

# Guidelines

Garantie pour les biens

## Table des matières

Introduction .....	3
1. Dans quels cas la garantie légale s'applique-t-elle ? .....	4
2. A qui incombe le devoir de garantie légale ? .....	5
3. Quels sont les délais légaux de garantie ? .....	5
4. Qu'est-ce qu'un « défaut de conformité » précisément ? .....	6
5. Que peut exiger le consommateur en cas d'application de la garantie légale ? .....	7
6. Quel est le lien entre les informations relatives au produit et la livraison non conforme ? .....	8
7. Qu'entend-on par « garanties commerciales » ? .....	8
8. Quelles protections supplémentaires les garanties commerciales peuvent-elles inclure ? .....	9
9. Une garantie peut-elle être proposée moyennant paiement ? .....	9
10. Avant de conclure un contrat, quelles informations dois-je fournir en matière de garantie ? .....	10
11. Qu'est-ce que la « déclaration de garantie commerciale » ? .....	11
12. Quand est-il question de clauses abusives dans les contrats de vente ? .....	11
13. Quelles clauses relatives à la garantie sont abusives ? .....	12
14. Quel est l'intérêt pour l'entreprise de bien traiter les plaintes en matière de garantie ? .....	13
15. Un n° de téléphone surtaxé peut-il être utilisé dans le cadre de la garantie ? .....	14
16. Quelles sont les sanctions en cas d'infraction ? .....	14

# Introduction

La garantie est l'une des préoccupations essentielles du consommateur lors de ses achats. Les litiges sur la garantie constituent une part conséquente du nombre total des plaintes transmises à l'Inspection économique, au Service de médiation pour le consommateur et aux associations de consommateurs.

La problématique de la garantie est primordiale tant pour les entreprises que pour les consommateurs. Pour les entreprises qui vendent des biens aux consommateurs, la loi sur la garantie revêt une grande importance pour attirer et garder leurs (nouveaux) clients.

L'application concrète de la législation sur la garantie n'est pas toujours une tâche facile. Expliquer la réglementation via une guidance a pour but de contribuer à une application plus correcte, ce qui doit être profitable aux entreprises comme aux consommateurs.

En droit belge, les dispositions relatives à la garantie légale pour les biens figurent aux art. 1649bis à 1649nonies de l'ancien Code civil. Celles-ci ont été modifiées le 1<sup>er</sup> juin 2022 et ce sont donc de nouvelles règles qui s'appliquent pour les ventes effectuées à partir de cette date. Ces guidelines se focaliseront sur ces nouvelles règles. Les ventes réalisées avant le 1<sup>er</sup> juin 2022 restent quant à elles soumises aux anciennes règles.

Nous verrons aussi que le Code de droit économique (CDE) contient des règles importantes en matière de garantie. Celui-ci prévoit non seulement des obligations d'information à charge des entreprises, mais il interdit également les pratiques commerciales trompeuses et les clauses abusives.

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2022, le consommateur bénéficie par ailleurs d'une garantie légale de conformité pour les contenus et services numériques (en cas de téléchargement d'un film, de jeu en streaming, etc.). Cette garantie, soumise à des règles particulières, ne sera pas abordée dans le cadre de ces guidelines.

Dans la présente approche, nous expliquerons la garantie légale de conformité pour les biens depuis la perspective des entreprises. L'objectif n'est pas d'être exhaustif, mais plutôt de présenter les règles principales et de donner des exemples de « bonnes pratiques ».

*Les recommandations, positions et autres informations figurant dans ces guidelines sont communiquées sous réserve de l'appréciation souveraine des cours et tribunaux. Ceci signifie que les cours et tribunaux peuvent s'écarter du contenu de ces guidelines dans le cadre d'un litige.*

*Ces guidelines sont des textes évolutifs, nécessitant des mises à jour. Elles peuvent donc être adaptées à tout moment.*

# 1. Dans quels cas la garantie légale s'applique-t-elle ?

Tout vendeur professionnel a un devoir de garantie légale lors de la vente de biens de consommation (vêtements, meubles, etc.) à un consommateur (B2C). Ceci implique que le vendeur doit répondre, vis-à-vis du consommateur, de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance des biens.

