
Visio Droit de la Consommation ***Obligations vis-à-vis du client***

Focus sur la Garantie Légale de Conformité et son évolution

Grégoire MERMET
Responsable Territorial CNPA Grand Est

Les garanties légales s'appliquent à toutes les ventes VNVO

Elles sont dites d'ordre public, c'est-à-dire

- que le professionnel ne peut s'en exonérer**
- que le client ne peut y renoncer**

Les deux garanties légales sont

- La garantie légale de conformité (GLC)**
- La garantie légale des vices cachés (GLV)**

La garantie dite « constructeur » est généralement calquée sur la GLC, si elle s'étend sur un délai supplémentaire elle devient une garantie « commerciale »

Les ventes entre professionnels

- **Sont couvertes par la garantie des vices cachés**
- **Ne sont pas couvertes par la garantie légale de conformité (consommateur uniquement)**

MAIS

Il existe entre pros, une « obligation de délivrance conforme »...

... les précautions à prendre sont quasiment les mêmes

La garantie « 3 mois, 5000kms, moteur-boite-ponts »

- n'a jamais été une garantie légale, aucune Loi n'en parle
- est une ancienne recommandation interprofessionnelle venue du CNPA (CSNCRA) au début des années 90
- est totalement obsolète depuis longtemps

Les deux garanties, conformité et vices cachés couvrent le consommateur contre tout problème né d'une non-conformité, ou d'un vice existant déjà au moment de la vente, ou dont l'origine remonte au moment de la vente.

Pourquoi un focus sur la seule GLC ?

- **Elle n'est pas connue**
- **Elle ne suppose pas que le consommateur apporte la preuve de l'antériorité du problème, elle est donc beaucoup plus difficile à contrer pour le professionnel**

Le vendeur doit :

- livrer un bien **conforme** ;
- répondre des défauts de conformité **existant au moment de la livraison du bien** ;
- répondre des défauts de conformité **résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation** lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Le consommateur ne peut pas invoquer un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Exemple : véhicule neuf livré avec un compteur analogique au lieu d'un compteur digital.

Le bien sera considéré comme conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

- il correspond à la **description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat** ;
- il est propre à **tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur** au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
- il est délivré avec **tous les accessoires et les instructions d'installation**, devant être fournis conformément au contrat ;
- il est **mis à jour** conformément au contrat.

le bien sera en outre conforme s'il :

- est propre à **l'usage habituellement attendu d'un bien de même type** ;
 - possède, le cas échéant, les **qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle**, avant la conclusion du contrat ;
 - le cas échéant, comporte **des éléments numériques qui sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat**, sauf si les parties en conviennent autrement ;
 - est délivré, le cas échéant, avec **tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre** ;
 - est fourni, le cas échéant, avec **les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre** ;
 - correspond à la **quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité**, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.
-

L'usage habituellement attendu d'un véhicule est qu'il fonctionne et roule conformément au Code de la Route, tout ce qui impacte ce point est donc garanti

Le fonctionnement d'éléments annexes (clim, lève vitres, système audio etc.) peut s'apprécier en fonction de l'âge et du kilométrage du véhicule

Le vendeur répond de ses annonces, déclarations, publicités etc.

Tout ce qui n'a pu être vu, vérifié, essayé par le client avant la vente est qui peut être « manifestement attendu » est garanti;

Toutes les informations non données par le vendeur peuvent constituer des non-conformité

Toutes les informations non données par le vendeur peuvent constituer des non-conformités.

L'information écrite et préalable du client est donc essentielle:

- **Absence de double des clés**
- **Monte pneus hiver**
- **Loi Montagne**
- **Éléments manquants**
- **Transformations homologuées par rapport au modèle neuf**
- **Petits dysfonctionnements**
- **Usages antérieurs**
- **Accidents antérieurs**

Durée de la garantie: 2 ans pour les VN et les VO

Durée de la présomption d'antériorité du défaut (la période pendant laquelle le client n'a pas à prouver que le défaut existait au moment de la vente):

- 24 mois pour un bien neuf**
- 12 mois pour un bien d'occasion**

C'est pour cela que, pour simplifier, on parle d'une GLC VO qui passe de 6 mois à 12 mois.

Le point de départ de la GLC c'est la livraison

si le contrat de vente prévoit la **fourniture continue d'un élément numérique (contenu ou service) pendant une période inférieure à deux ans, la durée de la garantie légale de conformité du bien demeure fixée à deux ans.**

Exemple : si un service numérique est fourni avec un bien (véhicule connecté, GPS, etc.) pour une durée inférieure à deux ans, la durée de la garantie légale de conformité est de deux ans ;

■ si le contrat prévoit la fourniture continue d'un élément numérique **pendant une période donnée, supérieure à deux ans, la garantie légale de conformité et l'inversion de la charge de la preuve continuent à couvrir le ou les éléments numériques concernés durant cette période** (le reste du bien demeurant garanti pendant deux ans).

