

## VII – GARANTIE COMMERCIALE ET SERVICE APRES-VENTE

Thème	Article du code de la consommation	Ce qui change	Entrée en vigueur
<b>LA GARANTIE COMMERCIALE APPLICABLE AUX BIENS</b>			
Définition de la garantie commerciale	<u>Article L. 217-21 du code de la consommation</u>	<p>Tout engagement contractuel d'un professionnel (vendeur ou producteur), envers le consommateur pour le remboursement du prix d'achat, le remplacement, la réparation du bien ou toute autre prestation de service, ou exigence éventuelle non liée à la garantie de conformité. Cet engagement s'ajoute aux obligations légales du vendeur de garantie la conformité du bien. Le professionnel est dénommé le garant.</p> <p>Le garant est lié par la garantie commerciale indiquée dans la publicité antérieure à la conclusion du contrat, si les conditions sont plus favorables, sauf si le garant démontre que la publicité a été rectifiée selon des modalités identiques ou comparables à la publicité initiale.</p>	Contrats conclus à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2022
Le contrat de garantie commerciale doit être remis au consommateur	<u>Article L. 217-22 du code de la consommation</u>	<p>La garantie commerciale est fournie au consommateur de manière lisible et compréhensible sur un support durable (1) et au plus tard à la délivrance du bien.</p> <p>Le contrat indique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le contenu de la garantie commerciale</li> <li>- Les modalités de mise en œuvre</li> <li>- Le prix</li> <li>- La durée</li> <li>- L'étendue territoriale</li> <li>- Nom et coordonnées postales du garant</li> </ul> <p>La garantie est due même si le garant ne respecte pas ces obligations.</p> <p>La garantie indique de façon claire et précise qu'elle s'applique sans préjudice du droit pour le consommateur de bénéficier de la garantie</p>	Contrats conclus à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2022

Thème	Article du code de la consommation	Ce qui change	Entrée en vigueur
		<p>légale de conformité (articles L. 217-1 et suivants du code de la consommation) et de la garantie légale des vices cachés (article 1641 et suivants du code civil).</p> <p>Un décret doit préciser les modalités de cette information.</p>	
<p>Garantie commerciale supérieure à 2 ans proposée par le producteur :  <b>« Garantie commerciale de durabilité »</b></p>	<p><u>Article L. 217-23 du code de la consommation</u></p>	<p>Le producteur peut consentir au consommateur une garantie commerciale supérieure à 2 ans, appelée « garantie commerciale de durabilité ».</p> <p>Dans ce cas, le producteur est directement tenu à l'égard du consommateur de réparer ou remplacer le bien pendant la durée indiquée dans le contrat. Il peut offrir des conditions plus favorables au consommateur.</p> <p>Le producteur doit mettre en œuvre la garantie commerciale de durabilité dans les conditions identiques à la garantie légale.</p> <p>Le consommateur doit être informé des conditions de la garantie commerciale de durabilité dans les mêmes conditions que pour la garantie commerciale (voir article L. 217-22 du code de la consommation).</p>	<p>Contrats conclus à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022</p>
<p>Le professionnel peut demander à la DGCCRF de se prononcer sur la garantie commerciale qu'il envisage de mettre en place</p>	<p><u>Article L. 217-24 du code de la consommation</u></p>	<p>L'objectif est de se prémunir d'un changement d'appréciation qui l'exposerait à une sanction administrative prévue à l'article L. 241-14 du code de la consommation.</p> <p>Un décret précisera le délai de réponse de la DGCCRF  Le silence gardé à l'issue de ce délai vaut rejet de la demande.</p> <p>Un décret doit préciser les secteurs économiques dans lesquels se posent des difficultés en matière de garantie commerciale en fonction de l'importance des plaintes et manquements constatés, de l'importance du surcoût supporté par les consommateurs et de la nature et de la récurrence des difficultés d'interprétation.</p>	<p>Un décret précisera le délai de réponse de la DGCCRF</p>

Thème	Article du code de la consommation	Ce qui change	Entrée en vigueur
Ces dispositions sont applicables aux contrats conclus entre un vendeur professionnel et un acheteur non professionnel	<u>Article L. 217-32 du code de la consommation</u>	Toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles peut bénéficier de ces dispositions du code de la consommation (nv).	Contrats conclus à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2022
<b>LA GARANTIE COMMERCIALE DE LA FOURNITURE DE CONTENU NUMERIQUE OU SERVICE NUMERIQUE [CN ou SN]</b>			
Le professionnel a les mêmes obligations qu'en matière de garantie commerciale dans les contrats de vente (L. 217-21 à L. 217-23 du code de la consommation)	<u>Article L. 224-25-27 du code de la consommation</u>	Voir les articles <u>L. 217-21 à L. 217-23 du code de la consommation</u>	Contrats conclus à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2022
Conséquence de la mise en conformité => Suspension des délais de garantie (légal de conformité ou commerciale)	<u>Article L. 224-25-28 du code de la consommation</u>	Toute période d'immobilisation ou d'indisponibilité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du CN ou SN remis en conformité (nv).  Le point de départ court à partir de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition du CN ou SN, si ce point de départ est plus favorable au consommateur.  Le délai de garantie est suspendu en cas de négociation entre le consommateur et le professionnel en vue d'un règlement amiable.	CN ou SN fournis à compter du 1 <sup>er</sup> janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)
Conservation du droit pour le consommateur d'invoquer la garantie légale des vices cachés (articles 1641 et suivants du code civil)	<u>Article L. 224-25-29 du code de la consommation</u>	Le consommateur a le droit d'exercer en tout état de cause la garantie légale des vices cachés ou toute autre action de nature contractuelle ou extra contractuelle.	CN ou SN fournis à compter du 1 <sup>er</sup> janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)
Conséquence de la restriction d'utilisation du CN ou SN en raison de la violation du droit des tiers (propriété intellectuelle)	<u>Article L. 224-25-29 du code de la consommation</u>	Si l'utilisation du CN ou SN est empêchée ou limitée : la nullité du contrat ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle peuvent être encourues.	CN ou SN fournis à compter du 1 <sup>er</sup> janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)