Seules les personnes physiques ont la qualité de consommateur. Le régime de la garantie légale n'est pas applicable en cas de vente à des personnes morales (sociétés, asbl, autorités et institutions d'intérêt public, etc.) ou entre professionnels (B2B). Les règles légales des vices cachés s'appliquent toutefois aux ventes entre professionnels<sup>1</sup>.

La loi vise uniquement la vente de biens meubles corporels à un consommateur qui les destine à des fins privées.

Lorsqu'une facture est remise à une personne physique avec un n° d'entreprise lors de l'achat, on peut supposer que l'achat est effectué partiellement ou entièrement à titre professionnel, avec application des règles de déduction fiscale en vigueur pour la TVA et les contributions directes. Lorsqu'un consommateur utilise sa nouvelle voiture pour le trajet domicile-lieu de travail, cela doit toutefois être considéré comme un usage privé et le consommateur peut invoquer la garantie légale. Cela n'est pas le cas pour un véhicule d'entreprise inscrit au nom de la société.

La garantie légale ne s'applique pas à la pure vente de produits uniquement, mais aussi aux biens installés (chaudière, boiler, appareils de cuisine intégrés, véranda, panneaux solaires, etc.) qui deviennent donc immeubles en raison de leur destination.

Les biens conçus selon les spécifications du client (fenêtres et portes sur mesure, PC assemblé, etc.) tombent aussi sous le coup de la garantie légale.

La garantie légale pour les biens s'applique également aux biens comportant des éléments numériques<sup>2</sup> (smartphone, console de jeu, etc.), ainsi qu'aux contenus ou services numériques qui sont intégrés ou interconnectés avec ces biens et qui sont fournis avec ceux-ci dans le cadre du contrat de vente (ex. : une application standardisée préinstallée dans un smartphone). En revanche, ce sont d'autres règles qui protègent le consommateur en cas de fourniture de contenu numérique (ex. : téléchargement d'un film) ou de service numérique (ex. : achat d'un abonnement pour jouer en streaming). De même, ces autres règles s'appliquent lorsque le consommateur achète un support matériel servant exclusivement à transporter du contenu numérique (DVD, CD, clés USB, cartes mémoire...)<sup>3</sup>.

La garantie légale est également applicable lorsque les biens sont vendus à prix réduits, comme pendant la période des soldes.

Un consommateur ne peut se prévaloir de la garantie légale pour les biens que s'il y a eu vente et qu'un prix a donc été payé. Les lots de tombola gratuits ne sont donc pas concernés. Bien qu'il y ait eu paiement, cela n'est pas déterminant. Si un acheteur reçoit un smartphone pour 1 euro à la conclusion d'un pack internet, il est alors question d'offre conjointe (autorisée). Même si le smartphone est offert gratuitement à la conclusion de l'abonnement, le vendeur doit respecter la garantie légale. Il en va de même pour le vendeur de voitures professionnel qui offre des options gratuites lors de la vente d'une voiture neuve à un consommateur.

Les biens immeubles tels que les maisons et appartements ou les biens vendus publiquement dans le cadre d'une procédure judiciaire (par ex. à la suite de la liquidation d'une faillite ou d'une vente publique forcée) ne relèvent pas du champ d'application de la loi.

---

<sup>1</sup> Art. 1641 à 1649 de l'ancien Code civil.

<sup>2</sup> La loi définit cette notion comme « tout objet mobilier corporel qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service d'une manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait ce bien de consommation de remplir ses fonctions » (art. 1649bis, § 1<sup>er</sup>, 4<sup>o</sup>, de l'ancien Code civil).

<sup>3</sup> En effet, depuis le 1<sup>er</sup> juin 2022, le consommateur bénéficie également d'une garantie légale de conformité pour les contenus et services numériques, soumise à des règles particulières (art. 1701/1 et suivants de l'ancien Code civil). Pour plus d'information, vous pouvez visiter [notre site internet](#).

