

**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****(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)**

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,

vu la proposition de la Commission européenne,

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

vu l'avis du Comité économique et social européen <sup>(1)</sup>,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire <sup>(2)</sup>,

considérant ce qui suit:

- (1) Afin de rester compétitive sur les marchés mondiaux, l'Union doit améliorer le fonctionnement du marché intérieur et relever efficacement les multiples défis posés aujourd'hui par une économie de plus en plus dominée par la technologie. La stratégie pour un marché unique numérique établit un cadre global facilitant l'intégration de la dimension numérique dans le marché intérieur. Le premier pilier de la stratégie pour un marché unique numérique s'attaque à la fragmentation du commerce intra-UE en abordant tous les principaux obstacles au développement du commerce électronique transfrontière, qui représente la majeure partie des ventes transfrontières de biens par les entreprises aux consommateurs.
- (2) L'article 26, paragraphes 1 et 2, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne prévoit que l'Union adopte les mesures destinées à établir ou assurer le fonctionnement du marché intérieur, qui comporte un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises et des services est assurée. L'article 169, paragraphe 1, et l'article 169, paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne disposent que l'Union contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs par des mesures qu'elle adopte en application de l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne dans le cadre de la réalisation du marché intérieur. La présente directive vise à trouver le bon équilibre entre atteindre un niveau élevé de protection des consommateurs et promouvoir la compétitivité des entreprises, dans le respect du principe de subsidiarité.
- (3) Certains aspects concernant les contrats de vente de biens devraient être harmonisés, en prenant comme base un niveau élevé de protection des consommateurs, afin de réaliser un véritable marché unique numérique, d'accroître la sécurité juridique et de réduire les coûts de transaction, en particulier pour les petites et moyennes entreprises (PME).
- (4) Le commerce électronique constitue un moteur essentiel de la croissance au sein du marché intérieur. Toutefois, son potentiel de croissance est loin d'être pleinement exploité. Afin de renforcer la compétitivité de l'Union et de stimuler la croissance, l'Union doit agir rapidement et encourager les acteurs économiques à libérer tout le potentiel offert par le marché intérieur. Tout le potentiel du marché intérieur ne peut être libéré que si tous les acteurs du marché bénéficient d'un accès facile à la vente transfrontière de biens, notamment aux opérations de commerce en ligne. Les règles de droit contractuel sur la base desquelles les acteurs du marché concluent des transactions comptent parmi les facteurs essentiels qui jouent un rôle dans les décisions des entreprises de se lancer ou non dans la vente transfrontière de biens. Ces règles influencent également la volonté des consommateurs de s'ouvrir et de faire confiance à ce type d'achat.
- (5) L'évolution technologique a entraîné une croissance du marché des biens qui intègrent des contenus numériques ou des services numériques ou sont interconnectés avec de tels contenus ou services. En raison du nombre croissant de ces appareils et du nombre toujours plus grand de consommateurs qui optent pour ceux-ci, il est nécessaire de prendre des mesures au niveau de l'Union afin d'assurer un niveau élevé de protection aux consommateurs et de renforcer la sécurité juridique en ce qui concerne les règles applicables aux contrats de vente de ces produits. Accroître la sécurité juridique permettrait de renforcer la confiance des consommateurs et des vendeurs.

<sup>(1)</sup> JO C 264 du 20.7.2016, p. 57.

<sup>(2)</sup> Position du Parlement européen du 26 mars 2019 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du 15 avril 2019.

- (6) Les règles de l'Union applicables aux ventes de biens sont encore fragmentées, bien que les règles concernant les conditions de livraison et, en ce qui concerne les contrats à distance et les contrats hors établissement, les exigences en matière d'information précontractuelle et le droit de rétractation aient déjà été pleinement harmonisées par la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil <sup>(3)</sup>. D'autres éléments contractuels majeurs, tels que les critères de conformité, les recours pour défaut de conformité avec le contrat et les principales modalités de leur exercice font actuellement l'objet d'une harmonisation minimale dans la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil <sup>(4)</sup>. Les États membres ont été autorisés à aller au-delà des normes de l'Union et à adopter ou maintenir des dispositions garantissant un niveau de protection encore plus élevé du consommateur. Ce faisant, ils ont agi sur différents éléments et dans des proportions variables. Ainsi, il existe aujourd'hui des divergences significatives entre les dispositions nationales transposant la directive 1999/44/CE portant sur des éléments essentiels, tels que l'existence ou non d'une hiérarchie des recours.
- (7) Les disparités existantes peuvent porter préjudice aux entreprises et aux consommateurs. En vertu du règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil <sup>(5)</sup>, les entreprises dirigeant leurs activités vers des consommateurs résidant dans un autre État membre sont tenues de prendre en considération les règles impératives du droit des contrats de consommation du pays de résidence habituelle du consommateur. Étant donné que ces règles varient d'un État membre à l'autre, les entreprises peuvent être confrontées à des coûts supplémentaires. Par conséquent, de nombreuses entreprises pourraient préférer poursuivre leurs activités sur le marché domestique ou s'étendre à un ou deux États membres seulement. Ce choix de réduire au minimum l'exposition aux coûts et aux risques associés aux résultats du commerce transfrontière induit des possibilités non exploitées d'expansion commerciale et d'économies d'échelle. Les PME sont particulièrement affectées.
- (8) Alors que les consommateurs bénéficient d'un niveau élevé de protection lorsqu'ils achètent depuis l'étranger en application du règlement (CE) n° 593/2008, la fragmentation juridique a une incidence négative sur leurs niveaux de confiance dans les transactions transfrontières. Si plusieurs facteurs contribuent à ce manque de confiance, l'incertitude face à des droits contractuels essentiels occupe une place importante parmi les préoccupations des consommateurs. Cette incertitude existe indépendamment du fait que les consommateurs soient protégés ou non par les règles impératives du droit des contrats de consommation de leur propre État membre lorsqu'un vendeur dirige ses activités transfrontières vers ceux-ci, ou que les consommateurs concluent ou non des contrats transfrontières avec un vendeur sans que celui-ci exerce des activités commerciales dans l'État membre du consommateur.
- (9) Bien que les ventes en ligne de biens constituent la grande majorité des ventes transfrontières dans l'Union, les différences nationales en matière de droit des contrats affectent tant les détaillants qui utilisent les canaux de vente à distance que ceux qui vendent leurs biens en face à face, et les empêchent d'étendre leurs activités au-delà des frontières. La présente directive devrait couvrir tous les canaux de vente afin de créer des conditions équitables pour toutes les entreprises qui vendent des biens aux consommateurs. En établissant des règles uniformes pour l'ensemble des canaux de vente, la présente directive devrait éviter toute divergence susceptible de faire peser des charges disproportionnées sur les détaillants omnicanaux, qui sont de plus en plus nombreux au sein de l'Union. La nécessité de préserver la cohérence des dispositions relatives aux ventes et aux garanties pour tous les canaux de vente a été confirmée dans le cadre du bilan de qualité de la législation en matière de protection des consommateurs et de commercialisation réalisé par la Commission et publié le 29 mai 2017, qui portait également sur la directive 1999/44/CE.
- (10) La présente directive devrait couvrir les règles applicables aux ventes de biens, y compris les biens comportant des éléments numériques, uniquement en ce qui concerne les éléments contractuels essentiels nécessaires pour surmonter les obstacles liés au droit des contrats sur le marché intérieur. À cette fin, les règles concernant les critères de conformité, les recours dont disposent les consommateurs en cas de non-conformité du bien par rapport au contrat et leurs principales modalités d'exercice devraient être pleinement harmonisées, et le niveau de protection des consommateurs devrait être augmenté par rapport à celui offert par la directive 1999/44/CE. Des règles pleinement harmonisées en ce qui concerne certains éléments essentiels du droit des contrats de consommation permettraient aux entreprises, en particulier les PME, de proposer leurs produits plus facilement dans d'autres États membres. Les consommateurs bénéficieraient d'un niveau de protection élevé et de gains de prospérité grâce à la pleine harmonisation des règles essentielles.

<sup>(3)</sup> Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil 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 (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64).

<sup>(4)</sup> Directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation (JO L 171 du 7.7.1999, p. 12).

<sup>(5)</sup> Règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I) (JO L 177 du 4.7.2008, p. 6).

