

[Accueil](#) > [Actualités](#) > **Détail**

J'aimo { 2

Tweet

Share

10

L'obligation de conformité enfin harmonisée pour le commerce électronique ?

05/01/2016 Lu par 1959 visiteur(s) ★★★★★

Thème(s) : [Commerce électronique](#), [Commerce électronique](#), [Protection du consommateur et pratiques du commerce](#), [Protection du consommateur et pratiques du commerce](#)

Tag(s) : [Cloud computing](#), [contrat \(à distance\)](#), [mp3](#), [musique](#), [vente à distance](#), [vente en ligne](#), [vice caché](#), [VOD \(vidéo à la demande\)](#)

Le marché unique numérique est en phase de construction. Cette dernière passe par l'élimination des obstacles issus du droit des contrats qui pourraient entraver le commerce transfrontière. Le 9 décembre 2015, la Commission européenne a présenté deux propositions de directives qui touchent directement les contrats les plus usuel du commerce électronique : les contrats de ventes en ligne et de toute autre vente à distance de biens ainsi que les contrats de fourniture de contenus numériques.

Objet et régime général des propositions

La première proposition porte sur l'achat/vente de biens – au sens de tout objet mobilier corporel - en ligne : par exemple, l'achat de chaussures ou de smartphones sur un site de commerce électronique. Notons que son champ d'application est étendu à toute vente à distance (par téléphone, courrier, etc.).

La seconde proposition concerne la fourniture de contenus numériques. En résumé, le contenu numérique peut tant viser des données (vidéos, jeux numériques, enregistrements audio, etc.) que des services de traitements et de partage de données (accès à des réseaux sociaux, films visionnés en streaming sur une tablette, apps, services de cloud computing, etc.).

Ces deux propositions s'inscrivent dans la Stratégie de la Commission européenne pour un Marché unique numérique (telle que présentée le 6 mai 2015). Celle-ci veut en effet que les entreprises et les consommateurs puissent tirer bénéfice du potentiel de croissance encore sous-exploité du commerce en ligne. Il apparaît en effet que de nombreux consommateurs hésitent encore à faire des achats auprès d'entreprises établies dans d'autres Etats membres. Quant aux prestataires, ils préfèrent se limiter au marché domestique, pour éviter d'avoir à établir un cadre contractuel spécifique pour chaque marché étranger visé, avec le coût qui en résulte nécessairement (certaines règles de protection du consommateur pouvant se révéler très différentes d'un Etat membre à l'autre).

Les mesures introduites par ces deux propositions de directive concernent essentiellement la conformité des biens et des contenus numériques, ainsi que les modalités de dédommagement en cas de non-conformité. Le caractère impératif de leurs dispositions et l'impossibilité d'y déroger a priori, sauf exception, y est affirmé dans les deux textes.

Les deux propositions de directive sont d'harmonisation maximale : sauf exception, les Etats membres ne sont pas autorisés d'y déroger, même si l'objectif est d'assurer un niveau de protection plus élevé au bénéfice du consommateur.

L'ancienne directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation est modifiée de manière à en exclure d'une part la vente à distance et d'autre part les supports durables comprenant un contenant numérique. De ce fait, la vente à distance et ces supports

durables échapperont du même coup aux dispositions nationales de transposition de la directive de 1999.

La proposition de directive concernant les contrats de vente en ligne

La proposition régleme largement les contours et alentours de l'obligation de conformité des biens vendus.

Ainsi, elle prévoit des règles relatives au contenu de l'obligation de conformité, au moment de la détermination de la conformité, à une garantie d'absence de vice juridique du bien (propriété intellectuelle), aux modes de dédommagement du consommateur, aux modalités du droit de résiliation en cas de non-conformité, au délai de prise en compte du défaut de conformité, aux modalités des garanties commerciales éventuelles et au droit de recours du vendeur vers ses fournisseurs.

Epinglons que les critères de conformité à prendre en considération sont fortement précisés. Si le principe est la conformité à ce qui est prévu dans le contrat, des règles spécifiques expliquent comment apprécier celle-ci de manière « objective » : le bien doit être propre à tous les usages auxquels serviraient habituellement des biens du même type, être fournis avec les accessoires, y compris emballage et instructions que le consommateur peut s'attendre à recevoir etc. En cas d'installation incorrecte par le vendeur ou par le consommateur (mais suite à une erreur dans les instructions de montage), le défaut de conformité qui en résulte est réputé être un défaut de conformité du bien.

Notons aussi qu'en cas de non-conformité au contrat, le consommateur a droit à un dédommagement. Celui-ci consiste, sans frais, en la mise en conformité des biens par le vendeur qui peut s'opérer par réparation ou remplacement, cette option étant ouverte en règle au consommateur.

Si un tel remplacement s'avère impossible ou n'est pas effectué par le vendeur, le consommateur peut soit obtenir une réduction proportionnelle du prix, soit la résiliation du contrat conformément aux règles prévues dans la proposition de directive.

