

F PRAT COM - Garantie légale A2
MH/AB/JP
759-2017

Bruxelles, le 16 mai 2017

AVIS

sur

**DES PROPOSITIONS VISANT À RENFORCER LA GARANTIE LÉGALE
DES BIENS DE CONSOMMATION**

(approuvé par le Bureau le 21 février 2017,
entériné par l'Assemblée plénière du Conseil Supérieur le 16 mai 2017)

Par sa lettre du 17 janvier 2017, Mr. Kris Peeters, Vice-Premier Ministre et Ministre de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs, a sollicité l'avis du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME sur une série de propositions visant à renforcer la garantie des biens de consommation.

Après avoir consulté le 7 février 2017 les représentants des organisations interprofessionnelles et la Commission "Pratiques du marché", le Bureau du Conseil Supérieur a émis le 21 février 2017 l'avis suivant, entériné par l'Assemblée plénière du Conseil Supérieur le 16 mai 2017.

CONTEXTE GENERAL

Le Conseil Supérieur a pris connaissance de la demande d'avis du Vice-Premier Ministre et Ministre de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs, et constate qu'il souhaite faire des propositions afin de renforcer la garantie légale des biens de consommation. Dans sa lettre, le Ministre indique qu'il souhaite intervenir en matière de garantie légale sur les points suivants : le délai de renversement de la charge de la preuve qui est actuellement limité à 6 mois, la possibilité de fixer pour des biens de consommation spécifiques un délai de garantie légale supérieur à 2 ans, prévoir pour le consommateur la possibilité de s'adresser directement, à son choix, au fabricant ou à l'importateur lors d'un défaut de conformité et rendre l'extension de garantie commerciale plus transparente pour le consommateur.

Le Ministre ajoute que pour pouvoir réaliser cette extension de la garantie légale en faveur du consommateur, il est nécessaire d'offrir le maximum de garantie au détaillant pour que l'action récursoire que la loi attribue au détaillant puisse être exercée effectivement. A cette fin, il indique vouloir intervenir entre autres sur les points suivants : une interdiction de tout acte ou toute clause contractuelle qui complique ou limite l'action récursoire légale, garantir que cette action récursoire couvre tous les frais exposés dans le cadre de la garantie légale et prévoir une obligation de remboursement de ces frais dans un délai de 30 jours.

En outre, l'Inspection économique sera chargée de faire appliquer ces mesures. Des sanctions pénales seront prévues en cas d'infraction ainsi que la possibilité d'actions en cessation.

REMARQUE PREALABLE

Le Conseil Supérieur fait remarquer que des discussions sont en cours actuellement sur une proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant certains aspects des contrats de ventes en ligne et de tout autre vente à distance de biens. Ces discussions portent entre autres sur le délai de la garantie légale et le délai du renversement de la charge de la preuve des biens de consommation achetés "online". Elles s'inscrivent dans la perspective d'une harmonisation plus poussée des règles qui régissent les ventes "online" et celles qui régissent les ventes en face à face.

Vu que les discussions actuelles portent sur différents aspects de la garantie ayant un impact sur les biens de consommation achetés tant "online" qu' "offline", le Conseil Supérieur estime qu'il n'est pas opportun pour le moment d'apporter des modifications à la réglementation belge. Il estime en effet qu'il serait préférable d'attendre les décisions de l'Union européenne en la matière avant de prendre des mesures au niveau belge.

POINTS DE VUE

En attendant que l'Union européenne définisse sa position et afin de peser sur les discussions en cours, le Conseil Supérieur souhaite formuler les considérations suivantes sur les mesures envisagées par le Ministre.

Les mesures prises individuellement

1. Extension du délai de renversement de la charge de la preuve

Le Conseil Supérieur estime que les prescriptions actuelles sur le plan du renversement de la charge de la preuve vont trop loin et doivent être modifiées. Les commerçants sont déjà soumis actuellement à de lourdes obligations et charges administratives pour assurer au consommateur l'application effective de la garantie légale et pour demander ensuite au fabricant de se faire rembourser.

Les 6 mois actuels sont trop longs et problématiques pour les commerçants. Un délai de 3 mois est plus que raisonnable. Augmenter ce délai ne fera qu'augmenter la probabilité qu'un défaut intervienne suite à une utilisation par le client qu'il sera impossible à prouver par le commerçant.

