

IV – LA GARANTIE DE CONFORMITE SUR LES CONTRATS DE FOURNITURE DE CONTENUS NUMERIQUES ET DE SERVICES NUMERIQUES

THEME	Article du code de la consommation	DISPOSITION	ENTREE EN VIGUEUR 1 ^{er} octobre 2021 mais application selon les modalités suivantes :
DEFINITION DE LA CONFORMITE DU CONTENU NUMERIQUE OU DU SERVICE NUMERIQUE (CNSN)			
Définition de la conformité du contenu numérique ou du service numérique <u>en fonction du contrat</u>	<u>Article L. 224-25-13 du code de la consommation</u>	Le CN ou SN est <u>conforme au contrat</u> s'il répond, le cas échéant, aux critères suivants : <ol style="list-style-type: none"> 1- Il correspond à la description, type, quantité ou qualité (en ce qui concerne notamment la fonctionnalité, la compatibilité interopérabilité ou toute autre caractéristique) prévue au contrat. 2- Il est propre à tout usage recherché par le consommateur et porté à la connaissance du professionnel et accepté par ce dernier au plus tard à la conclusion du contrat. 3- Il est fourni avec tous les accessoires, y compris l'emballage, les instructions d'installation prévues dans le contrat et que l'assistance clientèle. 4- Il est mis à jour conformément au contrat. 	CN ou SN fournis à compter du 1 ^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)
Autres éléments pour apprécier la conformité du contenu numérique ou du service numérique en fonction de <u>l'attente légitime du consommateur</u>	<u>L. 224-25-14 - I du code de la consommation</u>	En plus des critères ci-dessus, le CN ou SN est conforme s'il répond aux critères suivants : <ol style="list-style-type: none"> 1- Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un CN ou SN de même type compte tenu des dispositions du droit de l'UE, ou codes de conduite du secteur concerné. 2- Le cas échéant, il possède les qualités présentées par le professionnel sous forme d'essai ou aperçu avant la conclusion du contrat. 3- Il est fourni selon la version la plus récente (sauf si les parties en conviennent autrement). 	

THEME	Article du code de la consommation	DISPOSITION	ENTREE EN VIGUEUR 1 ^{er} octobre 2021 mais application selon les modalités suivantes :
		<ul style="list-style-type: none"> 4- En cas de fourniture continue pendant une période donnée, il est fourni sans interruption tout au long de la période. 5- Le cas échéant, il est fourni avec tous les accessoires et instructions d'installation et assistance clientèle auxquels le consommateur peut légitimement s'attendre. 6- Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre (pour la conformité du bien). 7- Il correspond à la quantité ou qualité ou autre caractéristiques (fonctionnalité, compatibilité, accessibilité, continuité et sécurité) que le consommateur peut légitimement attendre pour de CN ou SN de même type, eu égard aux déclarations du professionnel ou toute personne de la chaîne de transactions (y compris dans la publicité ou étiquetage). 	CN ou SN fournis à compter du 1 ^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)
Cas dans lesquels, le professionnel n'est pas responsable des déclarations publiques	<u>L. 224-25-14 - II du code de la consommation</u>	<p>Le professionnel n'est pas responsable des déclarations faites par lui ou toute personne dans la chaîne de transaction, ou par toute personne agissant pour leur compte s'il démontre :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Qu'il ne les connaissait pas ou qu'il n'était pas en mesure de les connaître. 2- Qu'au moment de la conclusion du contrat les déclarations publiques avaient été rectifiées dans un sens comparable aux déclarations initiales. 3- Que les déclarations publiques n'ont pas eu d'incidence sur la décision de contracter. 	CN ou SN fournis à compter du 1 ^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)

THEME	Article du code de la consommation	DISPOSITION	ENTREE EN VIGUEUR 1 ^{er} octobre 2021 mais application selon les modalités suivantes :
Cas dans lesquels le consommateur ne peut contester la conformité	<u>L. 224-25-14 - III du code de la consommation</u>	Si le consommateur a été spécifiquement informé que des caractéristiques du CN ou SN s'écartaient des critères de conformité, et y a expressément et séparément consenti : il ne peut contester la conformité.	CN ou SN fournis à compter du 1 ^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)
Le manquement du professionnel aux règles relatives au traitement des données personnelles peut être assimilé à un défaut de conformité	<u>L. 224-25-15 du code de la consommation</u>	Si le manquement du professionnel entraîne le non-respect d'un ou plusieurs critères de conformité, son manquement est assimilé à un défaut de conformité.	CN ou SN fournis à compter du 1 ^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)
DELAÏ PENDANT LEQUEL LE PROFESSIONNEL EST TENU DE GARANTIR LA CONFORMITE DU CNSN			
Délai pendant lequel le professionnel est tenu de garantir la conformité du contenu numérique ou du service numérique (CNSN)	<u>Article L. 224-25-12 du code de la consommation</u>	<p>Opération de fourniture ponctuelle du CN ou SN, ou série de fournitures distinctes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le professionnel répond des défauts de conformité qui existent au moment de la fourniture et qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la fourniture. <p>CN ou SN fourni de manière continue :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le professionnel répond des défauts de conformité qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat. <p>IMPORTANT : Le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour (article L. 224-25-25).</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le professionnel répond des défauts de conformité quand l'intégration dans l'univers numérique du consommateur a été réalisé par le professionnel ou sous sa responsabilité ou que cela résulte de lacunes dans les instructions du professionnel. 	CN ou SN fournis à compter du 1 ^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)
Prescription de l'action	<u>Article L. 224-25-12 al 6 du code de la consommation,</u>	Le délai de la garantie de conformité s'applique sous réserve de la prescription de 5 ans (article 2224 du code civil). Le point de départ de la prescription est le jour de la connaissance par le consommateur du défaut de conformité.	CN ou SN fournis à compter du 1 ^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)