Thème	Article du code de la consommation	Ce qui change	Entrée en vigueur
Action récursoire du vendeur	<u>Article L. 224-25-30 du code de la consommation</u>	Le professionnel qui a fourni le CN ou SN peut exercer une action récursoire à l'encontre de toute personne en amont dans la chaîne de transaction commerciale.	Contrats conclus à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2022
<b>LES PRESTATIONS DE SERVICE APRES-VENTE</b>			
Définition du service après-vente	<u>Article L. 217-25 du code de la consommation</u>	Tout service afférent au bien vendu exécuté par le vendeur ne relevant pas de la garantie légale de conformité et n'étant pas prévu par une garantie commerciale.	Contrats conclus à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2022
Un contrat doit être remis au consommateur	<u>Article L. 217-25 du code de la consommation</u>	La prestation de service après-vente doit faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire est remis au consommateur.	Contrats conclus à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2022
En cas de réparation forfaitaire, le consommateur doit être informé de l'origine de la panne et la nature de l'intervention	<u>Article L. 217-26 du code de la consommation</u>	Le vendeur informe le consommateur <u>par écrit ou sur un support durable</u> (1), au plus tard lors de la conclusion du contrat, le cas échéant, de l'origine de la panne, de la nature de l'intervention envisagée et des pièces à remplacer (nv)  Il informe dans les mêmes conditions le consommateur que celui-ci ne bénéficie pas de la garantie légale de conformité pour les pièces ou fournitures fournies à titre accessoire dans le cadre de la prestation effectuée, à moins que celles-ci constituent l'objet principal du contrat conclu ou qu'elles n'aient été acquises par le consommateur dans le cadre d'un contrat de vente distinct (nv).	Contrats conclus à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2022
Pas de garantie légale de conformité pour les pièces et fournitures fournies à titre accessoire de la prestation de service après-vente.	<u>Article L. 217-26 du code de la consommation</u>	Les pièces ou fournitures fournies à titre accessoire de la prestation ne bénéficient pas de la garantie légale de conformité sauf si elles constituent l'objet principal du contrat ou qu'elles ont été acquises par le consommateur par un contrat de vente distinct. Le vendeur doit en informer le consommateur par écrit ou sur un support durable.	Contrats conclus à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2022
Ces dispositions sont applicables aux contrats conclus entre un vendeur professionnel et un acheteur non professionnel	<u>Article L. 217-32 du code de la consommation</u>	Toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles peut bénéficier de ces dispositions du code de la consommation (nv).	Contrats conclus à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2022

Thème	Article du code de la consommation	Ce qui change	Entrée en vigueur
<b>DISPOSITIONS COMMUNES A LA MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES (COMMERCIALE OU LEGALE DE CONFORMITE)</b>			
Conséquence de la mise en conformité => Suspension des délais de garantie (légale de conformité ou commerciale)	<u>Article L. 217-28 du code de la consommation</u>	Toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état (nv).  Le point de départ court à partir de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement si ce point de départ est plus favorable au consommateur.  Le délai de garantie est suspendu en cas de négociation entre le consommateur et le garant en vue d'un règlement amiable.	Contrats conclus à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2022
Transmission des garanties (légales de conformité ou commerciales)	<u>Article L. 217-29 du code de la consommation</u>	Transmission de la garantie légale de conformité ou de la garantie commerciale (le cas échéant) au sous acquéreur, en cas de transfert de propriété du bien à titre onéreux ou gratuit.	Contrats conclus à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2022
Conservation du droit pour le consommateur d'invoquer la garantie légale des vices cachés (articles 1641 et suivants du code civil)	<u>Article L. 217-30 du code de la consommation</u>	Le consommateur a le droit d'exercer en tout état de cause la garantie légale des vices cachés ou toute autre action de nature contractuelle ou extra contractuelle.	Contrats conclus à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2022
Conséquence de la restriction d'utilisation du bien en raison de la violation du droit des tiers (propriété intellectuelle)	<u>Article L. 217-30 du code de la consommation</u>	Si l'utilisation du bien est empêchée ou limitée : la nullité du contrat ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle peuvent être encourues.	Contrats conclus à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2022
Action récursoire du vendeur	<u>Article L. 217-31 du code de la consommation</u>	Le vendeur peut exercer une action récursoire à l'encontre de toute personne en amont dans la chaîne de transaction commerciale.	Contrats conclus à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2022

Thème	Article du code de la consommation	Ce qui change	Entrée en vigueur
Ces dispositions sont applicables aux contrats conclus entre un vendeur professionnel et un acheteur non professionnel	<u>Article L. 217-32 du code de la consommation</u>	Toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles peut bénéficier de ces dispositions du code de la consommation (nv).	Contrats conclus à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2022
(1) Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations adressées personnellement et de s'y reporter ultérieurement pendant une durée adaptée aux fins auxquelles les informations sont destinées et permettant la reproduction de ces informations			

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