Un allongement du délai du renversement de la charge de la preuve va inévitablement engendrer des charges administratives supplémentaires pour le commerçant sans qu'il soit assuré d'obtenir un remboursement de la garantie par le fabricant. Ce sera au commerçant de faire toutes les démarches pour obtenir auprès de son fabricant le remboursement des frais occasionnés par le fait d'avoir fait jouer la garantie sur un produit. Le commerçant est déjà actuellement débordé pour régler toutes les questions liées à la récupération de la garantie auprès du fabricant ou de l'importateur. Il n'a ni le temps ni les moyens pour accomplir les nouvelles tâches qui lui seront attribuées en cas d'allongement du délai de renversement de la charge de la preuve. Le commerçant n'est en outre pas assuré d'obtenir un dédommagement pour les frais liés à la récupération de la garantie chez le fabricant ou l'importateur.

Le Conseil Supérieur a, à maintes reprises, souligné dans ses avis rendus en matière de pratiques du marché que la responsabilité en cas de défaut de conformité ne doit pas reposer sur les épaules du commerçant-détaillant mais qu'il incombe au fabricant ou à l'importateur de mettre des produits qui soient conformes sur le marché.

D'autre part, il faut que les dispositions soient adaptées aux caractéristiques du bien vendu. Ce n'est pas nécessairement le type de bien qui doit être déterminant, mais bien son caractère neuf ou d'occasion. Cela vaut pour de nombreux biens de consommation (véhicule, ordinateur, sèche-linge, TV...). On ne peut imposer à un détaillant des obligations identiques en cas de vente de biens neufs et de biens d'occasion. Les seconds présentent nécessairement des traces d'usure dont l'importance dépend de la durée et de l'intensité de leur utilisation.

Cette différence de traitement ne doit pas vraiment se manifester au niveau de la durée de la garantie légale mais bien au niveau de la période d'application de la présomption. Il faut absolument éviter que les commerçants ne doivent supporter le renversement de la présomption pendant une période prolongée.

Compte tenu de ce qui précède, le Conseil Supérieur plaide en faveur d'une diminution du délai de renversement de la charge de la preuve et propose de ramener ce délai de 6 à 3 mois.

Le Conseil Supérieur tient en outre à faire remarquer qu'il n'est pas évident pour le commerçant de déterminer, pour certains biens, si la présomption du renversement de la charge de la preuve est d'application. L'article 1649quater §4 du Code civil prévoit qu'en cas de vente de biens de consommation, le défaut de conformité est présumé exister au moment de la délivrance du bien, sauf si cette présomption n'est pas compatible avec la nature du bien ou la nature du défaut de conformité.

Dans la pratique, cette disposition n'offre cependant pas toutes les garanties qui permettraient au vendeur et au consommateur de déterminer avec certitude si le bien mis en vente est soumis au renversement de la charge de la preuve. Une plus grande transparence en la matière est donc nécessaire. Il y va de l'intérêt du commerçant mais aussi du consommateur. Le Conseil Supérieur demande par conséquent d'apporter des éclaircissements en ce qui concerne le concept de "compatibilité avec la nature du bien ou la nature du défaut de conformité". Il demande que pour les biens périssables tels que les fleurs, les plantes et l'alimentation, des dispositions légales soient prises qui prévoient expressément que le renversement de la charge de la preuve n'est pas d'application. Pour ces biens, le vendeur est en effet dans l'impossibilité d'apporter la preuve qu'ils n'ont pas reçu les soins nécessaires (comme par exemple donner de l'eau, semer, conserver au réfrigérateur, ...).

2. Extension du délai de la garantie légale pour des biens spécifiques

Le Conseil Supérieur est d'avis que la garantie légale de 2 ans est déjà largement suffisante. Une extension du délai de la garantie légale pourrait se justifier dans certains cas mais alors il faudrait également prévoir des durées de garantie plus courtes pour certains biens qui ont une durée de vie courte. Or, cela n'est pas possible compte-tenu de l'obligation européenne qui prévoit une durée de garantie minimale de 2 ans sur les biens de consommation. Il n'est donc pas favorable à ce type d'extension de la garantie légale car elle risque de mettre à mal l'équilibre actuel entre intérêts du consommateur et du vendeur final que permet la limite des 2 ans.

Le Conseil Supérieur fait remarquer qu'une garantie plus longue que la garantie légale de 2 ans est déjà appliquée aujourd'hui. Passé ce délai, si le défaut constaté n'est pas un défaut de conformité mais un vice caché, le consommateur aura encore toujours la possibilité de faire appel à la garantie des vices cachés prévue par l'article 1649 quater §5 du Code civil. A l'expiration de cette période, le règlement de la garantie de droit commun pour vices cachés est donc d'application. La loi belge prévoit déjà de cette manière un délai de garantie plus long que celui prévu dans la directive relative aux droits des consommateurs, ce qui représente un niveau élevé de protection du consommateur.

