

51 Outre ces **aménagement**s purement **formels**, le texte introduit une **définition** de la prestation après-vente, qui s'entend de « tout service afférent au bien vendu exécuté par le vendeur ne relevant pas de la garantie légale et n'étant pas prévu par une garantie commerciale » (C. consom. art. L 217-25 nouveau), les dispositions relatives au service après-vente étant cependant applicables au producteur et aux professionnels autres que le vendeur, dès lors qu'ils proposent ce type de prestations (C. consom. art. L 217-27).

52 En plus de l'information qu'il devrait déjà délivrer sur la nature de la panne et de l'intervention, le professionnel devra désormais **informer** le consommateur qu'il 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 aient été acquises par le consommateur dans le cadre d'un contrat de vente distinct (C. consom. art. L 217-26).

#### Contrat de fourniture de contenu et de service numériques

53 Les dispositions ci-dessus ne sont en principe pas applicables aux contrats portant sur des contenus ou des services

numériques et il n'existe pas de disposition spécifique consacrée au service après-vente pour ces contrats.

54 L'ordonnance mentionne, au titre des **critères de conformité** pour les contrats de fourniture de contenu ou de service numérique, « l'**assistance à la clientèle** », à laquelle le consommateur peut légitimement s'attendre, de sorte que, bien que non obligatoire par principe, l'existence d'un service « après-vente » doit pouvoir le devenir dans certains cas. Comme pour les ventes, le professionnel est tenu de fournir dans le contrat des précisions sur les frais relatifs au service après-vente, à la maintenance et à l'assistance à la clientèle, le cas échéant, ainsi que les conditions y afférentes, y compris les redevances (C. consom. art. L 224-25-5), en plus de l'obligation générale d'information précontractuelle.

55 Par ailleurs, lorsqu'un professionnel fournissant des contenus numériques ou des services numériques propose au consommateur un **service après-vente**, un service d'**assistance** technique ou tout autre service chargé du **traitement des réclamations**, accessible par téléphone, ce service est soumis à des **règles d'accessibilité et de coût** (C. consom. art. L 224-25-8 nouveau) : il doit être accessible depuis le territoire métropolitain, les départements et régions d'outre-

mer et les collectivités territoriales de Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon, par un numéro d'appel non géographique, fixe et non surtaxé ; aucun coût complémentaire

### “ Le service après-vente est soumis à des règles d'accessibilité et de coût ”

autre que celui de la communication téléphonique ne peut être facturé pour ces services au titre de cette communication téléphonique ; lorsque le consommateur appelle ces services depuis les territoires précités, aucune somme ne peut lui être facturée à aucun titre que ce soit tant qu'il n'a pas été mis en relation avec un interlocuteur prenant en charge le traitement effectif de sa demande

## 20 Mise en œuvre de l'ordonnance relative à la garantie légale de conformité : fiche pratique

D'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2022, fabricants et revendeurs vont devoir adapter l'ensemble de leurs pratiques pour s'assurer de leur conformité aux dispositions de l'ordonnance « Garantie de conformité » (Ord. 2021-1247 du 29-9-2021).

Cette démarche peut passer par un **audit** :  
– des données industrielles liées à la qualité. Ces informations permettront d'adapter les spécifications des produits aux nouvelles obligations, d'influer contractuellement sur la définition de la conformité du produit, d'améliorer la formulation d'éventuelles exclusions de garantie. Elles pourront aussi aider à structurer les réponses du SAV ;

– de la documentation contractuelle. La réforme rend indispensable une vérification de la validité de la documentation remise au consommateur pour la mettre à niveau des nouvelles obligations et pour préciser les obligations du vendeur (définition de la conformité subjective, éventuels défauts de conformité, procédure de réclamation, etc.) ;  
– des pratiques des services après-vente. La réforme rend plus nécessaire que jamais la systématisation et la rationalisation des pratiques des services après-vente (cadre des hypothèses de refus de garantie et de mise en conformité, réponses motivées, etc.).

Emmanuelle Voisset pratique le droit de la consommation, de la distribution et de la concurrence. Elle conseille, dans leurs affaires courantes et leurs pro-



EMMANUELLE VOISSET  
Avocat Pantarhei  
www.pantarhei-paris.com  
jets stratégiques, des acteurs des secteurs de l'électronique, de l'agroalimentaire et du digital. En 2020, elle a fondé Pantarhei avec Délizia Bourgeois. Pantarhei est une société d'avocats dédiée au droit économique.

## 1. Recenser les pratiques industrielles liées à la qualité produit

**Identifier** les conditions d'usage du produit, les éventuels critères de durabilité, les conditions de compatibilité, d'interopérabilité, les restrictions d'usage.



... respecter l'obligation d'information précontractuelle

**Identifier** les composants essentiels du produit, les accessoires nécessaires à son utilisation, les pièces détachées essentielles à la réparation.