Concernant les animaux vivants, la situation est particulière puisque ceux-ci feront l'objet, à l'avenir, de dispositions légales spécifiques. Entre-temps, les contrats de vente portant sur des animaux vivants restent soumis aux anciennes règles<sup>4</sup>, même pour les ventes réalisées à partir du 1<sup>er</sup> juin 2022.

## 2. A qui incombe le devoir de garantie légale ?

La loi place la responsabilité juridique de devoir de garantie auprès du vendeur final et non du fabricant.

Le producteur ou les maillons postérieurs de la chaîne de distribution, tels que l'import, l'export et le commerce de gros, ne sont pas liés par un devoir de garantie légale s'ils ne vendent pas directement au consommateur. En cas de vente d'usine ou de vente directe au consommateur via internet (B2C), l'entrepreneur doit donc respecter la garantie légale.

Lorsque la non-conformité est due à un défaut de fabrication, le consommateur peut donc s'adresser au vendeur final. Ce dernier doit accorder 2 ans de garantie sur la vente de produits neufs, y compris les accessoires, même si la garantie du fabricant est inférieure (par ex. 1 an seulement) ou couvre moins d'aspects (par ex. si elle ne s'applique pas aux batteries).

**Attention** : certains vendeurs se « cachent » derrière la garantie du fabricant (souvent limitée à 1 an, comme par exemple lors de la vente de GSM et de multimédia) dans leur communication et/ou renvoient les consommateurs directement vers le fabricant ou les services de réparation agréés sans fournir de service clientèle propre. Or, le consommateur doit pouvoir s'adresser au vendeur pour son problème de garantie, et ce dernier doit fournir le service après-vente nécessaire et faire preuve de diligence professionnelle. La loi n'interdit pas de sous-traiter certaines tâches des règles de garantie (l'envoi, le retrait, la réparation, etc.) à des tiers. Toutefois, le consommateur ne peut rencontrer aucun obstacle ni inconvénient majeur dans l'organisation de la garantie. Le vendeur final doit communiquer de façon transparente et non équivoque au sujet de la procédure à suivre.

## 3. Quels sont les délais légaux de garantie ?

En Belgique, pour la vente de biens neufs, le délai légal s'élève à 2 ans à dater de la délivrance du bien au consommateur<sup>5</sup>. Il s'agit également du délai légal de garantie prescrit en tant que minimum aux États membres de l'UE.

Pour les biens d'occasion, le commerçant peut limiter la durée de la garantie légale, mais celle-ci doit rester de 1 an au minimum à compter de la délivrance du bien au consommateur. Le vendeur doit informer le consommateur de ce délai inférieur de manière claire et sans équivoque avant l'achat (la charge de la preuve de cette obligation repose sur le vendeur). Si ce n'est pas le cas, la durée normale de 2 ans est alors d'application.

Si un défaut de conformité apparaît durant la période de garantie, il est présumé que le défaut existait au moment de la délivrance du bien. En cas de désaccord, c'est au vendeur d'apporter la preuve du contraire.

La loi impose au consommateur d'informer le vendeur de l'existence du défaut de conformité dans les 2 mois à compter du jour où le consommateur a constaté le défaut. Le vendeur et le consommateur peuvent toutefois convenir d'un délai plus long.

Le délai de garantie est suspendu pendant la durée nécessaire à la réparation ou au remplacement ou à la recherche de toute autre solution amiable. Si par exemple, le consommateur est privé de

<sup>4</sup> À savoir les art. 1649*bis* à *octies* de l'ancien Code civil tels qu'ils étaient rédigés avant le 1<sup>er</sup> juin 2022.