Pour mieux lutter contre le phénomène d'obsolescence programmée, l'allongement du délai de la garantie légale est souvent présenté comme une solution pour certains biens spécifiques. Le Conseil Supérieur n'y est toutefois pas favorable mais tient à préciser que, si l'on va dans cette direction, il faut éviter de créer des distorsions de concurrence entre les pays de l'Union européenne. Il faut donc veiller à ce qu'en cas de garantie supérieure à 2 ans pour des produits spécifiques, elle s'applique de façon harmonisée et qu'elle ne constitue pas un frein aux transactions commerciales entre les Etats membres. Si l'on ne prend pas garde à cet aspect, l'allongement de la durée de la garantie légale peut en effet être source de

complications administratives pour les PME actives dans plusieurs Etats membres européens. Créer des différences inutiles et coûteuses au niveau de l'application de la garantie pour le consommateur est contreproductif pour les commerçants et les PME effectuant des opérations transfrontalières.

3. Possibilité pour le consommateur en cas de défaut de conformité de s'adresser directement au fabricant ou à l'importateur

Le Conseil Supérieur constate que le recours direct du consommateur en cas de défaut de conformité au fabricant ou à l'importateur peut offrir l'avantage pour le commerçant d'être déchargé de nombreuses démarches administratives et d'alléger la charge de travail qu'elles représentent. Le fabricant ou l'importateur est la plupart du temps mieux informé sur les caractéristiques techniques du produit que ne l'est le vendeur final et est donc aussi souvent mieux placé que lui pour régler les questions concernant la garantie d'un bien de consommation.

Cette action directe du consommateur reste cependant problématique car elle est fondée sur le droit commun de la vente. Il en résulte une dualité de régime qui peut soulever des difficultés sur le plan juridique. Si elle devait être mise en place, il faudrait au préalable apporter des éclaircissements sur de nombreux points tels que par exemple la combinaison des délais et l'opposabilité des clauses limitatives de responsabilité.

Ainsi que la Commission européenne l'a récemment souligné, il y a également le risque que le vendeur final soit complètement exclu du système de règlement de la garantie. Ce risque doit absolument être évité. C'est pourquoi une étude d'impact préalable devrait être réalisée sur le sujet.

Le Conseil Supérieur estime que vendeur final doit toujours avoir la possibilité de régler lui-même la garantie pour le compte du consommateur. Cet aspect est important pour le commerçant qui veut se différencier de la concurrence en offrant par exemple au consommateur un service après-ventes de qualité. Cela peut également se justifier pour des raisons qui sont propres à la politique commerciale suivie par une entreprise. Le Conseil Supérieur estime par conséquent que ce n'est que lorsque le commerçant ne souhaite pas procéder lui-même au règlement de la garantie avec le consommateur que ce dernier devrait pouvoir s'adresser directement au fabricant ou à l'importateur.

Si cette option devait être retenue, il faudra toutefois clarifier la situation sur le plan juridique et s'assurer que, lorsque le consommateur s'adresse directement au fabricant ou à l'importateur, le vendeur soit exonéré de ses obligations vis-à-vis du consommateur.

4. Rendre la garantie commerciale plus transparente pour le consommateur

Il peut être utile d'augmenter la transparence en cas d'extension de garantie mais il faut veiller à ce que cette transparence ne se traduise pas par des formalités lourdes pour les commerçants.

5. Action récursoire : interdire tout acte ou toute clause contractuelle compliquant ou limitant l'action récursoire légale - garantir que l'action récursoire couvre tous les frais exposés dans le cadre de la garantie légale - prévoir une obligation de remboursement de ces frais dans un délai de 30 jours

L'article 1649sexies du Code civil prévoit une interdiction des clauses qui limitent ou suppriment la responsabilité contractuelle du producteur ou intermédiaire. Cet article est la transposition dans la législation belge de l'article 4 de la directive 1999/44/CE du Parlement

et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation. Il stipule que "Lorsque le vendeur répond vis-à-vis du consommateur d'un défaut de conformité, il peut exercer, à l'encontre du producteur ou de tout intermédiaire contractuel dans la transmission de la propriété du bien de consommation, un recours fondé sur la responsabilité contractuelle à laquelle ce producteur ou cet intermédiaire est tenu par rapport au bien, sans que puisse lui être opposée une clause contractuelle ayant pour effet de limiter ou d'écarter cette responsabilité".