- (11) La présente directive complète la directive 2011/83/UE. Alors que la directive 2011/83/UE contient essentiellement des dispositions relatives aux exigences en matière d'information précontractuelle, au droit de se rétracter des contrats à distance et des contrats hors établissement, et des règles en matière de livraison de biens et de transfert du risque, la présente directive introduit des règles concernant la conformité des biens, les recours en cas de défaut de conformité et leurs modalités d'exercice.
- (12) La présente directive ne devrait s'appliquer qu'aux objets mobiliers corporels qui constituent des biens au sens de la présente directive. Les États membres devraient donc être libres de réglementer les contrats relatifs à la vente de biens immobiliers, tels que les bâtiments d'habitation, et de leurs principaux éléments destinés à constituer une partie importante de ces biens immobiliers.
- (13) La présente directive et la directive (UE) 2019/770 du Parlement du Conseil<sup>(6)</sup> devraient se compléter l'une l'autre. Alors que la directive (UE) 2019/770 fixe des règles relatives à certaines exigences concernant les contrats de fourniture de contenus numériques ou de services numériques, la présente directive fixe des règles relatives à certaines exigences concernant les contrats de vente de biens. Par conséquent, afin de répondre aux attentes des consommateurs et d'assurer un cadre juridique simple et sans ambiguïté pour les fournisseurs de contenus numériques ou de services numériques, la directive (UE) 2019/770 s'applique à la fourniture de contenus numériques ou de services numériques, y compris les contenus numériques fournis sur un support matériel, comme les DVD, les CD, les clés USB et les cartes à mémoire, ainsi qu'au support matériel lui-même, pour autant que le support matériel serve exclusivement à transporter le contenu numérique. En revanche, la présente directive devrait s'appliquer aux contrats de vente de biens, y compris de biens comportant des éléments numériques qui requièrent un contenu numérique ou un service numérique pour fonctionner.
- (14) Dans le cadre de la présente directive, le terme «biens» devrait être compris comme incluant «les biens comportant des éléments numériques» et, dès lors, comme faisant également référence à tout contenu numérique ou service numérique qui est intégré à ces biens ou qui est interconnecté avec ceux-ci d'une manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait les biens de remplir leurs fonctions. Un contenu numérique qui est intégré à un bien ou qui est interconnecté avec celui-ci peut désigner toutes les données qui sont produites et fournies sous forme numérique, telle que des systèmes d'exploitation, des applications et tout autre logiciel. Un contenu numérique peut être préinstallé au moment de la conclusion du contrat de vente ou, lorsque le contrat le prévoit, être installé ultérieurement. Les services numériques interconnectés avec un bien peuvent comprendre des services permettant de créer, de traiter et de stocker des données sous forme numérique, ou d'y accéder, tels que les logiciels à la demande proposés dans l'environnement informatique en nuage, la fourniture continue de données relatives au trafic dans un système de navigation, ou la fourniture continue de programmes d'entraînement personnalisés dans le cas d'une montre intelligente.
- (15) La présente directive devrait s'appliquer aux contrats de vente de biens, y compris de biens comportant des éléments numériques lorsque l'absence du contenu numérique intégré ou interconnecté ou du service numérique intégré ou interconnecté empêcherait les biens de remplir leurs fonctions, et lorsque ce contenu numérique ou ce service numérique est fourni avec les biens dans le cadre du contrat de vente concernant ces biens. La question de savoir si la fourniture du contenu numérique intégré ou interconnecté ou du service numérique intégré ou interconnecté fait partie ou non du contrat de vente avec le vendeur devrait dépendre du contenu de ce contrat. Celui-ci devrait comprendre les contenus numériques intégrés ou interconnectés ou les services numériques intégrés ou interconnectés dont la fourniture est explicitement requise par le contrat. Il devrait également englober les contrats de vente qui peuvent être considérés comme comprenant la fourniture d'un contenu numérique spécifique ou d'un service numérique spécifique parce que ceux-ci sont normaux pour les biens de même type et que le consommateur pourrait raisonnablement s'attendre à ceux-ci eu égard à la nature des biens et compte tenu de toute déclaration publique faite par le vendeur ou d'autres personnes situées en amont dans la chaîne de transactions, y compris le producteur, ou pour le compte du vendeur ou de telles personnes. Si, par exemple, un téléviseur connecté était présenté dans des publicités comme intégrant une application vidéo donnée, cette application vidéo serait considérée comme faisant partie du contrat de vente. Cela devrait s'appliquer indépendamment de la question de savoir si le contenu numérique ou le service numérique est préinstallé dans le bien lui-même ou s'il doit être téléchargé ultérieurement sur un autre appareil et est uniquement interconnecté avec le bien. Par exemple, un téléphone mobile multifonction pourrait être doté d'une application standardisée préinstallée fournie dans le cadre du contrat de vente, telle qu'une application de réveil ou une application d'appareil photo. Un autre exemple serait celui de la montre connectée. Dans ce cas, la montre elle-même serait considérée comme le bien comportant des éléments numériques, qui ne peut fonctionner qu'avec une application fournie dans le cadre du contrat de vente, mais devant être téléchargée par le consommateur sur un téléphone mobile multifonction. Dans ce cas, l'application serait l'élément numérique interconnecté. Cela devrait également s'appliquer si le contenu numérique ou le service numérique intégré ou interconnecté n'est pas fourni par le vendeur lui-même, mais est fourni, conformément au contrat de vente, par un tiers. Afin d'éviter toute incertitude, tant pour les vendeurs que pour les consommateurs, en cas de doute sur la question de savoir si la fourniture du contenu numérique ou du service numérique fait ou non partie du contrat de vente, il convient d'appliquer les

<sup>(6)</sup> 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 (voir page 1 du présent Journal officiel).

règles de la présente directive. En outre, la détermination d'une relation contractuelle bilatérale entre le vendeur et le consommateur dont fait partie la fourniture du contenu numérique ou du service numérique intégré ou interconnecté ne devrait pas être affectée par le simple fait que le consommateur doit consentir à un contrat de licence avec un tiers afin de bénéficier du contenu numérique ou du service numérique.

- (16) En revanche, si l'absence du contenu numérique intégré ou interconnecté ou du service numérique intégré ou interconnecté n'empêche pas les biens de remplir leurs fonctions ou si le consommateur conclut un contrat de fourniture de contenu numérique ou de service numérique qui ne fait pas partie d'un contrat de vente portant sur des biens comportant des éléments numériques, ce contrat devrait être considéré comme distinct du contrat de vente de biens, même si le vendeur agit comme intermédiaire pour ce second contrat avec le professionnel tiers, et pourrait relever du champ d'application de la directive (UE) 2019/770 si les conditions d'application de ladite directive sont réunies. Par exemple, si le consommateur télécharge une application de jeu sur un téléphone mobile multifonction à partir d'une boutique d'applications, le contrat de fourniture de l'application de jeu est distinct du contrat de vente du téléphone mobile multifonction lui-même. La présente directive ne devrait dès lors s'appliquer qu'au contrat de vente concernant le téléphone mobile multifonction, tandis que la fourniture de l'application de jeu devrait relever de la directive (UE) 2019/770 si les conditions de cette directive sont réunies. Un autre exemple serait la situation dans laquelle il est expressément convenu que le consommateur achète un téléphone mobile multifonction sans système d'exploitation spécifique et le consommateur conclut ensuite un contrat portant sur la fourniture par un tiers d'un système d'exploitation. Dans ce cas, la fourniture du système d'exploitation acheté séparément ne ferait pas partie du contrat de vente et ne relèverait dès lors pas du champ d'application de la présente directive mais pourrait relever du champ d'application de la directive (UE) 2019/770 si les conditions de cette directive sont réunies.
- (17) Par souci de clarté juridique, la présente directive devrait contenir une définition du contrat de vente et préciser clairement son champ d'application. Le champ d'application de la présente directive devrait aussi couvrir les contrats concernant des biens qui restent à produire ou à fabriquer, y compris d'après les spécifications du consommateur. En outre, une installation des biens pourrait relever du champ d'application de la présente directive si l'installation fait partie du contrat de vente et si elle doit être effectuée par le vendeur ou sous sa responsabilité. Lorsqu'un contrat comprend des éléments relevant à la fois de la vente de biens et de la prestation de services, c'est au droit national qu'il incombe de déterminer si l'ensemble du contrat peut être considéré comme un contrat de vente au sens de la présente directive.
- (18) La présente directive ne devrait pas porter atteinte au droit national dans la mesure où les matières concernées ne sont pas régies par la présente directive, notamment en ce qui concerne la légalité des biens, les dommages et intérêts et les aspects du droit général des contrats, tels que la formation, la validité, la nullité ou les effets des contrats. Il devrait en être de même en ce qui concerne les conséquences de la résolution du contrat et certains aspects concernant la réparation et le remplacement, lesquels ne sont pas régis par la présente directive. Lorsqu'ils réglementent les droits des parties de suspendre l'exécution de leurs obligations, en tout ou en partie, jusqu'à ce que l'autre partie ait exécuté les siennes, les États membres devraient rester libres de prévoir les conditions et les modalités permettant au consommateur de suspendre le paiement du prix. Les États membres devraient également rester libres de prévoir des règles concernant le droit à indemnisation du consommateur pour les dommages résultant d'une violation de la présente directive par le vendeur. La présente directive ne devrait pas non plus porter atteinte aux règles nationales ne régissant pas spécifiquement les contrats de consommation et prévoyant des recours spécifiques pour certains types de défauts qui n'étaient pas apparents au moment de la conclusion du contrat de vente, à savoir les dispositions nationales qui peuvent fixer des règles spécifiques relatives à la responsabilité du vendeur en cas de vices cachés. La présente directive ne devrait pas non plus porter atteinte aux dispositions du droit national prévoyant, en cas de défaut de conformité des biens, des recours non contractuels pour le consommateur contre des personnes situées en amont dans la chaîne de transactions, par exemple les fabricants, ou contre d'autres personnes qui exécutent les obligations de telles personnes.
- (19) La présente directive ne devrait pas non plus porter atteinte à la liberté des États membres d'autoriser les consommateurs à choisir un recours spécifique si le défaut de conformité des biens apparaît peu de temps après la livraison, à savoir les dispositions nationales qui prévoient le droit pour le consommateur de refuser le bien présentant un défaut et de considérer le contrat comme étant dénoncé ou de demander le remplacement immédiat du bien, dans un délai déterminé de courte durée après la livraison des biens, qui ne devrait pas dépasser trente jours.
- (20) Les États membres devraient rester libres de réglementer les obligations d'information du vendeur en ce qui concerne la conclusion du contrat ou l'obligation du vendeur de prévenir le consommateur au sujet, par exemple, de certaines caractéristiques du bien, de la compatibilité du matériel fourni par le consommateur ou des inconvénients éventuels résultant de demandes spécifiques du consommateur, par exemple une demande d'utiliser un tissu spécifique pour la confection d'une robe de bal.
- (21) Les États membres devraient également rester libres d'étendre l'application des règles de la présente directive aux contrats qui sont exclus du champ d'application de la présente directive ou de réglementer de tels contrats d'une autre manière. Les États membres devraient rester libres, par exemple, d'étendre la protection offerte aux consommateurs par la présente directive à des personnes physiques ou des personnes morales qui ne sont pas des consommateurs au sens de la présente directive, comme les organisations non gouvernementales, les start-ups ou les PME.