<sup>5</sup> Dans le cas d'un bien comportant des éléments numériques (ex. : ordinateur, console de jeu, etc.), si le contrat de vente prévoit la fourniture continue d'un contenu ou service numérique pendant une période (ex. : un abonnement), le vendeur doit aussi répondre de tout défaut de conformité du contenu ou service numérique qui survient ou apparaît dans les 2 ans de la délivrance du bien. Si le contrat prévoit une fourniture continue pendant plus de 2 ans, le vendeur doit répondre de tout défaut du contenu ou service numérique qui survient ou apparaît au cours de cette période contractuelle plus longue (art. 1649*quater*, § 1<sup>er</sup>, al. 2, de l'ancien Code civil).

son smartphone durant 4 mois pour réparation sous garantie, le délai de garantie doit alors être prolongé de la même période.

## 4. Qu'est-ce qu'un « défaut de conformité » précisément ?

La garantie légale impose au vendeur de répondre, vis-à-vis du consommateur, de tout défaut de conformité existant lors de la délivrance du bien.

Des critères à la fois subjectifs (fixés dans le contrat) et objectifs ont été définis pour apprécier la conformité. Le bien doit :

1. être conforme à la description donnée par le vendeur.  
Ex. : si le consommateur a commandé un meuble, celui-ci doit avoir les dimensions qui avaient été annoncées.
2. être propre à l'usage recherché et déclaré par le consommateur.  
Ex. : si un consommateur achète un GSM pour bénéficier d'une fonction spécifique et qu'il en informe le vendeur, l'appareil doit avoir cette fonction.
3. être livré avec tous les accessoires et les instructions comme spécifié dans le contrat.
4. recevoir des mises à jour comme stipulé dans le contrat d'achat.
5. être propre aux usages auxquels servent habituellement les biens du même type.  
Ex. : un robot de cuisine doit pouvoir mixer, hacher, etc.
6. le cas échéant, avoir la qualité et correspondre à la description d'un échantillon ou d'un modèle mis à la disposition du consommateur par le vendeur avant la conclusion du contrat.  
Ex. : si vous présentez au consommateur une montre connectée avec un verre saphir résistant aux rayures, le consommateur ne devrait pas recevoir une montre connectée avec un autre type de verre.
7. le cas échéant, être livré avec les accessoires, y compris l'emballage, les instructions d'installation ou toute autre instruction que le consommateur peut raisonnablement attendre.  
Ex. : une enceinte Bluetooth est livrée avec le chargeur et les instructions de connexion nécessaires.
8. avoir la quantité et posséder les qualités et autres caractéristiques, notamment en matière de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, qui sont normales pour le même type de biens de consommation et auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard à la nature du bien de consommation et compte tenu des déclarations publiques faites par ou pour le compte du vendeur ou de toute autre personne aux premiers stades de la chaîne contractuelle, y compris le producteur, notamment dans les messages publicitaires ou sur l'étiquetage.

**Attention** : il n'y a pas de défaut de conformité si, au moment de la conclusion du contrat de vente, le consommateur a été spécifiquement informé qu'une caractéristique particulière du bien s'écartait des critères objectifs de conformité (à savoir les critères 5 à 8 listés ci-dessus) et que le consommateur a expressément et séparément accepté cet écart lorsqu'il a conclu le contrat.

Ex. : le consommateur achète une lampe très ancienne, à titre d'objet décoratif, en sachant et acceptant qu'elle ne fonctionne plus.

Tout défaut qui résulte de l'installation incorrecte du bien (ex. : une cuisine) est également assimilé à un défaut de conformité lorsque l'installation fait partie du contrat de vente et a été effectuée par le vendeur ou sous sa responsabilité. Lorsque le consommateur a fait lui-même une mauvaise installation à cause de lacunes dans les instructions de montage, il est aussi question d'un défaut de conformité.

Enfin, dans le cas d'un bien contenant des éléments numériques (ex. : smartphone, console de jeu...), le vendeur doit aussi veiller à ce que les mises à jour, y compris les mises à jour de sécurité, qui sont nécessaires pour maintenir la conformité du bien, soient notifiées au consommateur et soient livrées au cours d'une période :

- à laquelle le consommateur peut raisonnablement s'attendre, lorsque le contrat de vente prévoit une opération de fourniture unique du contenu ou service numérique ;
- de 2 ans minimum, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une période. Lorsque le contrat de vente prévoit une fourniture continue pendant plus de 2 ans, le vendeur doit alors veiller à ce que les mises à jour soient livrées au cours de cette période contractuelle plus longue.