**Vérifier** si leur production est réalisée en interne ou sous-traitée, si leur approvisionnement est pérenne.

**Ne pas oublier** que la réparabilité est une caractéristique essentielle du produit depuis la loi AGECE du 10 février 2020.



... respecter l'obligation de conformité

**Connaître** les causes concrètes de casse du produit : mauvais usage, fragilités et précautions d'usage, les pièces d'usure ; le temps nécessaire et le coût des réparations.

**Savoir** dans quels cas seule la solution d'un remplacement est viable.



... rédiger des instructions d'utilisation et structurer les réponses du SAV aux consommateurs faisant jouer la garantie

*(cas de refus, cas où seul le remplacement sera proposé, etc.)*

**Identifier** les restrictions d'installation de logiciels, les modalités de fourniture continue de contenus numériques, en particulier la durée de fourniture.

**Savoir** la nature, la régularité et l'incidence sur les fonctionnalités du bien des mises à jour logiciel, ainsi que le processus de leur installation et désinstallation.

**Vérifier** si l'on a la maîtrise de la fourniture des contenus numériques essentiels au fonctionnement du bien et de leurs mises à jour. S'ils sont fournis par des sociétés tierces, vérifier si les clauses du contrat avec ces sociétés garantissent cette maîtrise.

**Envisager, à défaut de maîtrise, de dissocier contractuellement** la fourniture des contenus numériques au consommateur.



... respecter les obligations propres aux biens comportant des éléments numériques

Certaines de ces informations peuvent ne pas être disponibles et le texte de l'ordonnance est parfois en décalage avec la réalité industrielle comme le montrent notamment ses dispositions sur les mises à jour logiciel.

## 2. Actualiser la documentation contractuelle

**Vérifier** que toutes les nouvelles informations obligatoires sont portées sur les différents supports d'information consommateurs – emballages, PLV, site internet de la marque, manuels, notices, guides d'installation.

**S'assurer** qu'elles sont loyales, claires, compréhensibles, cohérentes entre elles et avec le contenu des CGV.

**Vérifier les contrats consommateurs (CGV, garanties commerciales, conditions de leur mise en œuvre)**

- Est-il souhaitable d'intégrer une définition contractuelle de la conformité ?
- Comment a-t-on défini les conditions d'obtention du consentement sur d'éventuelles caractéristiques s'éloignant de la conformité objective (ex. : version d'un logiciel qui ne serait pas la plus récente) ?
- Y a-t-il des renvois clairs et compréhensibles vers la documentation contractuelle propre à chaque produit/gamme ? A-t-on défini où figure l'information de référence ?
- Y a-t-il une articulation claire, compréhensible et valable des garanties entre elles (vices cachés, conformité si vente directe aux consommateurs, garantie commerciale) ?
- Les garanties constructeur sont-elles alignées sur le régime de la garantie de conformité ?
- Toute limitation aux garanties légales a-t-elle été éliminée, ainsi que toute imputation au consommateur de frais pour la jouissance du bien non conforme avant la mise en jeu de la garantie ?
- Le processus de mise en œuvre de la garantie est-il clair : délais, formalités, éventuels cas de remplacement imposé, etc.
- Les engagements sur délais de livraison sont-ils conformes ?
- Existe-t-il des avantages non monétaires procurés par le consommateur qu'il convient d'explicitier (données personnelles, autres ?)

Un équilibre subtil devra être recherché pour garantir les droits des consommateurs tout en préservant ceux du professionnel, sans tomber sous le coup de l'interdiction des clauses abusives.

## 3. Vérifier et mettre à niveau les pratiques après-vente

**Valider** la procédure de traitement des litiges : délais de traitement, fluidité (absence d'inconvénient majeur pour le consommateur), contenu des réponses (motivation des refus de procéder selon le choix du consommateur), support des réponses (écrit/durable), etc.

**Veiller** au contenu (harmonisé mais réévalué au cas par cas si nécessaire) et à la traçabilité des échanges avec les consommateurs.

**Recenser** les documents demandés / renvoyés aux consommateurs, les frais supportés par ou remboursés au consommateur.

**Définir** les critères dont dépend la décision d'accorder ou non le bénéfice de la garantie.

**Définir** les critères dont dépend la décision de réparation, de remplacement ou de remboursement.

**Vérifier** que les services en garantie sont adaptés au type de produit (enlèvement, reprise, réinstallation).

**Revoir** les contrats avec les prestataires SAV externes pour les mettre à niveau.

**Prévoir** une formation des services consommateurs, notamment sur les délais de réparation à respecter, l'extension des délais de garantie et les règles de prescription, les conséquences du remplacement imposé au consommateur sur les obligations de garantie.

Il importe d'éviter de tomber sous le coup des sanctions administratives dont les montants ont été sensiblement augmentés, de risquer de faire l'objet de la nouvelle amende civile ou encore de voir son image de marque ternie.