- (22) La définition du terme «consommateur» devrait englober les personnes physiques qui agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Toutefois, dans le cas des contrats mixtes, lorsque le contrat est conclu à des fins qui n'entrent qu'en partie dans le cadre de l'activité professionnelle de l'intéressé et lorsque la finalité professionnelle est si limitée qu'elle n'est pas prédominante dans le contexte global du contrat, les États membres devraient également rester libres de décider si cette personne devrait également être considérée comme un consommateur et à quelles conditions.
- (23) La présente directive devrait s'appliquer à tout contrat par lequel le vendeur transfère ou s'engage à transférer la propriété de biens au consommateur. Les fournisseurs de plateformes pourraient être considérés comme des vendeurs au sens de la présente directive s'ils agissent à des fins liées à leurs propres activités professionnelles et en tant que partenaires contractuels directs du consommateur pour la vente de biens. Les États membres devraient rester libres d'étendre l'application de la présente directive aux fournisseurs de plateformes qui ne remplissent pas les critères leur permettant d'être considérés comme des vendeurs au sens de la présente directive.
- (24) Afin de concilier l'exigence de sécurité juridique et une flexibilité appropriée des règles juridiques, toute référence dans la présente directive à ce qui peut être attendu d'une personne ou par une personne devrait être comprise comme renvoyant à ce qui peut être raisonnablement attendu. La norme du raisonnable devrait être appréciée de manière objective, compte tenu de la nature et de la finalité du contrat, des circonstances du cas d'espèce et des usages et pratiques des parties concernées.
- (25) Afin de clarifier ce qu'un consommateur peut attendre d'un bien et quelle serait la responsabilité du vendeur en cas de défaut de livraison de ce qui est attendu, il est essentiel d'harmoniser pleinement les règles permettant de déterminer si les biens sont ou non conformes. Toute référence à la conformité dans la présente directive devrait s'entendre comme désignant la conformité des biens au contrat de vente. Afin de préserver les intérêts légitimes des deux parties à un contrat de vente, la conformité devrait être évaluée sur la base de critères à la fois subjectifs et objectifs de conformité.
- (26) Par conséquent, les biens devraient respecter les exigences convenues dans le contrat entre le vendeur et le consommateur. Ces exigences devraient pouvoir couvrir, entre autres, la quantité, la qualité, le type et la description des biens, leur adaptation à une finalité spécifique ainsi que la livraison des biens avec les accessoires convenus et les éventuelles instructions. Les exigences liées au contrat de vente devraient inclure les exigences en matière d'information précontractuelle, qui font partie intégrante du contrat de vente conformément à la directive 2011/83/UE.
- (27) La notion de fonctionnalité devrait être comprise comme faisant référence à la manière dont les biens remplissent leurs fonctions eu égard à leur finalité. La notion d'interopérabilité renvoie à la question de savoir si les biens peuvent fonctionner avec un matériel ou des logiciels qui sont différents de ceux avec lesquels des biens de même type sont normalement utilisés, et dans quelle mesure ils le peuvent. Le bon fonctionnement pourrait inclure, par exemple, la capacité des biens à échanger des informations avec un autre matériel ou d'autres logiciels et à utiliser les informations échangées.
- (28) Compte tenu de l'évolution permanente des contenus numériques ou services numériques intégrés dans des biens ou interconnectés avec ceux-ci, les vendeurs peuvent convenir avec les consommateurs de fournir des mises à jour de ces biens. Les mises à jour convenues dans le contrat de vente peuvent améliorer et renforcer l'élément du bien constitué par le contenu numérique ou le service numérique, étendre leurs fonctionnalités, les adapter aux évolutions techniques, les protéger contre les nouvelles menaces en matière de sécurité ou servir d'autres finalités. La conformité des biens comportant des contenus numériques ou des services numériques qui sont intégrés à ces biens ou interconnectés avec ceux-ci devrait, dès lors, être aussi évaluée par rapport à la question de savoir si l'élément de ces biens constitué par le contenu numérique ou le service numérique est mis à jour conformément au contrat de vente. L'absence de fourniture des mises à jour convenues dans le contrat de vente devrait être considérée comme un défaut de conformité des biens. En outre, les mises à jour défectueuses ou incomplètes devraient être aussi considérées comme des défauts de conformité des biens, puisque cela signifierait qu'il n'est pas procédé à ces mises à jour de la manière prévue dans le contrat de vente.
- (29) Pour être conformes, les biens ne devraient pas seulement respecter les critères subjectifs de conformité, mais ils devraient, en outre, respecter les critères objectifs de conformité définis dans la présente directive. Il convient d'évaluer la conformité, entre autres, en prenant en considération la finalité pour laquelle des biens de même type seraient normalement utilisés, et la question de savoir si les biens sont fournis avec les accessoires et les instructions que le consommateur peut raisonnablement s'attendre à recevoir ou s'ils correspondent à l'échantillon ou au modèle que le vendeur a mis à la disposition du consommateur. Les biens devraient également présenter les qualités et caractéristiques qui sont normales pour des biens de même type et auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, étant donné la nature des biens et compte tenu de toute déclaration publique faite par le vendeur ou d'autres personnes situées en amont dans la chaîne de transactions, ou pour le compte de ces personnes.

- (30) Outre les mises à jour contractuelles, le vendeur devrait également fournir des mises à jour, y compris des mises à jour de sécurité, pour faire en sorte que les biens comportant des éléments numériques restent conformes. L'obligation du vendeur devrait être limitée aux mises à jour qui sont nécessaires pour maintenir la conformité des biens aux critères objectifs et subjectifs de conformité prévus dans la présente directive. Sauf disposition contractuelle contraire, le vendeur ne devrait pas être tenu de fournir des versions améliorées du contenu numérique ou du service numérique des biens, ni d'améliorer ou d'étendre les fonctionnalités de ces biens au-delà des exigences de conformité. Si une mise à jour fournie par le vendeur, ou par un tiers fournissant le contenu numérique ou le service numérique dans le cadre du contrat de vente, entraîne un défaut de conformité du bien comportant des éléments numériques, le vendeur devrait être responsable de la remise en conformité du bien. Le consommateur devrait rester libre de choisir d'installer les mises à jour fournies. Si le consommateur décide de ne pas installer les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des biens comportant des éléments numériques, il ne devrait toutefois pas s'attendre à ce que les biens restent conformes. Le vendeur devrait informer le consommateur que la décision du consommateur de ne pas installer les mises à jour qui sont nécessaires pour que la conformité des biens comportant des éléments numériques soit maintenue, y compris les mises à jour de sécurité, aura une incidence sur la responsabilité du vendeur quant à la conformité des caractéristiques des biens comportant des éléments numériques que les mises à jour concernées sont censées maintenir. La présente directive ne devrait pas avoir d'incidence sur les obligations de fournir des mises à jour de sécurité prévues par ailleurs dans le droit de l'Union ou dans le droit national.
- (31) En principe, dans le cas de biens comportant des éléments numériques, lorsque le contenu numérique ou le service numérique intégré à ces biens ou interconnecté avec ceux-ci est fourni par une opération de fourniture unique, la responsabilité du vendeur n'est engagée que pour un défaut de conformité existant au moment de la livraison. Toutefois, l'obligation de fournir des mises à jour devrait tenir compte du fait que l'environnement numérique de ce type de bien est en constante évolution. Par conséquent, les mises à jour constituent un outil nécessaire pour que les biens soient en mesure de fonctionner de la même façon qu'au moment de leur livraison. En outre, contrairement aux biens traditionnels, les biens comportant des éléments numériques ne sont pas totalement séparés de la sphère du vendeur, étant donné que le vendeur, ou un tiers fournissant le contenu numérique ou le service numérique dans le cadre du contrat de vente, est en mesure de mettre à jour les biens à distance, généralement via l'internet. Par conséquent, si le service numérique ou le contenu numérique est fourni par une opération de fourniture unique, le vendeur devrait être responsable de la fourniture des mises à jour qui sont nécessaires pour maintenir les biens comportant des éléments numériques en conformité pendant une période qui est celle à laquelle le consommateur peut raisonnablement s'attendre, même si les biens étaient conformes au moment de la livraison. La période pendant laquelle le consommateur peut raisonnablement s'attendre à recevoir des mises à jour devrait être évaluée en fonction du type et de la finalité des biens et des éléments numériques, et compte tenu des circonstances et de la nature du contrat de vente. Un consommateur s'attendrait normalement à recevoir des mises à jour pendant une période au moins équivalente à celle durant laquelle le vendeur est responsable pour un défaut de conformité. Dans certains cas cependant, les attentes raisonnables du consommateur pourraient aller au-delà de cette période, comme cela pourrait être le cas, en particulier, s'agissant des mises à jour de sécurité. Dans d'autres cas, par exemple en ce qui concerne les biens comportant des éléments numériques dont la finalité est limitée à une certaine période, l'obligation du vendeur de fournir des mises à jour devrait normalement s'éteindre à l'expiration de cette période.
- (32) Il est important de garantir une plus longue durabilité des biens pour parvenir à des modes de consommation plus durables et à une économie circulaire. De même, il est essentiel, pour renforcer la confiance dans le fonctionnement du marché intérieur, d'exclure du marché de l'Union les produits non conformes en intensifiant la surveillance du marché et en prenant les mesures d'incitation appropriées à l'égard des opérateurs économiques. À ces fins, une législation de l'Union spécifique par produit constitue le moyen le plus approprié pour introduire la durabilité et d'autres exigences relatives aux produits concernant certaines catégories ou groupes de produits, en utilisant à cet effet des critères adaptés. La présente directive devrait, dès lors, compléter les objectifs poursuivis dans cette législation de l'Union spécifique par produit et devrait inclure la durabilité comme critère objectif de l'évaluation de la conformité des biens. Dans la présente directive, la durabilité devrait faire référence à la capacité des biens à maintenir les fonctions et performances requises dans le cadre d'un usage normal. Pour être en conformité, les biens devraient posséder la durabilité qui est normale pour les biens de même type et à laquelle le consommateur peut raisonnablement s'attendre eu égard à la nature des biens spécifiques, y compris la nécessité éventuelle d'une maintenance raisonnable des biens, comme des vérifications périodiques ou le changement des filtres dans le moteur d'une voiture, et compte tenu de toute déclaration publique faite par toute personne intervenant dans la chaîne de transactions, ou pour le compte de telles personnes. L'évaluation devrait également prendre en considération toutes les autres circonstances pertinentes, telles que le prix des biens ainsi que l'intensité ou la fréquence de l'utilisation que le consommateur fait de ces biens. En outre, dans la mesure où les informations spécifiques concernant la durabilité sont mentionnées dans toute déclaration précontractuelle qui fait partie du contrat de vente, le consommateur devrait pouvoir s'en prévaloir comme faisant partie des critères subjectifs de conformité.
- (33) Dans le cadre de la présente directive, le vendeur devrait être tenu de livrer au consommateur des biens qui sont conformes au moment de la livraison. Il est possible que les vendeurs utilisent des pièces de rechange pour satisfaire à leur obligation de réparer les biens en cas de défaut de conformité existant au moment de la livraison.

Bien que la présente directive ne devrait pas imposer aux vendeurs l'obligation d'assurer la mise à disposition de pièces de rechange pendant un certaine période en tant que critère objectif de conformité, cela ne devrait toutefois pas affecter d'autres dispositions du droit national obligeant le vendeur, le producteur ou d'autres personnes intervenant dans la chaîne de transactions à assurer la mise à disposition de pièces de rechange ou à informer le consommateur de cette disponibilité.