Lorsque le consommateur n'installe pas dans un délai raisonnable les mises à jour fournies, le vendeur n'est pas responsable d'un défaut résultant uniquement de cette non-installation, à condition que :

- le vendeur ait informé le consommateur de la disponibilité de la mise à jour et des conséquences de sa non-installation ; et
- la non-installation ou l'installation incorrecte par le consommateur de la mise à jour ne soit pas due à des lacunes dans les instructions d'installation.

## 5. Que peut exiger le consommateur en cas d'application de la garantie légale ?

Le consommateur peut choisir entre la réparation du bien ou son remplacement, sauf si le recours choisi est impossible ou impose des coûts disproportionnés au vendeur par rapport à l'autre recours.

La réparation ou le remplacement doit être effectué sans frais (ce qui vise aussi les frais de transport), dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Toutefois, dans les cas suivants, le consommateur a droit soit à une réduction proportionnelle du prix, soit à la résolution du contrat (sauf en cas de défaut mineur) :

- le vendeur n'a pas réparé ou remplacé le bien ou ne l'a pas fait conformément à certaines règles<sup>6</sup> ;
- le vendeur a refusé la remise en conformité du bien car la réparation et le remplacement sont impossibles ou lui imposeraient des coûts disproportionnés ;
- un défaut apparaît malgré la tentative du vendeur de mettre le bien en conformité ;
- le défaut est si grave qu'il justifie une réduction immédiate du prix ou la résolution immédiate du contrat ;
- le vendeur a déclaré, ou il résulte clairement des circonstances, qu'il ne procédera pas à la mise en conformité dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Tout remboursement pourra cependant être réduit, pour tenir compte de l'usage conforme que le consommateur a eu du bien depuis sa délivrance.

Dans certains cas, le consommateur aura en outre le droit d'exiger une indemnisation supplémentaire pour le préjudice subi.

---

<sup>6</sup> Le vendeur doit reprendre les biens remplacés à ses frais. De plus, lorsqu'une réparation nécessite l'enlèvement des biens qui avaient été installés avant que le défaut de conformité n'apparaisse, ou lorsque ces biens doivent être remplacés, l'obligation de réparer ou de remplacer les biens inclut l'enlèvement des biens non conformes et l'installation de biens de remplacement ou des biens réparés, ou la prise en charge des frais d'enlèvement et d'installation.

## 6. Quel est le lien entre les informations relatives au produit et la livraison non conforme ?

Avant la conclusion du contrat, le vendeur final doit informer correctement le consommateur au sujet des caractéristiques principales du produit<sup>7</sup>. Le consommateur fonde sa décision d'achat en grande partie sur les informations disponibles au sujet du produit. Il est notamment question de défaut de conformité si le produit ne répond pas aux attentes normales d'un consommateur moyen.

La publicité occupe ici une place importante. Elle ne peut être trompeuse<sup>8</sup>. La publicité peut adopter des formes très différentes en fonction notamment du médium, du groupe-cible et des objectifs promotionnels. L'emballage, le mode d'emploi, le support en magasin et, *last but not least*, les informations communiquées à l'acheteur avant la conclusion de l'achat (autrement dit l'entretien de vente) constituent autant de sources d'informations importantes pour le consommateur concernant le produit. Il vaut mieux rédiger le bon de commande ou le contrat de vente suffisamment en détail et y mentionner toutes les spécifications de produit jugées essentielles pour le consommateur. Ceci a pour objectif principal d'éviter les problèmes de discussions par la suite sur ce qui a été convenu expressément ou non.

**Attention** : lors de la vente de voitures au consommateur, le contrat doit répondre aux obligations spécifiques d'information de [l'arrêté royal du 5 avril 2019 relatif aux contrats de vente de véhicules automoteurs](#).