THEME	Article du code de la consommation	DISPOSITION	ENTREE EN VIGUEUR 1 ^{er} octobre 2021 mais application selon les modalités suivantes :
-------	------------------------------------	-------------	--

CHARGE DE LA PREUVE			
----------------------------	--	--	--

<p>Preuve du défaut de conformité :</p> <p>Le défaut de conformité est présumé, c'est au professionnel d'apporter la preuve contraire</p>	<p><u>L. 224-25-16 - I du code de la consommation</u></p>	<p>Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 12 mois à compter de la fourniture du CN ou SN sont présumés exister au moment de la fourniture sauf preuve contraire.</p> <p>Lorsque le CN ou SN est <u>fourni pendant une période donnée</u>, la charge de la preuve sur la conformité du CN ou SN pendant la période contractuelle de fourniture incombe au professionnel, en cas de défaut apparaissant dans cette période.</p>	<p>CN ou SN fournis à compter du 1^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)</p>
<p>Le professionnel peut se dégager de sa responsabilité en cas d'incompatibilité du CN ou SN avec l'environnement numérique du consommateur</p>	<p><u>L. 224-25-16- II du code de la consommation</u></p>	<p>4- Le professionnel n'est pas responsable s'il démontre que le défaut de conformité résulte de l'incompatibilité entre le CN ou SN et l'environnement numérique du consommateur et que celui-ci était informé des exigences techniques requises avant la conclusion du contrat</p> <p>5- Le consommateur est tenu de coopérer avec le professionnel (dans la mesure de ce qui est raisonnablement possible et le moins intrusif pour lui) afin de déterminer si le défaut est causé par cette incompatibilité.</p> <p>Dans le cas contraire, la charge de la preuve incombe au consommateur, à condition d'avoir été informé de façon claire et compréhensible de son obligation de coopérer avant la conclusion du contrat.</p>	<p>CN ou SN fournis à compter du 1^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)</p>

THEME	Article du code de la consommation	DISPOSITION	ENTREE EN VIGUEUR 1 ^{er} octobre 2021 mais application selon les modalités suivantes :
-------	------------------------------------	-------------	--

MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

<p>Que peut demander le consommateur ?</p> <p>1- Dans un premier temps le consommateur demande la mise en conformité du CN ou SN</p>	<p><u>L. 224-25--17 du code de la consommation</u></p> <p><u>L. 224-25—18 al 3 du code de la consommation</u></p>	<p>Le consommateur a le droit à :</p> <p>6- la mise en conformité du CN ou SN, 7- ou à défaut la réduction du prix, 8- ou la résolution du contrat.</p> <p>Le consommateur peut suspendre le paiement de tout ou partie du prix (ou de la remise de l'avantage prévu au contrat) jusqu' ce que le professionnel remplisse ses obligations (articles 1219 et 1220 du code civil).</p> <p>Le consommateur peut demander des dommages et intérêts.</p> <p>Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation du CN ou SN pendant la période antérieure à la résolution du contrat au cours de laquelle le CN ou SN n'était pas conforme.</p>	<p>CN ou SN fournis à compter du 1^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)</p>
	<p><u>L. 224-25—18 al 2 du code de la consommation</u></p>	<p>La mise en conformité a lieu sans frais pour le consommateur, sans retard injustifié suivant sa demande et sans inconvénient majeur compte tenu de la nature du CN ou SN et de l'usage recherché par le consommateur.</p>	<p>CN ou SN fournis à compter du 1^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)</p>
<p>Le professionnel peut refuser la demande de mise en conformité du consommateur</p>	<p><u>Article L. 224-25-19 du code de la consommation</u></p>	<p>Si la mise en conformité s'avère impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard :</p> <p>9- de l'importance du défaut, 10- et de la valeur du CN ou SN en l'absence de défaut, Le professionnel peut refuser la demande du consommateur.</p> <p>Le refus du professionnel doit être motivé par écrit ou sur support durable.</p>	
<p>Le professionnel refuse sans raison la mise en conformité</p>	<p><u>Article L. 224-25-19 du code de la consommation</u></p>	<p>Le consommateur peut après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la mise en conformité conformément aux articles 1221 et suivants du code civil si le professionnel refuse la mise en conformité sans raison.</p>	<p>CN ou SN fournis à compter du 1^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)</p>