- (34) Un grand nombre de biens doivent être installés avant de pouvoir être effectivement utilisés par le consommateur. En outre, dans les cas de biens comportant des éléments numériques, l'installation du contenu numérique ou du service numérique est généralement nécessaire pour que le consommateur soit en mesure d'utiliser ces biens conformément à la finalité recherchée. Par conséquent, tout défaut de conformité résultant d'une installation incorrecte des biens, y compris de l'installation incorrecte du contenu numérique ou du service numérique intégré aux biens ou interconnecté avec ceux-ci, devrait être considéré comme un défaut de conformité lorsque l'installation a été effectuée par le vendeur ou sous son contrôle. Si les biens étaient destinés à être installés par le consommateur, un défaut de conformité résultant de l'installation incorrecte devrait être considéré comme un défaut de conformité des biens, indépendamment du fait que l'installation ait été effectuée par le consommateur ou par un tiers placé sous sa responsabilité, si l'installation incorrecte était due à des lacunes dans les instructions d'installation, telles que le caractère incomplet ou le manque de clarté rendant les instructions d'installation difficiles à utiliser pour le consommateur moyen.
- (35) La conformité devrait couvrir les défauts matériels ainsi que les défauts juridiques. Des restrictions résultant d'une violation des droits des tiers, en particulier des droits de propriété intellectuelle, pourraient empêcher ou limiter l'utilisation des biens conformément au contrat. Les États membres devraient veiller à ce que, dans ce cas, le consommateur dispose des recours pour défaut de conformité prévus par la présente directive, à moins que le droit national ne prévoit la nullité ou la rescision du contrat en pareils cas.
- (36) Afin de garantir une souplesse suffisante des règles, par exemple en ce qui concerne la vente de biens d'occasion, les parties devraient pouvoir s'écarter des critères objectifs de conformité prévus dans la présente directive. Un tel écart ne devrait être possible que si le consommateur en a été spécifiquement informé et s'il l'accepte séparément des autres déclarations ou accords et par un comportement actif et non équivoque.
- (37) Afin de renforcer la sécurité juridique, tant pour les consommateurs que pour les vendeurs, il est nécessaire d'avoir une indication claire du moment auquel la conformité des biens devrait être évaluée. Le moment pertinent pour établir la conformité des biens devrait être le moment où les biens sont livrés. Cela devrait également s'appliquer aux biens qui intègrent un contenu numérique ou un service numérique ou qui sont interconnectés avec ceux-ci, qui sont fournis par une opération de fourniture unique. Toutefois, lorsque le contenu ou le service numérique intégré aux biens ou interconnecté avec ceux-ci est fourni de manière continue pendant une certaine période, le moment pertinent pour établir la conformité de cet élément que constitue le contenu numérique ou le service numérique ne devrait pas être un moment précis dans le temps, mais plutôt une période, qui débuterait à compter du moment où la livraison a lieu. Pour des raisons de sécurité juridique, cette période devrait être égale à la période pendant laquelle la responsabilité du vendeur est engagée pour défaut de conformité.
- (38) La présente directive ne devrait pas réglementer le sens du terme «livraison», qui devrait relever du droit national, en particulier en ce qui concerne la question de savoir ce que le vendeur est tenu de faire afin de remplir son obligation de livrer les biens. En outre, les références au moment de la livraison qui figurent dans la présente directive devraient être sans préjudice des règles relatives au transfert des risques prévues par la directive 2011/83/UE et mises en œuvre en conséquence dans le droit des États membres.
- (39) Les biens comportant des éléments numériques devraient être considérés comme ayant été livrés au consommateur lorsque la composante matérielle des biens a été livrée et que l'opération de fourniture unique du contenu numérique ou du service numérique a été effectuée ou que la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une certaine période a commencé. Cela signifie que le vendeur devrait également mettre le contenu numérique ou le service numérique à la disposition du consommateur ou lui donner accès à celui-ci, de telle sorte que le contenu numérique ou le service numérique, ou tout autre moyen approprié pour le télécharger ou y avoir accès, entre dans la sphère du consommateur et qu'aucune autre action ne soit requise par le vendeur pour permettre au consommateur d'utiliser le contenu numérique ou le service numérique conformément au contrat, par exemple en fournissant un lien ou une option de téléchargement. Par conséquent, le moment pertinent pour établir la conformité devrait être le moment où le contenu numérique ou le service numérique est fourni, si la composante matérielle a été livrée plus tôt. Il est ainsi possible de garantir un point de

départ uniforme pour la période de responsabilité concernant la composante matérielle, d'une part, et l'élément numérique, d'autre part. En outre, dans de nombreux cas, le consommateur n'est pas en mesure de constater un défaut dans la composante matérielle avant la fourniture du contenu numérique ou du service numérique.

- (40) Lorsque les biens doivent être installés par le vendeur, le consommateur n'est pas, dans certains cas, en mesure d'utiliser les biens ou de constater un défaut avant que l'installation ne soit terminée. Par conséquent, lorsque, en vertu du contrat de vente, les biens doivent être installés par le vendeur ou sous la responsabilité de celui-ci, ils devraient être considérés comme livrés au consommateur lorsque l'installation est terminée.
- (41) Afin d'assurer la sécurité juridique pour les vendeurs et la confiance générale des consommateurs dans les achats transfrontières, il est nécessaire de prévoir un délai au cours duquel le consommateur dispose de recours pour tout défaut de conformité qui existe au moment pertinent pour établir la conformité. Étant donné que, lors de la mise en œuvre de la directive 1999/44/CE, la grande majorité des États membres ont prévu un délai de deux ans et que ce délai, en pratique, est considéré comme étant raisonnable par les acteurs du marché, il y a lieu de maintenir ce délai. Le même délai devrait s'appliquer pour les biens comportant des éléments numériques. Toutefois, lorsque le contrat prévoit une fourniture continue pendant plus de deux ans, le consommateur devrait disposer de recours pour tout défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique qui survient ou apparaît pendant le délai au cours duquel le contenu numérique ou le service numérique doit être fourni en vertu du contrat. Afin d'assurer une certaine souplesse qui permette aux États membres de renforcer le niveau de protection des consommateurs dans leur droit national, les États membres devraient être libres de prévoir des délais de responsabilité du vendeur plus longs que ceux fixés dans la présente directive.
- (42) Dans un souci de cohérence avec les systèmes juridiques nationaux existants, les États membres devraient être libres de prévoir soit que la responsabilité du vendeur est engagée pour tout défaut de conformité qui apparaît au cours d'un délai déterminé, éventuellement assorti d'un délai de prescription, soit que les recours du consommateur sont uniquement soumis à un délai de prescription. Dans le premier cas, les États membres devraient veiller à ce que le délai de responsabilité du vendeur ne soit pas contourné par le délai de prescription applicable aux recours du consommateur. S'il n'y a donc pas lieu que la présente directive harmonise le point de départ des délais de prescription à l'échelon national, elle devrait garantir que ces délais de prescription n'empêchent pas les consommateurs d'exercer les recours pour tout défaut de conformité qui apparaît au cours de la période pendant laquelle le vendeur est responsable pour un défaut de conformité. Dans le deuxième cas, les États membres devraient pouvoir maintenir ou introduire uniquement un délai de prescription applicable aux recours du consommateur sans introduire de délai spécifique au cours duquel le défaut de conformité doit apparaître pour que la responsabilité du vendeur soit engagée. Afin que les consommateurs puissent bénéficier d'une protection identique également en pareils cas, les États membres devraient veiller, lorsque le délai de prescription est seul à s'appliquer, à ce qu'il permette néanmoins aux consommateurs d'exercer les recours pour tout défaut de conformité qui apparaît pendant, au minimum, le délai de responsabilité prévu dans la présente directive.
- (43) Sur certains aspects, un traitement différent des biens d'occasion pourrait se justifier. Bien qu'un délai de responsabilité ou de prescription égal ou supérieur à deux ans permette généralement de concilier les intérêts du vendeur et ceux du consommateur, il pourrait parfois ne pas en aller de même en ce qui concerne les biens d'occasion. Les États membres devraient, dès lors, pouvoir autoriser les parties à convenir, pour de tels biens, d'un délai de responsabilité ou de prescription plus court. Le fait de laisser cette question relever d'un accord contractuel entre les parties renforce la liberté contractuelle et garantit que le consommateur est informé à la fois de la nature du bien en tant que bien d'occasion et du délai de responsabilité ou de prescription plus court. Toutefois, un tel délai convenu contractuellement ne devrait pas être inférieur à un an.
- (44) La présente directive ne devrait pas réglementer les conditions auxquelles le délai de responsabilité prévu dans la présente directive, ou un délai de prescription, peut être suspendu ou interrompu. Les États membres devraient, dès lors, être en mesure de prévoir la suspension ou l'interruption du délai de responsabilité ou du délai de prescription, par exemple en cas de réparation, de remplacement ou de négociations menées entre le vendeur et le consommateur en vue d'un règlement à l'amiable.
- (45) Pendant un délai d'un an, ou pendant un délai de deux ans si les États membres choisissent d'appliquer un délai de deux ans, le consommateur devrait uniquement avoir à prouver que le bien n'est pas conforme, sans qu'il lui soit également nécessaire de prouver que le défaut existait réellement à la date pertinente pour établir la conformité. Afin de réfuter l'allégation du consommateur, le vendeur devrait prouver que le défaut de conformité n'existait pas à ce moment-là. En outre, dans certains cas, la présomption selon laquelle le défaut de conformité existait au moment pertinent pour établir la conformité pourrait être incompatible avec la nature des biens ou la nature du défaut de conformité. Le premier cas pourrait être celui de biens qui se détériorent par nature, comme



les produits périssables, par exemple les fleurs, ou de biens destinés à un usage unique. Le deuxième cas pourrait, par exemple, être un défaut de conformité ne pouvant résulter que d'un acte du consommateur ou d'une cause extérieure évidente survenue après que les biens ont été livrés au consommateur. Dans le cas de biens comportant des éléments numériques, lorsque le contrat prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique, le consommateur ne devrait pas avoir à prouver que le contenu numérique ou le service numérique n'était pas conforme pendant le délai concerné pour établir la conformité. Afin de réfuter l'allégation du consommateur, le vendeur devrait prouver que le contenu numérique ou le service numérique était conforme pendant ce délai.