## 7. Qu'entend-on par « garanties commerciales » ?

Le CDE définit le concept de garantie commerciale comme suit : « tout engagement de l'entreprise ou d'un producteur à l'égard du consommateur, en plus de ses obligations légales tenant à la garantie de conformité, en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien ou de la prestation de tout autre service en relation avec le bien si ce dernier ne répond pas aux spécifications ou à d'autres éléments éventuels non liés à la conformité énoncés dans la déclaration de garantie ou dans la publicité correspondante faite au moment de la conclusion du contrat ou avant celle-ci ; »<sup>9</sup>.

Le fabricant comme les vendeurs peuvent proposer des garanties complémentaires, soit gratuitement, soit moyennant paiement par le consommateur. Dans ce sens, on parle également de garanties commerciales. Elles peuvent être conclues sous la forme de dispositions complémentaires dans le contrat de vente ou faire l'objet d'un avenant, voire même d'un contrat distinct.

Dans certains cas, les garanties commerciales sont vendues sous la forme d'une assurance-garantie. Celle-ci est souvent proposée lors de la vente d'appareils électroniques (par ex. un ordinateur portable, un smartphone, une télévision...), de voitures neuves ou de véhicules d'occasion récents.

<sup>7</sup> Les obligations d'information précontractuelle du vendeur sont régies à l'art. VI.2 CDE, ainsi qu'à l'art. VI.45 (pour les contrats à distance) et à l'art. VI.64 (pour les contrats conclus hors de l'établissement du vendeur, par exemple au domicile du consommateur).

<sup>8</sup> La tromperie doit être de nature à influencer un consommateur moyen dans sa décision d'achat, et le « tromper » au point qu'il prenne une autre décision que s'il avait été informé normalement, avec la diligence que l'on peut attendre d'un vendeur final professionnel. Les circonstances de l'achat sont également décisives dans l'évaluation du caractère « trompeur ».

<sup>9</sup> Art. I.8, 37° CDE.



## 8. Quelles protections supplémentaires les garanties commerciales peuvent-elles inclure ?

Comme leur dénomination le laisse supposer, les garanties commerciales offrent une protection **supplémentaire** à ce que prévoit la garantie légale.

Le délai prolongé de garantie (par ex. 3 ans pour un ordinateur portable, 5 ans pour une machine à laver, 7 ans pour une voiture neuve) est très courant dans les secteurs de l'électroménager et de la vente de véhicules neufs.

Pour le vendeur final, cela ne constitue toutefois en rien une obligation légale de proposer plus de 2 ans de garantie. Pour les fabricants (sans vente au détail au consommateur), la loi n'impose même pas la moindre période de garantie. La plupart des producteurs d'appareils électroniques destinés au consommateur (smartphones, ordinateurs portables...) limitent la garantie fabricant à 1 an seulement, voire même à 6 mois pour les pièces et accessoires (par ex. les batteries).

La loi impose toutefois au vendeur final (B2C) de couvrir une période de 2 ans minimum pour le produit, y compris les accessoires, indépendamment de ce que le fabricant déclare.

Les garanties complémentaires peuvent prendre d'autres formes : un contrat d'assistance (par ex. 3 mois de soutien gratuit à l'achat d'un ordinateur portable), un service dans tous les points de vente ou centres de maintenance agréés, un appareil de remplacement gratuit, un contrat d'entretien gratuit pendant la première année, une assurance pour les dommages propres et/ou les accidents, une couverture contre le vol, des garanties également valables en dehors de l'Union européenne, un contrat de dépannage, etc.

Le début de la garantie commerciale doit être défini contractuellement. Le consommateur doit en être clairement informé. En général, elle commence à la délivrance du bien au consommateur et **pas** à l'échéance de la garantie légale de 2 ans, sauf disposition contractuelle contraire. Le vendeur final a tout intérêt à communiquer clairement à ce sujet afin d'éviter toute confusion ou méprise du consommateur.