THEME	Article du code de la consommation	DISPOSITION	ENTREE EN VIGUEUR 1 ^{er} octobre 2021 mais application selon les modalités suivantes :
2- Dans un second temps le consommateur peut demander la réduction du prix ou la résolution du contrat	<u>Article L. 224-25-20 du code de la consommation</u>	<p>1- Si le professionnel refuse toute mise en conformité du CN ou SN.</p> <p>2- Si la mise en conformité du CN ou SN est retardée de manière injustifiée. Ou entraîne un inconvénient majeur pour le consommateur.</p> <p>3- Si la non-conformité du CN ou SN persiste après intervention du professionnel restée infructueuse.</p> <p>De même quand le défaut est si grave que cela justifie la réduction de prix ou la résolution immédiate du contrat sans demander la mise en conformité au préalable.</p>	CN ou SN fournis à compter du 1 ^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)
Le consommateur demande la résolution du contrat	<u>Article L. 224-25-22- I et II du code de la consommation</u>	<p>11- Pour les contrats de CN ou SN non couverts par ces dispositions ou pour les offres groupées (tél ou internet), le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats.</p> <p>12- Le consommateur s'abstient d'utiliser le CN ou SN et de le rendre accessible à des tiers.</p> <p>13- Le consommateur restitue le CN fourni sur un support matériel sans retard injustifié et aux frais du professionnel, si celui-ci le demande au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le consommateur l'a informé de sa décision de résoudre le contrat.</p>	CN ou SN fournis à compter du 1 ^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)
Cas dans lequel le consommateur ne peut demander la résolution du contrat	<u>Article L. 224-25-20 du code de la consommation</u>	Pas de résolution du contrat si le défaut de conformité est mineur sauf dans les contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix.	CN ou SN fournis à compter du 1 ^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)

THEME	Article du code de la consommation	DISPOSITION	ENTREE EN VIGUEUR 1 ^{er} octobre 2021 mais application selon les modalités suivantes :
Conséquence de la résolution du contrat	<u>Article L. 224-25-22 – III du code de la consommation</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1- Le professionnel rembourse au consommateur le prix payé ou restitue tout avantage perçu. 2- Pour les contrats de fourniture de CN ou SN pendant une période donnée : le professionnel rembourse le prix ou restitue l'avantage correspondant à la période de non- conformité, y compris si le consommateur a utilisé le CN ou SN pendant cette période. 3- Le professionnel met à dispositions du consommateur, sans frais et dans un délai raisonnable, dans un format couramment utilisé et lisible par machine, tout contenu (autre que les données personnelles) créé par le consommateur lors de l'utilisation du CN ou SN. 4- Le professionnel s'abstient d'utiliser tout contenu (autre que les données personnelles) fourni ou créé par le consommateur, sauf si ce contenu est généré conjointement avec d'autres utilisateurs qui continuent à l'utiliser. <p>Les dispositions 3 et 4 ne s'appliquent pas si le CN n'a aucune utilité en dehors de son contexte d'utilisation, ou si le CN ne concerne que l'activité professionnelle du consommateur ou si le CN ne peut être désagrégé d'autres données moyennant des efforts disproportionnés.</p> <p>Le professionnel peut empêcher toute utilisation ultérieure du CN ou SN en le rendant inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte du consommateur (le consommateur doit pouvoir récupérer son contenu et consulter ses factures).</p>	CN ou SN fournis à compter du 1 ^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)
Remboursement par le professionnel	<u>Article L. 224-25-23 du code de la consommation</u>	Le professionnel rembourse les sommes perçues ou restitue tout avantage perçu : sans retard injustifié et au plus tard dans un délai de 14 jours suivant la date à laquelle il a été informé par le consommateur de sa volonté de demander une réduction du prix ou la résolution du contrat.	CN ou SN fournis à compter du 1 ^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)

THEME	Article du code de la consommation	DISPOSITION	ENTREE EN VIGUEUR 1 ^{er} octobre 2021 mais application selon les modalités suivantes :
		Le professionnel utilise le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur (sauf accord exprès et sans frais supplémentaire).	
Le consommateur demande une réduction de prix	<u>Article L. 224-25-21 du code de la consommation</u>	La réduction du prix est proportionnelle entre la valeur du CN ou SN fourni et la valeur d'un CN ou SN sans défaut.	CN ou SN fournis à compter du 1 ^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)

Françoise HEBERT-WIMART,
Juriste à l'Institut national de la consommation