- (46) Les États membres devraient être autorisés à maintenir ou à introduire des dispositions prévoyant que, pour pouvoir bénéficier de ses droits, le consommateur doit informer le vendeur d'un défaut de conformité dans un délai qui ne peut être inférieur à deux mois à compter de la date à laquelle le consommateur a constaté ce défaut de conformité. Les États membres devraient pouvoir assurer un niveau de protection plus élevé du consommateur en n'introduisant pas une telle obligation.
- (47) Afin d'accroître la sécurité juridique et d'éliminer l'un des principaux obstacles entravant le marché intérieur, la présente directive devrait harmoniser pleinement les recours dont dispose le consommateur en cas de défaut de conformité des biens, ainsi que les conditions dans lesquelles ces recours peuvent être exercés. En particulier, en cas de défaut de conformité, les consommateurs devraient avoir 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.
- (48) En ce qui concerne la mise en conformité des biens, le consommateur devrait pouvoir choisir entre la réparation ou le remplacement. Le fait de permettre aux consommateurs d'exiger la réparation du bien devrait encourager une consommation durable et pourrait contribuer à une plus grande durabilité des produits. Le choix du consommateur entre la réparation et le remplacement ne devrait être limité que si l'option choisie était juridiquement ou matériellement impossible ou si elle imposait au vendeur des coûts qui seraient disproportionnés par rapport à l'autre option disponible. Par exemple, il pourrait être disproportionné d'exiger le remplacement d'un bien en raison d'une petite rayure si ce remplacement occasionnait des coûts importants et que la rayure pouvait facilement être réparée.
- (49) Le vendeur devrait être autorisé à refuser de mettre les biens en conformité si la réparation et le remplacement sont impossibles ou lui imposeraient des coûts disproportionnés. Il devrait en être de même si la réparation ou le remplacement est impossible et que l'autre solution imposerait des coûts disproportionnés au vendeur. Par exemple, si les biens se trouvent dans un lieu qui est différent de celui où ils ont été initialement livrés, les frais d'envoi et de transport pourraient être disproportionnés pour le vendeur.
- (50) Lorsqu'un défaut de conformité apparaît, le consommateur devrait en informer le vendeur afin de lui donner la possibilité de mettre le bien en conformité. Le vendeur devrait agir dans un délai raisonnable. En conséquence, le consommateur ne devrait pas, en principe, avoir droit immédiatement à une réduction du prix ou à la résolution du contrat, mais il devrait accorder au vendeur un délai raisonnable pour réparer ou remplacer le bien non conforme. Si le vendeur n'a pas réparé ou remplacé le bien dans ce délai, le consommateur devrait avoir le droit de réclamer et d'obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat sans plus attendre.
- (51) Lorsque la réparation ou le remplacement n'a pas fourni au consommateur une solution appropriée au défaut de conformité, le consommateur devrait pouvoir bénéficier d'une réduction du prix ou de la résolution du contrat. Ceci devrait être notamment le cas lorsque le vendeur n'a pas effectué la réparation ou le remplacement, ou lorsqu'il ressort clairement des circonstances qu'il n'effectuera pas la réparation ou le remplacement, ou lorsque le vendeur a refusé de mettre le bien en conformité parce que la réparation et le remplacement sont impossibles ou lui imposeraient des coûts disproportionnés.
- (52) Dans certains cas, il pourrait être justifié que le consommateur ait droit immédiatement à une réduction du prix ou à la résolution du contrat. Lorsque le vendeur a pris des mesures pour mettre les biens en conformité, mais qu'un défaut de conformité apparaît ultérieurement, il y a lieu de déterminer objectivement si le consommateur doit accepter d'autres tentatives du vendeur pour mettre les biens en conformité, en tenant compte de toutes les circonstances de l'espèce, telles que le type et la valeur des biens, et la nature et l'importance du défaut de conformité. En particulier, pour les biens onéreux ou complexes, il pourrait être justifié d'autoriser le vendeur à procéder à une autre tentative pour remédier au défaut de conformité du bien. Il y a également lieu de prendre en considération la question de savoir si l'on peut attendre du consommateur qu'il demeure confiant quant à la

capacité du vendeur à mettre le bien en conformité ou non, par exemple en raison du fait que le même problème apparaît deux fois. De même, dans certaines situations, le défaut de conformité pourrait être d'une gravité telle que le consommateur ne peut demeurer confiant quant à la capacité du vendeur à mettre le bien en conformité, comme la situation dans laquelle le défaut de conformité porte sérieusement atteinte à la capacité du consommateur à faire un usage normal des biens et où l'on ne peut attendre du consommateur qu'il soit certain que la réparation ou le remplacement par le vendeur résoudrait le problème.

- (53) Afin de maintenir un équilibre entre les droits et obligations des parties contractantes, le consommateur devrait bénéficier du droit à la résolution du contrat uniquement dans les cas où le défaut de conformité n'est pas mineur.
- (54) Les États membres devraient être en mesure de réglementer les conditions dans lesquelles la prestation du débiteur peut être exécutée par une autre personne, par exemple les conditions dans lesquelles l'obligation du vendeur de réparer un bien peut être exécutée par le consommateur ou par un tiers aux frais du vendeur.
- (55) Afin de protéger les consommateurs contre le risque de retard prolongé, toute réparation ou tout remplacement devrait être effectué avec succès dans un délai raisonnable. Le délai considéré comme raisonnable pour effectuer une réparation ou un remplacement devrait correspondre au délai le plus court possible pour effectuer la réparation ou le remplacement. Ce délai devrait être déterminé objectivement, compte tenu de la nature et de la complexité des biens, de la nature et de la gravité du défaut de conformité, ainsi que de l'effort nécessaire pour effectuer la réparation ou le remplacement. Lorsqu'ils mettent en œuvre la présente directive, les États membres devraient être en mesure d'interpréter la notion de délai raisonnable pour effectuer une réparation ou un remplacement en prévoyant des délais fixes qui pourraient être généralement considérés comme raisonnables pour une réparation ou un remplacement, en particulier en ce qui concerne certaines catégories de produits.
- (56) La présente directive ne devrait pas fixer de dispositions relatives au lieu où les obligations du débiteur doivent être exécutées. La présente directive ne devrait, par conséquent, ni préciser le lieu de livraison ni imposer le lieu où la réparation ou le remplacement devrait avoir lieu; ces questions devraient relever du droit national.
- (57) Lorsque le vendeur met le bien en conformité en procédant à son remplacement, le consommateur ne devrait pas être tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien avant que celui-ci ne soit remplacé. L'utilisation des biens devrait être considérée comme normale lorsqu'elle est conforme à la nature et à la finalité du bien.
- (58) Afin que les consommateurs puissent faire valoir efficacement leur droit à la résolution du contrat, dans les situations où le consommateur acquiert des biens multiples et où le défaut de conformité affecte uniquement certains biens livrés en vertu du contrat, le droit du consommateur à la résolution du contrat devrait également s'appliquer aux autres biens acquis avec les biens non conformes, même si ces autres biens sont conformes, si l'on ne peut raisonnablement attendre du consommateur qu'il accepte de ne garder que les biens conformes.
- (59) Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat en raison d'un défaut de conformité, la présente directive ne devrait prévoir de règles que sur les effets principaux et les modalités du droit de résolution, notamment l'obligation pour les parties de restituer les prestations reçues. Ainsi, le vendeur devrait être obligé de rembourser le prix payé par le consommateur et le consommateur devrait restituer les biens.
- (60) La présente directive ne devrait pas porter atteinte à la liberté des États membres de réglementer les conséquences de la résolution autres que celles prévues dans la présente directive, telles que les conséquences de la baisse de la valeur des biens ou de leur destruction ou de leur perte. Les États membres devraient également être autorisés à réglementer les modalités de remboursement du prix au consommateur, par exemple les modalités relatives aux moyens utilisés pour ce remboursement ou aux coûts et frais éventuels engagés à la suite du remboursement. Les États membres devraient, par exemple, avoir également la liberté de prévoir certains délais pour le remboursement du prix ou la restitution des biens.
- (61) Le principe de la responsabilité du vendeur pour les dommages causés constitue un élément essentiel des contrats de vente. Les consommateurs devraient, dès lors, pouvoir faire valoir leur droit à réparation pour le préjudice causé par une violation de la présente directive par le vendeur, y compris pour le dommage subi en raison d'un défaut de conformité. Cette indemnisation devrait rapprocher le consommateur, autant que possible, de la situation dans laquelle il se serait trouvé si les biens avaient été conformes. Dès lors qu'un tel droit à des dommages et intérêts existe déjà dans tous les États membres, la présente directive devrait s'appliquer sans préjudice des règles nationales régissant l'indemnisation des consommateurs pour les préjudices subis du fait du non-respect de ces règles. Les États membres devraient également rester libres de prévoir des règles concernant le droit à indemnisation du consommateur dans des situations où la réparation ou le remplacement a causé un inconvénient majeur ou a été retardé.

- (62) Afin de garantir la transparence, il convient de prévoir certaines exigences en ce qui concerne les garanties commerciales, parallèlement aux exigences en matière d'information précontractuelle concernant l'existence de garanties commerciales et les conditions y afférentes énoncées dans la directive 2011/83/UE. De plus, afin d'améliorer la sécurité juridique et d'éviter que les consommateurs ne soient induits en erreur, la présente directive devrait prévoir que, lorsque les conditions de garantie commerciale figurant dans la publicité correspondante sont plus favorables au consommateur que celles incluses dans la déclaration de garantie, les conditions les plus avantageuses devraient prévaloir. Enfin, la présente directive devrait fixer des règles relatives au contenu de la déclaration de garantie et à la manière dont elle devrait être mise à la disposition des consommateurs. Par exemple, la déclaration de garantie devrait comprendre les clauses de la garantie commerciale et préciser que la garantie commerciale est sans effet sur la garantie légale de conformité, en indiquant clairement que les clauses de la garantie commerciale constituent un engagement qui vient s'ajouter à la garantie légale de conformité. Les États membres devraient être libres de fixer des règles concernant d'autres aspects des garanties commerciales qui ne sont pas couverts par la présente directive, par exemple des règles concernant l'association des débiteurs autres que le garant à la garantie commerciale, pour autant que lesdites règles ne privent pas les consommateurs de la protection que leur offrent les dispositions pleinement harmonisées de la présente directive relatives aux garanties commerciales. Bien que les États membres devraient rester libres d'imposer que les garanties commerciales soient fournies sans frais, ils devraient en revanche veiller à ce que tout engagement du vendeur ou du producteur qui relève de la définition des garanties commerciales figurant dans la présente directive respecte les règles harmonisées de la présente directive.
- (63) Étant donné que la responsabilité du vendeur est engagée vis-à-vis du consommateur pour tout défaut de conformité d'un bien résultant d'un acte ou d'une omission du vendeur ou d'un tiers, le vendeur devrait pouvoir exercer des recours contre la personne responsable située en amont dans la chaîne des transactions. Parmi ces recours devrait figurer un recours pour défaut de conformité découlant de l'omission d'une mise à jour, y compris d'une mise à jour de sécurité, qui aurait été nécessaire pour maintenir en conformité le bien comportant des éléments numériques. Toutefois, la présente directive ne devrait pas porter atteinte au principe de liberté contractuelle entre le vendeur et les autres parties intervenant dans la chaîne des transactions. Les États membres devraient établir les modalités d'exercice de ce droit, notamment contre qui le vendeur peut exercer ces recours et comment il peut les exercer, et le caractère obligatoire ou non de ces recours. La question de savoir si le consommateur peut également directement agir contre une personne située en amont dans la chaîne des transactions ne devrait pas être régie par la présente directive, sauf dans les cas où un producteur offre au consommateur une garantie commerciale pour les biens.
- (64) Les personnes ou organisations considérées, selon le droit national, comme ayant un intérêt légitime à protéger les droits contractuels des consommateurs devraient disposer du droit d'engager une action, soit devant un tribunal, soit auprès d'une autorité administrative compétente, pour statuer sur les réclamations ou pour engager une action en justice appropriée.
- (65) Aucune disposition de la présente directive ne devrait porter atteinte à l'application des règles de droit international privé, en particulier le règlement (CE) n° 593/2008 et le règlement (UE) n° 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil <sup>(7)</sup>.
- (66) La directive 1999/44/CE devrait être abrogée. La date d'abrogation devrait être alignée sur la date de transposition de la présente directive. Afin de garantir que les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour assurer le respect par les États membres de la présente directive sont appliquées de manière uniforme aux contrats conclus à partir de la date de transposition, la présente directive ne devrait pas s'appliquer aux contrats conclus avant sa date de transposition.
- (67) Il convient de modifier l'annexe du règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil <sup>(8)</sup> pour y insérer une référence à la présente directive, de manière à faciliter la coopération transfrontière pour ce qui concerne l'exécution de la présente directive.
- (68) Il convient de modifier l'annexe I de la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil <sup>(9)</sup> pour y insérer une référence à la présente directive, de manière à assurer la protection des intérêts collectifs des consommateurs établis par la présente directive.
- (69) Conformément à la déclaration politique commune des États membres et de la Commission du 28 septembre 2011 sur les documents explicatifs <sup>(10)</sup>, les États membres se sont engagés à joindre à la notification de leurs mesures de transposition, dans les cas où cela se justifie, un ou plusieurs documents expliquant le lien entre les éléments d'une directive et les parties correspondantes des instruments nationaux de transposition. En ce qui concerne la présente directive, le législateur estime que la transmission de ces documents est justifiée.