Dans de nombreux cas, outre la protection complémentaire contre, par ex., les dommages propres, la garantie commerciale couvre également les défauts de fabrication et coïncide donc avec la garantie légale pour les défauts de conformité existant lors de la délivrance du bien. Grâce à la loi, le consommateur a de toute façon droit à des recours gratuits auprès du vendeur en cas de défaut de conformité du bien de consommation, ce qui doit également être mentionné dans la garantie commerciale.

## 9. Une garantie peut-elle être proposée moyennant paiement ?

Les garanties commerciales doivent avoir un caractère complémentaire par rapport à la protection légale. Elles peuvent être proposées gratuitement ou moyennant un supplément. Le consommateur doit pouvoir choisir librement de souscrire ou non à une garantie commerciale payante. Il doit disposer de toutes les données qui sont essentielles à sa décision d'achat.

En revanche, aucun paiement ne peut être demandé pour pouvoir bénéficier de l'avantage de la garantie légale.

Les dispositions par lesquelles aucune garantie n'est accordée ou qui imposent au consommateur de payer un supplément pour pouvoir bénéficier de la garantie légale sont illégales et nulles.

Cette pratique est parfois rencontrée dans la vente spécialisée de voitures d'occasion (par ex. import-export de véhicules d'occasion) avec vente indirecte aux consommateurs « sans garantie ».

## 10. Avant de conclure un contrat, quelles informations dois-je fournir en matière de garantie ?

Avant de conclure un contrat avec un consommateur, la loi vous impose, en tant que vendeur, de rappeler l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens<sup>10</sup>.

Il n'est pas nécessaire de fournir des informations détaillées sur la garantie légale ; vous pouvez vous limiter à rappeler son existence et à indiquer sa durée (ce qui limite le risque que vous donniez des informations erronées)<sup>11</sup>. Vous pouvez également inviter le consommateur à consulter [le site web du SPF Economie](#) s'il souhaite plus d'informations.

Par ailleurs, la loi vous impose d'informer le consommateur de l'existence, lorsque c'est le cas, d'un service après-vente<sup>12</sup> et de garanties commerciales. Lorsqu'une garantie commerciale (ou plusieurs) existe, vous devez également informer le consommateur sur ses conditions<sup>13</sup>.

Ces obligations d'information valent quelle que soit la manière dont le contrat est conclu (en magasin, à distance, au domicile du consommateur...)<sup>14</sup>.

**Attention** : veillez bien à fournir des informations correctes et claires lorsque vous évoquez la garantie légale ou une garantie commerciale. Le CDE interdit toute pratique commerciale trompeuse concernant les droits du consommateurs, notamment en matière de garantie<sup>15</sup>. Vous devez donc éviter toute confusion concernant la distinction entre la garantie légale et une éventuelle garantie commerciale (proposée par vous ou par un tiers). Il doit notamment être clair pour le consommateur qu'il peut en 1<sup>ère</sup> instance invoquer la garantie légale du vendeur (dont les règles priment sur les dispositions contractuelles des garanties complémentaires).

---

<sup>10</sup> Lorsque c'est pertinent au vu de vos activités, vous devez en outre rappeler l'existence d'une garantie légale de conformité pour les contenus et services numériques, prévue aux art. 1701/1 à 1701/19 de l'ancien Code civil.

<sup>11</sup> Concernant l'obligation d'indiquer la durée de la garantie légale, voyez les orientations de la Commission européenne concernant l'interprétation et l'application de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs, 29 décembre 2021, C 525, p. 33.

<sup>12</sup> Les informations relatives à ces prestations après-vente devraient notamment préciser où est fourni le service respectif et qui supporte le coût du transport (lorsqu'un transport du bien est nécessaire). Voyez les orientations de la Commission européenne concernant l'interprétation et l'application de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs, 29 décembre 2021, C 525, p. 34.

