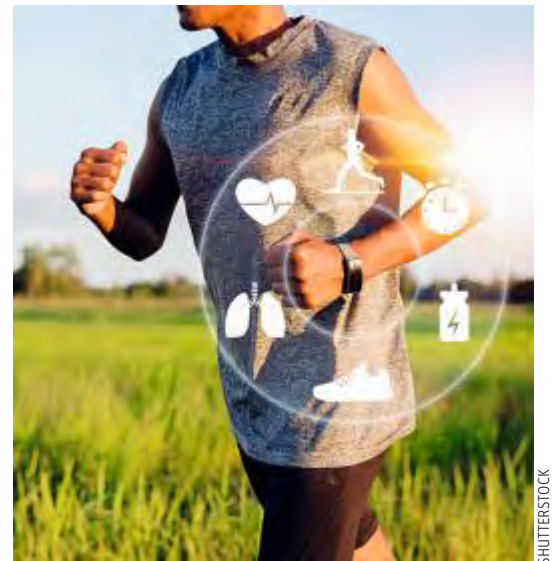
Par conséquent, vous ne devrez plus prouver que le défaut existait déjà au moment de l'achat.

Ce changement devrait motiver les entreprises à envisager le développement de biens plus durables.

4 Quid des biens achetés d'occasion?

En ce qui concerne les biens d'occasion, le nouveau régime prévoit que vous pouvez convenir avec votre vendeur d'un délai de garantie inférieur à deux ans sans que ce délai ne puisse être inférieur à un an.

Attention! Il incombe à votre vendeur de vous informer de ce délai inférieur de manière claire et non équivoque, faute de quoi un délai de deux ans sera applicable comme pour les biens neufs. Notez que la garantie légale ne s'applique qu'aux défauts dont



Pour consulter et comparer les données enregistrées par sa montre de sport, il faut les relier au site de la marque.

vous n'étiez pas informés avant l'achat. Dès lors, si un document établi au moment de l'achat fait état de différents défauts, vous ne pourrez pas les invoquer par la suite pour faire jouer la garantie.

5 Réparation, remplacement ou...?

Votre bien est bel et bien affecté d'un défaut de conformité? Vous êtes dans le délai pour agir en garantie contre votre vendeur? Que pouvez-vous exiger de lui? Tout d'abord, vous devez informer votre vendeur de l'existence du défaut de conformité dans les 2 mois à compter du jour où vous avez constaté le défaut. Ensuite, vous avez le choix, comme dans le régime actuel, entre la réparation du bien ou son remplacement, et ce, sans frais.

La nouveauté est que le vendeur pourra désormais refuser la réparation ou le remplacement si ces remèdes demeurent impossibles ou s'ils lui imposent des coûts disproportionnés. Dans ce cas, vous aurez le choix entre une réduction proportionnelle du prix du bien ou, si le défaut est suffisamment grave, vous pourrez mettre fin au contrat aux torts de notre vendeur.

6 Que faire en cas de litige?

Le respect de l'application des règles relatives à la protection des consommateurs est contrôlé par la direction générale de l'Inspection économique. Vous pouvez lui signaler toute pratique commerciale illégale ou déloyale en vous adressant au Point de contact en ligne (<https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/fr/bienvenue>). Il existe également un service de Médiation pour le consommateur qui peut vous aider à régler votre litige à l'amiable.

Pour y recourir, vous devez avoir tenté au préalable un arrangement amiable (par écrit) avec l'entreprise (<http://www.mediationconsommateur.be>).