<sup>(7)</sup> Règlement (UE) n° 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale (JO L 351 du 20.12.2012, p. 1).

<sup>(8)</sup> Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).

<sup>(9)</sup> Directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs (JO L 110 du 1.5.2009, p. 30).

<sup>(10)</sup> JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.

- (70) Étant donné que l'objectif de la présente directive, à savoir contribuer au fonctionnement du marché intérieur en levant, de façon cohérente, les obstacles que le droit des contrats présente pour les ventes transfrontières de biens au sein de l'Union, ne peut être atteint de manière suffisante par les États membres, en raison du fait qu'aucun État membre n'est en mesure, seul, de s'attaquer à la fragmentation du cadre juridique actuel en garantissant la cohérence de son droit avec le droit des autres États membres, mais peut, en supprimant les principaux obstacles liés au droit des contrats grâce à une pleine harmonisation, l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut adopter des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.
- (71) Il convient que la Commission examine l'application de la présente directive cinq ans après son entrée en vigueur, y compris, en particulier, les dispositions concernant les recours, la charge de la preuve — également en ce qui concerne les biens d'occasion ainsi que les biens vendus lors d'enchères publiques — et la garantie commerciale de durabilité accordée par le producteur. La Commission devrait également évaluer si l'application de la présente directive et de la directive (UE) 2019/770 offre un cadre juridique homogène et cohérent en ce qui concerne la fourniture de contenus numériques ou de services numériques et de biens comportant des éléments numériques.
- (72) La présente directive respecte les droits et libertés fondamentaux et observe les principes reconnus, en particulier, par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, notamment ceux consacrés par ses articles 16, 38 et 47,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

#### *Article premier*

#### **Objet et finalité**

La présente directive vise à contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur tout en garantissant 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.

#### *Article 2*

#### **Définitions**

Aux fins de la présente directive, on entend par:

- 1) «contrat de vente»: tout contrat en vertu duquel le vendeur transfère ou s'engage à transférer la propriété de biens à un consommateur et en vertu duquel le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de ces biens;
- 2) «consommateur»: toute personne physique qui, en ce qui concerne les contrats relevant de la présente directive, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- 3) «vendeur»: toute personne physique ou morale, qu'elle soit privée ou publique, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale en ce qui concerne les contrats relevant de la présente directive;
- 4) «producteur»: le fabricant d'un bien, l'importateur d'un bien dans l'Union ou toute personne qui se présente comme un producteur en apposant sur le bien son nom, sa marque ou un autre signe distinctif;
- 5) «bien»:
  - a) tout objet mobilier corporel; l'eau, le gaz et l'électricité doivent être considérés comme des biens au sens de la présente directive lorsqu'ils sont conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée;
  - b) 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 («bien comportant des éléments numériques»);
- 6) «contenu numérique»: des données produites et fournies sous forme numérique;

- 7) «service numérique»:
- a) un service permettant au consommateur de créer, de traiter ou de stocker des données sous forme numérique, ou d'y accéder; ou
  - b) un service permettant le partage de données sous forme numérique qui sont téléversées ou créées par le consommateur ou d'autres utilisateurs de ce service, ou permettant toute autre interaction avec ces données;
- 8) «compatibilité»: la capacité des biens à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels avec lesquels des biens de même type sont normalement utilisés, sans qu'il soit nécessaire de convertir les biens, le matériel ou les logiciels;
- 9) «fonctionnalité»: la capacité des biens à remplir leurs fonctions eu égard à leur finalité;
- 10) «interopérabilité»: la capacité des biens à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels différents de ceux avec lesquels des biens de même type sont normalement utilisés;
- 11) «support durable»: tout instrument permettant au consommateur ou au vendeur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement, pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées;
- 12) «garantie commerciale»: tout engagement du vendeur ou du producteur (le garant) à l'égard du consommateur, en plus des obligations légales du vendeur tenant à la garantie de conformité, 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 si ce dernier ne répond pas aux spécifications ou à d'autres exigences éventuelles non liées à la conformité énoncées dans la déclaration de garantie ou dans la publicité correspondante faite au moment de la conclusion du contrat ou avant celle-ci;
- 13) «durabilité»: la capacité des biens à maintenir les fonctions et performances requises dans le cadre d'un usage normal;
- 14) «sans frais»: sans les frais nécessaires exposés pour la mise en conformité des biens, notamment les frais d'envoi, de transport, de main-d'œuvre ou de matériel;
- 15) «enchère publique»: une méthode de vente selon laquelle le vendeur propose aux consommateurs des biens ou services au moyen d'une procédure de mise en concurrence transparente dirigée par un commissaire-priseur, à laquelle les consommateurs assistent ou peuvent assister en personne, et au terme de laquelle l'adjudicataire est tenu d'acquérir les biens ou services.

### Article 3

#### Champ d'application

1. La présente directive s'applique aux contrats de vente conclus entre un consommateur et un vendeur.
2. Les contrats conclus entre un consommateur et un vendeur portant sur la fourniture de biens à fabriquer ou à produire sont également considérés comme des contrats de vente aux fins de la présente directive.
3. La présente directive ne s'applique pas aux contrats pour la fourniture de contenus numériques ou de services numériques. Elle s'applique cependant aux contenus numériques ou aux services numériques qui sont intégrés ou sont interconnectés avec des biens au sens de l'article 2, point 5) b), et qui sont fournis avec ces biens dans le cadre du contrat de vente, que ces contenus numériques ou services numériques soient fournis par le vendeur ou par un tiers. En cas de doute sur la question de savoir si la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique intégré ou interconnecté fait partie du contrat de vente, ce contenu ou ce service numérique est présumé relever du contrat de vente.
4. La présente directive ne s'applique:
  - a) ni à un support matériel servant exclusivement à transporter du contenu numérique;
  - b) ni aux biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice.

5. Les États membres peuvent exclure du champ d'application de la présente directive les contrats relatifs à la vente:

- a) de biens d'occasion vendus aux enchères publiques; et
- b) d'animaux vivants.

Dans le cas visé au point a), des informations claires et complètes, indiquant que les droits découlant de la présente directive ne s'appliquent pas, sont aisément accessibles aux consommateurs.

6. La présente directive ne porte pas atteinte à la liberté qu'ont les États membres de réglementer des aspects du droit général des contrats, telles que les règles relatives à la formation, à la validité, à la nullité ou aux effets des contrats, y compris les conséquences de la résolution d'un contrat, dans la mesure où ces éléments ne sont pas réglementés par la présente directive, ou le droit à des dommages et intérêts.

7. La présente directive ne porte pas atteinte à la liberté qu'ont les États membres de permettre aux consommateurs de choisir un recours spécifique, si le défaut de conformité des biens apparaît dans un certain délai après la livraison ne dépassant pas trente jours. En outre, la présente directive ne porte pas atteinte aux règles nationales ne régissant pas spécifiquement les contrats de consommation et prévoyant des recours spécifiques pour certains types de défauts qui n'étaient pas apparents au moment de la conclusion du contrat de vente.

#### *Article 4*

##### **Niveau d'harmonisation**

Les États membres ne maintiennent ni n'introduisent dans leur droit national des dispositions divergeant de celles établies par la présente directive, y compris des dispositions plus strictes ou plus souples visant à assurer un niveau différent de protection des consommateurs, sauf disposition contraire prévue dans la présente directive.

#### *Article 5*

##### **Conformité des biens**

Le vendeur livre au consommateur des biens qui satisfont aux exigences énoncées aux articles 6, 7 et 8, le cas échéant, sans préjudice de l'article 9.

#### *Article 6*

##### **Critères subjectifs de conformité**

Afin d'être conformes au contrat de vente, les biens doivent notamment, le cas échéant:

- a) correspondre à la description, au type, à la quantité et à la qualité et présenter la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité et d'autres caractéristiques comme prévu dans le contrat de vente;
- b) être adaptés à la finalité spécifique recherchée par le consommateur, que celui-ci a portée à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat de vente et que le vendeur a acceptée;
- c) être livrés avec tous les accessoires et toutes les instructions, notamment d'installation, comme prévu dans le contrat de vente; et
- d) être fournis avec des mises à jour comme prévu dans le contrat de vente.