Exemple : dans le cas d'un boîtier GPS vendu avec un abonnement de 3 ans, la durée de la garantie légale de conformité portant sur l'appareil sera de 2 ans, mais celle portant sur le service numérique sera de 3 ans.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, **sont présumés exister au moment de la livraison du bien les défauts de conformité qui apparaissent :**

- **durant un délai de 2 ans à** compter de la livraison du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

- **durant la période pendant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni** en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

Le CNPA a interrogé l'administration sur les conséquences de cette disposition en cas de vente d'un véhicule connecté et pour avoir des précisions sur les différentes définitions inscrites dans la Loi (services connectés, intégrés, abonnés...)

En attendant ces précisions, pour une vente VO il convient de se renseigner sur le fonctionnement des services connectés présents dans le véhicule, la durée des abonnements, leurs caractère essentiel ou non etc. pour informer préalablement le client

Mise en œuvre de la garantie légale de conformité par le consommateur

Comme par le passé, il existe plusieurs remèdes au défaut de conformité, dont la mise en œuvre est hiérarchisée :

- en priorité, la réparation ou le remplacement du bien ;
Sauf si prix trop élevé, délai supérieur à 30 jours ou impossibilité technique
- à défaut, la résolution du contrat ou la réduction du prix.

Le consommateur pourra également demander l'allocation de dommages et intérêts pour réparer le préjudice subi.

Nouveautés issues de la directive européenne :

- le consommateur pourra désormais **suspendre le paiement** de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait à ses obligations (exception d'inexécution) ;
- en outre, il n'est **pas tenu de payer pour l'utilisation normale** qu'il a faite du bien défectueux avant son remplacement.

Comme auparavant, **le consommateur ne doit supporter aucun frais pour la mise en œuvre de la garantie de conformité**, sous peine de sanctions.

Il s'agit notamment, précisent les textes européens, des frais d'envoi, de transport, de MO ou de matériel.

ATTENTION RAPPEL : extension de la garantie en cas de réparation ou de remplacement

- **un produit réparé** dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une **extension de ladite garantie de six mois** ;
- **lorsque le choix de la réparation par le consommateur ne peut être mis en œuvre par le professionnel, il peut demander le remplacement du bien, en bénéficiant alors d'un renouvellement de la garantie**, à compter du jour où le bien de remplacement lui est livré.

Exemple : si un véhicule est remplacé par un autre dans le cadre de la mise en œuvre de la garantie légale de conformité, ce dernier bénéficie à son tour d'une garantie légale de conformité complète, pendant deux ans.

Lorsque la réparation ou le remplacement ne fournit pas au consommateur une solution appropriée au défaut de conformité, ce dernier peut demander une **réduction du prix ou la résolution du contrat**

Comme par le passé, la **résolution de la vente n'est pas possible si le défaut de conformité est mineur**, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer.

Le consommateur doit informer le vendeur de son choix : obtenir une réduction de prix ou résoudre le contrat.

■ **S'il demande une réduction du prix**, cette dernière est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien livré et la valeur de ce dernier s'il n'avait pas eu de défaut de conformité.

■ **S'il souhaite la résolution du contrat**, il doit restituer les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur devra alors rembourser au consommateur le prix payé et restituer tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Recours du vendeur contre son fournisseur

Le vendeur peut exercer, dans les conditions de droit commun, une **action récursoire à l'encontre de toute personne en amont dans la chaîne de transactions commerciales, y compris le producteur.**

Sanctions

- **Amendes civiles jusqu'à 300 000 Euros**
- **Sanctions administratives jusqu'à 75 000 Euros**
- **10% du CA annuel si pratiques répétées et volontaires**

A retenir

- Un carnet de garantie ne se substitue pas aux garanties légales
- Une reprise VO doit être attentive, il faut veiller à recueillir les informations (accessoires, codes, HistoVec, kilométrage etc)
- La remise en état est fortement conseillée
- L'information du client doit être transparente et complète
- Il faut se mettre à la place du client, savoir ce qu'il attend et ce qu'il va comprendre
- Une vente VN/VO n'est pas un « one shot », il faut appréhender l'après

Rappel: LA MEDIATION

- **Toutes les entreprises doivent obligatoirement proposer à leurs clients l'accès à un Médiateur homologué par les pouvoirs publics**
- **Affichage + mentions dans les documents commerciaux**
- **Carence très (trop) souvent relevée lors des contrôles**

www.mediateur-cnpa.fr

Vos interlocuteurs

CNPA Hauts de France	hautsdefrance@cnpa.fr
----------------------	-----------------------

03 20 86 12 00

CNPA Grand Est	grandest@cnpa.fr
----------------	------------------

03 87 50 44 22

CNPA Bourgogne Franche Comté	bfc@cnpa.fr
------------------------------	-------------

09 70 77 05 13

CNPA Pays de la Loire	paysdelaloire@cnpa.fr
-----------------------	-----------------------

02 41 19 91 70

COPMA Strasbourg	contact@copma.fr
------------------	------------------

03 88 35 57 32

COPAMA Colmar	corpos@artifrance.fr
---------------	----------------------

03 89 23 65 65

UCA Haut-Rhin - Mulhouse	contact@uca.fr
--------------------------	----------------

03 89 36 30 00