Le Conseil Supérieur constate qu'en dépit de cette prescription qui est censée offrir des garanties au vendeur final, de nombreux commerçants ne parviennent pas dans la pratique à obtenir le remboursement de la garantie auprès du fabricant ou de l'importateur. Cela leur occasionne souvent des frais innombrables qui peuvent même se traduire en bout de course en pertes irrécupérables pour leur entreprise. Le système actuel ne fonctionne pas bien dans la pratique. L'action récursoire, telle qu'elle est prévue à l'article 1649sexies du Code civil, est donc loin d'offrir toutes les garanties que l'on est en droit d'attendre pour le commerçant.

Le Conseil Supérieur propose de renforcer cette action récursoire pour mieux protéger le vendeur final. Ce dernier se trouve en effet en position de faiblesse par rapport aux autres intermédiaires de la chaîne de vente pour récupérer les sommes et frais qu'il a déjà déboursés pour le compte du consommateur dans le cadre du règlement de la garantie. Il demande au Ministre de régler cette question au niveau européen en prévoyant de mettre en place un système efficace sans possibilités de dérogation pour les Etats-membres. Le but étant de mieux protéger le vendeur final vis-à-vis du consommateur et des autres intermédiaires qui se situent en amont de la chaîne de vente.

Une autre mesure de nature à renforcer la position du vendeur serait de prévoir des prescriptions légales en ce qui concerne la mise à disposition par le fabricant de pièces de rechange (y compris le délai et les prix), donnant ainsi la possibilité aux vendeurs finaux de réparer les appareils sans être obligés de procéder à leur remplacement systématique.

Pour ce qui concerne la proposition consistant à garantir que l'action récursoire couvre tous les frais exposés dans le cadre de la garantie légale, le Conseil Supérieur y est favorable et considère qu'il est logique prévoir le remboursement de l'entièreté de ces frais dans un délai raisonnable. Le délai proposé de 30 jours peut être retenu car il correspond au délai prévu pour les transactions B2B dans la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retards de paiement dans les transactions commerciales.

6. Confier le contrôle de ces règles légales à l'inspection économique et prévoir des sanctions pénales en cas d'infraction

Avant de se prononcer sur le sujet, le Conseil Supérieur souhaite obtenir des informations supplémentaires sur les mesures concrètes qui seront proposées pour améliorer le régime des sanctions.

CONCLUSION

Tout d'abord, avant de prendre des mesures pour adapter la garantie dans le droit national, le Conseil Supérieur demande au Ministre d'attendre l'aboutissement du processus législatif en cours au niveau européen visant à modifier le régime de garantie des biens de consommation vendus "online" ou à distance.

Le Conseil Supérieur est opposé à tout allongement du délai de 2 ans de la garantie légale des biens de consommation et demande que le délai de renversement de la charge de la preuve soit porté à 3 mois, et qu'il soit supprimé pour les produits périssables tels que les fleurs, les plantes et l'alimentation. Il estime qu'il n'est pas opportun d'allonger le délai actuel de la garantie légale pour certains biens spécifiques. Il souligne que les mesures envisagées aux points 1 et 2 restent problématiques pour les commerçants même si l'action récursoire est adaptée et améliorée comme proposé au point 5.

Pour autant que le vendeur final ne s'y oppose pas dans le cadre du règlement de la garantie avec le consommateur, il estime qu'il peut être intéressant, sous réserve des remarques formulées dans le présent avis et moyennant une étude d'impact approfondie, de donner la possibilité au consommateur en cas de défaut de conformité de s'adresser directement au fabricant ou à l'importateur pour le règlement de la garantie.

Si cette option devait être retenue, il faudrait cependant éclaircir la situation sur le plan juridique et s'assurer que lorsque le consommateur s'adresse directement au fabricant ou à l'importateur, le vendeur soit exonéré de ses obligations vis-à-vis du consommateur.

Le Conseil Supérieur est favorable au renforcement au niveau européen de l'action récursoire qui doit surtout avoir pour objectif d'assurer une meilleure protection du vendeur final. Cette action récursoire doit offrir le maximum de garanties au commerçant-vendeur final afin qu'il puisse exercer un recours auprès des intermédiaires situés en amont de la chaîne de vente. La procédure prévue en la matière doit être souple et efficace et doit également permettre au commerçant d'obtenir le remboursement des frais occasionnés dans un délai raisonnable. En outre, la position du vendeur doit être renforcée en prévoyant des prescriptions légales concernant la mise à disposition par le fabricant de pièces de rechange (y compris le délai et les prix), donnant ainsi la possibilité aux vendeurs finaux de réparer les appareils sans être obligés de procéder à leur remplacement systématique.