#### *Article 7*

##### **Critères objectifs de conformité**

1. En plus de satisfaire à toutes les exigences de conformité prévues dans le contrat, les biens doivent:

- a) être adaptés aux finalités auxquelles serviraient normalement des biens de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union et du droit national en vigueur ainsi que de toutes les normes techniques existantes ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné;
- b) le cas échéant, présenter la qualité d'un échantillon ou d'un modèle que le vendeur a mis à la disposition du consommateur avant la conclusion du contrat, et correspondre à la description de cet échantillon ou modèle;

- c) le cas échéant, être livrés avec les accessoires, y compris l'emballage et les instructions d'installation ou autres instructions, que le consommateur peut raisonnablement s'attendre à recevoir; et
- d) être en quantité et présenter les qualités et d'autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, normales pour des biens de même type et auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard à la nature des biens et compte tenu de toute déclaration publique faite par le vendeur ou d'autres personnes situées en amont dans la chaîne de transactions ou pour le compte du vendeur ou de telles personnes, y compris le producteur, en particulier dans les publicités ou sur l'étiquette.
2. Le vendeur n'est pas tenu par les déclarations publiques visées au paragraphe 1, point d), s'il démontre:
- a) qu'il n'avait pas, et ne pouvait raisonnablement pas, avoir connaissance de la déclaration publique concernée;
- b) que, au moment de la conclusion du contrat, la déclaration publique avait été rectifiée de la même façon que celle selon laquelle ladite déclaration avait été faite ou d'une façon comparable; ou
- c) que la décision d'acheter les biens ne pouvait pas avoir été influencée par la déclaration publique.
3. Dans le cas de biens comportant des éléments numériques, le vendeur veille à ce que le consommateur soit informé des mises à jour, y compris des mises à jour de sécurité, qui sont nécessaires au maintien de la conformité de ces biens, et les reçoive au cours de la période:
- a) à laquelle le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard au type et à la finalité des biens et des éléments numériques et compte tenu des circonstances et de la nature du contrat, lorsque le contrat de vente prévoit une opération de fourniture unique du contenu numérique ou du service numérique; ou
- b) indiquée à l'article 10, paragraphe 2 ou 5, selon le cas, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une certaine période.
4. Lorsque le consommateur omet d'installer dans un délai raisonnable les mises à jour fournies par le vendeur conformément au paragraphe 3, le vendeur n'est pas responsable d'un éventuel défaut de conformité résultant uniquement de la non-installation de la mise à jour concernée, à condition que:
- a) le vendeur ait informé le consommateur de la disponibilité de la mise à jour et des conséquences de sa non-installation par le consommateur; et
- b) la non-installation ou l'installation incorrecte par le consommateur de la mise à jour ne soit pas due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies au consommateur.
5. Il n'y a pas de défaut de conformité au sens du paragraphe 1 ou 3 si, au moment de la conclusion du contrat de vente, le consommateur a été spécifiquement informé qu'une caractéristique particulière des biens s'écartait des critères objectifs de conformité prévus au paragraphe 1 ou 3 et que le consommateur a expressément et séparément accepté cet écart lorsqu'il a conclu le contrat de vente.

#### Article 8

##### **Installation incorrecte des biens**

Tout défaut de conformité qui résulte de l'installation incorrecte des biens est réputé être un défaut de conformité des biens si:

- a) l'installation fait partie du contrat de vente et a été effectuée par le vendeur ou sous sa responsabilité; ou
- b) l'installation, qui devait être effectuée par le consommateur, a été effectuée par celui-ci et l'installation incorrecte est due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies par le vendeur ou, dans le cas de biens comportant des éléments numériques, fournies par le vendeur ou le fournisseur du contenu numérique ou du service numérique.

*Article 9***Droits des tiers**

Lorsqu'une restriction découlant de la violation de tout droit de tiers, en particulier de droits de propriété intellectuelle, empêche ou limite l'utilisation des biens conformément aux articles 6 et 7, les États membres veillent à ce que le consommateur dispose des recours pour défaut de conformité prévus à l'article 13, à moins que le droit national ne prévoie la nullité ou la rescision du contrat de vente en pareils cas.

*Article 10***Responsabilité du vendeur**

1. Le vendeur répond vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité qui existe au moment de la livraison du bien et qui apparaît dans un délai de deux ans à compter de ce moment. Sans préjudice de l'article 7, paragraphe 3, le présent paragraphe s'applique également aux biens comportant des éléments numériques.

2. Dans le cas de biens comportant des éléments numériques, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une certaine période, le vendeur répond également de tout défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique qui survient ou apparaît dans un délai de deux ans à compter du moment où les biens comportant des éléments numériques ont été livrés. Lorsque le contrat prévoit une fourniture continue pendant plus de deux ans, le vendeur répond de tout défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique qui survient ou apparaît au cours de la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat de vente.

3. Les États membres peuvent maintenir ou introduire des délais plus longs que ceux visés aux paragraphes 1 et 2.

4. Si, en vertu du droit national, les recours prévus à l'article 13 sont également soumis à un délai de prescription, les États membres veillent à ce que ce délai de prescription permette au consommateur d'exercer les recours prévus à l'article 13 pour tout défaut de conformité dont le vendeur doit répondre en vertu des paragraphes 1 et 2 du présent article, et qui apparaît au cours de la période visée auxdits paragraphes.

5. Nonobstant les paragraphes 1 et 2 du présent article, les États membres ne peuvent maintenir ou introduire un délai de prescription que pour les recours prévus à l'article 13. Les États membres veillent à ce que ce délai de prescription permette au consommateur d'exercer les recours prévus à l'article 13 pour tout défaut de conformité dont le vendeur doit répondre en vertu des paragraphes 1 et 2 du présent article, et qui apparaît au cours de la période visée auxdits paragraphes.

6. Les États membres peuvent prévoir que, dans le cas de biens d'occasion, le vendeur et le consommateur peuvent convenir de clauses contractuelles ou d'accords prévoyant un délai de responsabilité ou un délai de prescription d'une durée inférieure à celle prévue aux paragraphes 1, 2 et 5, à condition que ces délais ne soient pas inférieurs à un an.

*Article 11***Charge de la preuve**

1. Tout défaut de conformité qui apparaît dans un délai d'un an à compter du moment où les biens ont été livrés est présumé avoir existé au moment de la livraison des biens, 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. Le présent paragraphe s'applique également aux biens comportant des éléments numériques.

2. Au lieu du délai d'un an prévu au paragraphe 1, les États membres peuvent maintenir ou introduire un délai de deux ans à compter du moment où les biens ont été livrés.

3. Dans le cas de biens comportant des éléments numériques, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique sur une certaine période, la charge de la preuve quant à la question de savoir si le contenu numérique ou le service numérique était conforme au cours de la période visée à l'article 10, paragraphe 2, incombe au vendeur en cas de défaut de conformité qui apparaît au cours de la période visée à cet article.

*Article 12***Obligation de notification**

Les États membres peuvent maintenir ou introduire des dispositions prévoyant que, pour que le consommateur puisse bénéficier de ses droits, il doit informer le vendeur d'un défaut de conformité dans un délai d'au moins deux mois à compter de la date à laquelle il a constaté ce défaut.



*Article 13***Recours du consommateur pour défaut de conformité**

1. En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité des biens, à une réduction proportionnelle du prix, ou à la résolution du contrat, aux conditions énoncées au présent article.
2. Pour obtenir la mise en conformité des biens, le consommateur peut choisir entre la réparation et le remplacement, à moins que le recours choisi ne soit impossible ou que, par rapport à l'autre recours, il n'impose au vendeur des coûts qui seraient disproportionnés, compte tenu de l'ensemble des circonstances, notamment de:
  - a) la valeur qu'auraient les biens en l'absence de défaut de conformité;
  - b) l'importance du défaut de conformité; et
  - c) la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre recours sans inconvénient majeur pour le consommateur.
3. Le vendeur peut refuser de mettre les biens en conformité si la réparation et le remplacement s'avèrent impossibles ou lorsque cela lui imposerait des coûts qui seraient disproportionnés, compte tenu de l'ensemble des circonstances, notamment celles qui sont mentionnées au paragraphe 2, points a) et b).
4. Le consommateur a droit soit à une réduction proportionnelle du prix conformément à l'article 15, soit à la résolution du contrat de vente conformément à l'article 16, dans chacun des cas suivants:
  - a) le vendeur n'a pas effectué la réparation ou le remplacement ou, le cas échéant, n'a pas effectué la réparation ou le remplacement conformément à l'article 14, paragraphes 2 et 3, ou le vendeur a refusé de mettre les biens en conformité conformément au paragraphe 3 du présent article;
  - b) un défaut de conformité apparaît malgré la tentative du vendeur de mettre les biens en conformité;
  - c) le défaut de conformité est si grave qu'il justifie une réduction immédiate du prix ou la résolution immédiate du contrat de vente; ou
  - d) le vendeur a déclaré, ou il résulte clairement des circonstances, que le vendeur ne procédera pas à la mise en conformité des biens dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le consommateur.
5. Le consommateur n'a 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 incombe au vendeur.
6. Le consommateur a 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 au titre de la présente directive. Les États membres peuvent déterminer les conditions et les modalités selon lesquelles le consommateur peut exercer son droit à la suspension du paiement.
7. Les États membres peuvent réglementer la question de savoir si, et dans quelle mesure, le fait que le consommateur contribue au défaut de conformité affecte son droit à des recours.

*Article 14***Réparation ou remplacement des biens**

1. Une réparation ou un remplacement est 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, compte tenu de la nature des biens et de l'usage recherché par le consommateur.

2. Lorsqu'il faut remédier au défaut de conformité par une réparation ou un remplacement des biens, le consommateur met les biens à la disposition du vendeur. Le vendeur reprend les biens remplacés à ses frais.
3. Lorsqu'une réparation nécessite l'enlèvement des biens qui avaient été installés conformément à leur nature et à leur finalité avant que le défaut de conformité n'apparaisse, ou lorsque ces biens doivent être remplacés, l'obligation de réparer ou de remplacer les biens inclut l'enlèvement des biens non conformes et l'installation de biens de remplacement ou des biens réparés, ou la prise en charge des frais d'enlèvement et d'installation.
4. Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite des biens remplacés pendant la période antérieure à leur remplacement.

#### Article 15

##### Réduction du prix

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur des biens reçus par le consommateur et la valeur qu'auraient les biens s'ils étaient conformes.