Enfin, le texte prévoit que le consommateur a droit à la mise en œuvre du système de dédommagement décrit ci-avant si le défaut apparaît dans un délai de deux ans à partir du moment déterminé selon les règles prescrites par la proposition, étant entendu que ce défaut est présumé, sauf exception, avoir existé dès ce moment et pendant cette même période de deux ans. Il s'agit d'une différence importante par rapport au régime actuellement en vigueur en Belgique : la loi belge présume en effet, sauf preuve contraire, que le défaut de conformité qui apparaît dans un délai de six mois à partir de la délivrance existait déjà à ce moment (art. 1649quater, § 3, C. civ.). Ensuite, la charge de la preuve se reporte sur l'acheteur. Si la proposition de directive est adoptée telle quelle sur ce point, ce sera au vendeur de démontrer, pendant l'intégralité des deux ans, que le défaut n'existait pas au moment de la délivrance. Nul doute que cette exigence sera âprement contestée par les prestataires...

La proposition de directive concernant les contrats de fourniture de contenus numériques

La proposition de directive s'applique que le contenu numérique soit fourni en échange d'un prix (un film visionné en streaming contre le paiement d'une somme d'argent) ou de toute autre contrepartie non-pécuniaire (des données à caractère personnel, par exemple, qui ne sont pas strictement nécessaires à l'exécution du contrat ou au respect d'obligations légales – accès à un réseau social qui utilise les données recueillies à des fins de marketing direct, par exemple).

Cette proposition prévoit une palette encore plus large de règles dessinant la portée et les effets de l'obligation de conformité du contenu numérique avec le contrat de fourniture. Ainsi, la proposition détermine les destinataires et le moment de la fourniture du contenu numérique, le contenu de l'obligation de conformité, une garantie d'absence de vices juridiques sur le contenu numérique, la charge de la preuve de la conformité, le principe de la responsabilité du fournisseur pour tout défaut de fourniture et de conformité, les modes de dédommagement du consommateur, les modalités du droit de résiliation en cas de non-conformité, l'existence d'un droit à des dommages et intérêts, les conditions de modification du contenu durant la durée du contrat, l'existence d'un droit particulier de résiliation pour contrat à long terme et ses modalités et un droit de recours du fournisseur vers ses propres fournisseurs.

Notons que le contenu de l'obligation de conformité est adapté aux spécificités du contenu numérique. Ainsi, pour être conforme, il doit notamment présenter la fonctionnalité, l'interopérabilité et d'autres caractéristiques de performance telles que l'accessibilité, la continuité et la sécurité ou être mis à jour comme prévu dans le contrat. On doit le cas échéant avoir égard à toutes les normes internationales techniques existantes ou codes de conduites applicables. L'obligation de conformité perdure sur toute la période de la fourniture. Si ce contenu est mal intégré dans l'environnement numérique du consommateur

(par le fournisseur ou par le consommateur mais suite à des erreurs dans les instructions données par le fournisseur), tout défaut de conformité qui en résulte est réputé être un défaut de conformité du contenu numérique dans les conditions visées par la proposition.

La charge de la preuve de la conformité repose sur le fournisseur sauf exception. Il en va de même de l'absence de compatibilité de l'environnement numérique avec les exigences connues d'interopérabilité et d'autres exigences techniques du contenu numérique.

Relevons aussi que les modes de dédommagement sont sensiblement analogues à ceux prévus pour la vente de biens, si ce n'est que la mise en conformité se substitue comme dédommagement de principe à un remplacement du bien qui n'a pas de sens pour les contenus numériques.

Les modalités des droits de résiliation -en cas de non-conformité et de contrat à long terme- sont réglementés en détails.

Prochaines étapes

Ces propositions doivent maintenant suivre le long chemin d'adoption de toute directive. Gageons que de nombreux compromis devront être trouvés afin de mener à bon port ce texte capital pour le commerce électronique. Restera encore deux ans aux Etats pour implémenter le contenu des directives qui auront été adoptées.

Évidemment, le résultat risque d'être une complexification sensible des règles applicables au régime des devoirs de conformité selon les modalités des ventes et de leurs contenus. Peut-être faudra-t-il alors unifier les régimes de droit commun de la vente également, afin d'éviter de trop grandes disparités de protection selon la nature et la modalité de vente choisie.

Evaluez cet article :

[Ecrivez un commentaire](#) | [Commentaires \(0\)](#)

Auteur(s) :



Thierry Léonard

Avocat au barreau de Bruxelles (Ulys) -
Professeur Université Saint-Louis - Bruxelles
(Ulys)

[Biographie](#) | [Lui écrire](#) | [Ses 5 contributions](#)



Hervé Jacquemin

Avocat (Ulys) et chargé d'enseignement à
l'UNamur (Ulys)

[Biographie](#) | [Lui écrire](#) | [Ses 0 contributions](#)

[Contribuez au contenu](#)

Livre(s) connexe(s)