#### Article 16

##### Résolution du contrat

1. Le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat en adressant au vendeur une déclaration qui fait état de sa décision d'exercer son droit à la résolution du contrat de vente.
2. Lorsque le défaut de conformité ne porte que sur certains des biens livrés en vertu du contrat de vente et qu'il existe un motif de résolution du contrat de vente en vertu de l'article 13, le consommateur ne peut exercer son droit à la résolution du contrat de vente qu'à l'égard de ces biens, et à l'égard de tout autre bien qu'il a acquis en même temps que les biens non conformes si l'on ne peut raisonnablement attendre du consommateur qu'il accepte de ne garder que les biens conformes.
3. Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat de vente dans son intégralité ou, conformément au paragraphe 2, à l'égard de certains des biens livrés en vertu du contrat de vente:
  - a) le consommateur restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier; et
  - b) le vendeur rembourse au consommateur le prix payé pour les biens dès réception des biens ou de la preuve de leur renvoi fournie par le consommateur.

Aux fins du présent paragraphe, les États membres peuvent déterminer les modalités de la restitution et du remboursement.

#### Article 17

##### Garanties commerciales

1. Toute garantie commerciale lie le garant conformément aux conditions prévues dans la déclaration de garantie commerciale ou dans la publicité correspondante faite au moment de la conclusion du contrat ou avant celle-ci. Dans les conditions prévues au présent article, et sans préjudice de toute autre disposition applicable du droit de l'Union ou du droit national, lorsqu'un producteur offre au consommateur une garantie commerciale de durabilité pour certains biens pendant une certaine période, le producteur est 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 des biens conformément à l'article 14. Le producteur peut offrir au consommateur des conditions plus favorables dans la déclaration de garantie commerciale de durabilité.

Si les conditions prévues dans la déclaration de garantie commerciale sont moins avantageuses pour le consommateur que celles prévues dans la publicité correspondante, la garantie commerciale est contraignante conformément aux conditions prévues dans la publicité relative à la garantie commerciale, sauf si, avant la conclusion du contrat, la publicité correspondante a été rectifiée d'une manière identique ou comparable à la manière dont la publicité a été faite.

2. La déclaration de garantie commerciale est fournie au consommateur sur un support durable au plus tard au moment de la livraison des biens. Elle est rédigée en termes simples et intelligibles. Elle comprend les éléments suivants:

- a) une déclaration claire indiquant que le consommateur a légalement droit à des recours contre le vendeur, sans frais, en cas de défaut de conformité des biens, et que la garantie commerciale est sans effet sur ces recours;
- b) le nom et l'adresse du garant;
- c) la procédure à suivre par le consommateur pour obtenir la mise en œuvre de la garantie commerciale;
- d) la désignation des biens auxquels s'applique la garantie commerciale; et
- e) les conditions de la garantie commerciale.

3. Le non-respect du paragraphe 2 est sans effet sur le caractère contraignant de la garantie commerciale pour le garant.

4. Les États membres peuvent fixer des règles relatives à d'autres aspects concernant les garanties commerciales qui ne sont pas régis par le présent article, y compris des règles sur la ou les langues dans lesquelles la déclaration de garantie commerciale est mise à la disposition du consommateur.

#### *Article 18*

##### **Action récursoire**

Lorsque la responsabilité du vendeur est engagée à l'égard du consommateur du fait d'un défaut de conformité résultant d'un acte ou d'une omission, y compris l'omission de fournir des mises à jour pour des biens comportant des éléments numériques conformément à l'article 7, paragraphe 3, imputable à une personne située en amont dans la chaîne de transactions, le vendeur a le droit d'exercer un recours contre la ou les personnes responsables intervenant dans la chaîne de transactions. Le droit national détermine la personne contre laquelle le vendeur peut exercer un recours, ainsi que les recours et les conditions d'exercice applicables.

#### *Article 19*

##### **Exécution**

1. Les États membres veillent à ce qu'il existe des moyens adéquats et efficaces permettant d'assurer le respect de la présente directive.

2. Les moyens visés au paragraphe 1 comprennent des dispositions permettant à un ou plusieurs des organismes ci-après, tels qu'ils sont déterminés par le droit national, de saisir en vertu du droit national les juridictions ou les organismes administratifs compétents pour faire appliquer les dispositions nationales transposant la présente directive:

- a) les organismes publics ou leurs représentants;
- b) les organisations de consommateurs ayant un intérêt légitime à protéger les consommateurs;
- c) les organisations professionnelles ayant un intérêt légitime à agir.

#### *Article 20*

##### **Information des consommateurs**

Les États membres prennent des mesures appropriées pour veiller à ce que des informations sur les droits des consommateurs au titre de la présente directive, et sur les moyens de faire appliquer ces droits, soient à la disposition des consommateurs.

#### *Article 21*

##### **Caractère impératif**

1. Sauf disposition contraire prévue dans la présente directive, toute clause contractuelle qui, au détriment du consommateur, exclut l'application de mesures nationales transposant la présente directive, déroge à celles-ci ou en modifie leurs effets avant que le défaut de conformité des biens ne soit porté à l'attention du vendeur par le consommateur ne lie pas le consommateur.

2. La présente directive n'empêche pas le vendeur de proposer au consommateur des modalités contractuelles allant au-delà de la protection qu'elle prévoit.

#### Article 22

##### **Modifications du règlement (UE) 2017/2394 et de la directive 2009/22/CE**

1. À l'annexe du règlement (UE) 2017/2394, le point 3 est remplacé par le texte suivant:  

«3. 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 (JO L 136 du 22.5.2019, p. 28).».
2. À l'annexe I de la directive 2009/22/CE, le point 7 est remplacé par le texte suivant:  

«7. 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 (JO L 136 du 22.5.2019, p. 28).».

#### Article 23

##### **Abrogation de la directive 1999/44/CE**

La directive 1999/44/CE est abrogée avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Les références faites à la directive abrogée s'entendent comme faites à la présente directive et sont à lire selon le tableau de correspondance figurant en annexe.

#### Article 24

##### **Transposition**

1. Au plus tard le 1<sup>er</sup> juillet 2021, les États membres adoptent et publient les dispositions nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils en informent immédiatement la Commission.

Les États membres appliquent ces dispositions à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.

Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive.

2. Les dispositions de la présente directive ne s'appliquent pas aux contrats conclus avant le 1<sup>er</sup> janvier 2022.

#### Article 25

##### **Réexamen**

Au plus tard le 12 juin 2024, la Commission examine l'application de la présente directive, y compris ses dispositions concernant les recours et la charge de la preuve — également en ce qui concerne les biens d'occasion et les biens vendus lors d'enchères publiques — et la garantie commerciale de durabilité du producteur, et présente un rapport au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social européen. Ce rapport évalue, en particulier, si l'application de la présente directive et de la directive (UE) 2019/770 offre un cadre homogène et cohérent permettant d'assurer le bon fonctionnement du marché intérieur en ce qui concerne la fourniture de contenu numérique, de services numériques et de biens comportant des éléments numériques, conformément aux principes régissant les politiques de l'Union. Le rapport est accompagné, le cas échéant, de propositions législatives.

#### Article 26

##### **Entrée en vigueur**

La présente directive entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Toutefois, l'article 22 est applicable à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022.

*Article 27***Destinataires**

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Bruxelles, le 20 mai 2019.

*Par le Parlement européen*

*Le président*

A. TAJANI

*Par le Conseil*

*Le président*

G. CIAMBA

---

## ANNEXE

## TABLEAU DE CORRESPONDANCE

Directive 1999/44/CE	La présente directive
Article 1 <sup>er</sup> , paragraphe 1	Article 1 <sup>er</sup>
Article 1 <sup>er</sup> , paragraphe 2, point a)	Article 2, point 2)
Article 1 <sup>er</sup> , paragraphe 2, point b), premier tiret	Article 3, paragraphe 4, point b)
Article 1 <sup>er</sup> , paragraphe 2, point b), deuxième et troisième tirets	Article 2, point 5) a)
Article 1 <sup>er</sup> , paragraphe 2, point c)	Article 2, point 3)
Article 1 <sup>er</sup> , paragraphe 2, point d)	Article 2, point 4)
Article 1 <sup>er</sup> , paragraphe 2, point e)	Article 2, point 12)
Article 1 <sup>er</sup> , paragraphe 3	Article 2, point 15) et article 3, paragraphe 5, point a)
Article 1 <sup>er</sup> , paragraphe 4	Article 3, paragraphe 2
Article 2, paragraphe 1	Article 5
Article 2, paragraphe 2, point a)	Article 6, point a), et article 7, paragraphe 1, point b)
Article 2, paragraphe 2, point b)	Article 6, point b)
Article 2, paragraphe 2, point c)	Article 7, paragraphe 1, point a)
Article 2, paragraphe 2, point d)	Article 7, paragraphe 1, point d)
Article 2, paragraphe 3	Article 7, paragraphe 5
Article 2, paragraphe 4	Article 7, paragraphe 2
Article 2, paragraphe 5	Article 8
Article 3, paragraphe 1	Article 10, paragraphe 1
Article 3, paragraphe 2	Article 13, paragraphe 1
Article 3, paragraphe 3, premier alinéa	Article 13, paragraphe 2 et article 14, paragraphe 1, point a)
Article 3, paragraphe 3, deuxième alinéa	Article 13, paragraphe 2
Article 3, paragraphe 3, troisième alinéa	Article 14, paragraphe 1, points b) et c)
Article 3, paragraphe 4	Article 2, point 14)
Article 3, paragraphe 5	Article 13, paragraphe 4
Article 3, paragraphe 6	Article 13, paragraphe 5
Article 4	Article 18
Article 5, paragraphe 1	Article 10, paragraphes 1, 2, 3, 4 et 5
Article 5, paragraphe 2	Article 12
Article 5, paragraphe 3	Article 11
Article 6, paragraphe 1	Article 17, paragraphe 1

Directive 1999/44/CE	La présente directive
Article 6, paragraphe 2	Article 17, paragraphe 2
Article 6, paragraphe 3	Article 17, paragraphe 2
Article 6, paragraphe 4	Article 17, paragraphe 4
Article 6, paragraphe 5	Article 17, paragraphe 3
Article 7, paragraphe 1, premier alinéa	Article 21, paragraphe 1
Article 7, paragraphe 1, second alinéa	Article 10, paragraphe 6
Article 7, paragraphe 2	—
Article 8, paragraphe 1	Article 3, paragraphes 6 et 7
Article 8, paragraphe 2	Article 4
Article 9	Articles 19 et 20
Article 10	Article 22
Article 11, paragraphe 1, premier alinéa	Article 24, paragraphe 1, premier alinéa
Article 11, paragraphe 1, second alinéa	Article 24, paragraphe 1, troisième alinéa
Article 11, paragraphe 2	Article 24, paragraphe 1, quatrième alinéa
Article 12	Article 25
Article 13	Article 26
Article 14	Article 27