<sup>13</sup> Dans son arrêt *Victorinox* (C-179/21), la Cour de justice de l'UE s'est prononcée sur la question de l'étendue dans laquelle le vendeur doit informer le consommateur de la garantie commerciale fournie par un tiers (fabricant). En premier lieu, la Cour a jugé que cette obligation d'information vaut non pas du simple fait de l'existence d'une garantie du fabricant, mais seulement lorsque le consommateur a un intérêt légitime à obtenir des informations au sujet de cette garantie pour pouvoir prendre sa décision d'achat. Un tel intérêt est notamment établi lorsque le vendeur fait de la garantie du fabricant un élément décisif de son offre. En second lieu, la Cour a jugé que les informations à fournir par le vendeur au sujet des conditions relatives à la garantie du fabricant englobent tout élément d'information relatif aux conditions d'application et de mise en œuvre d'une telle garantie, permettant au consommateur de prendre sa décision d'achat.

<sup>14</sup> Art. VI.2, VI.45 et VI.64 CDE.

<sup>15</sup> Art. VI.97, 7° CDE.

## 11. Qu'est-ce que la « déclaration de garantie commerciale » ?

Toute garantie commerciale lie le garant – vendeur ou producteur – conformément aux conditions prévues dans la déclaration de garantie commerciale (ou dans la publicité faite au moment de la conclusion du contrat ou avant celle-ci<sup>16</sup>).

La déclaration de garantie commerciale doit être fournie au consommateur sur un support durable au plus tard au moment de la livraison du bien. Elle doit être rédigée en termes simples et dans une langue que le consommateur comprend.

La déclaration de garantie commerciale doit comprendre :

- une déclaration claire indiquant que le consommateur a légalement droit à des recours contre le vendeur, sans frais, en cas de défaut de conformité du bien, et que la garantie commerciale est sans effet sur ces recours ;
- le nom et l'adresse du garant ;
- la procédure à suivre par le consommateur pour obtenir la mise en oeuvre de la garantie commerciale ;
- la désignation du bien auquel s'applique la garantie commerciale ; et
- les conditions de la garantie commerciale.

## 12. Quand est-il question de clauses abusives dans les contrats de vente ?

Le CDE définit la notion de clause abusive comme « *toute clause ou toute condition dans un contrat entre une entreprise et un consommateur qui, à elle seule ou combinée avec une ou plusieurs autres clauses ou conditions, crée un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties au détriment du consommateur ;* »<sup>17</sup>.

Le caractère abusif d'une clause contractuelle est évalué en tenant compte de toutes les circonstances de la conclusion du contrat, de la nature des produits qui font l'objet du contrat, de toutes les autres clauses du contrat ou d'un autre contrat en lien avec le premier. C'est le moment auquel le contrat a été conclu avec le consommateur qui compte pour l'évaluation de l'aspect abusif.

L'évaluation de l'aspect abusif des clauses contractuelles ne porte pas sur l'objet véritable du contrat, ni sur l'équivalence entre d'une part le prix et d'autre part les biens ou les services à fournir en contre-prestation, du moins tant que ces clauses sont rédigées de façon claire et compréhensible.

Outre la définition générale de « clauses abusives », il existe également une liste de clauses interdites<sup>18</sup>. La liste des clauses interdites contient une trentaine de clauses réputées abusives et ne pouvant jamais figurer dans les contrats de consommation.

**Attention** : toute clause abusive est nulle et interdite<sup>19</sup>.

<sup>16</sup> La loi prévoit en effet que « si les conditions prévues dans la déclaration de garantie commerciale sont moins avantageuses pour le consommateur que celles prévues dans la publicité correspondante, la garantie commerciale est contraignante conformément aux conditions prévues dans la publicité relative à la garantie commerciale, sauf si, avant la conclusion du contrat, la publicité correspondante a été rectifiée d'une manière identique ou comparable à la manière dont la publicité a été faite » (art. 1649septies, § 1<sup>er</sup>, al. 2 de l'ancien Code civil).

<sup>17</sup> Art. I.8, 22° CDE.

<sup>18</sup> Art. VI.83 CDE.

<sup>19</sup> Art. VI.84, § 1<sup>er</sup> CDE. Le contrat reste toutefois valable s'il peut subsister sans les clauses abusives.

## 13. Quelles clauses relatives à la garantie sont abusives ?

Le CDE prévoit expressément que les clauses qui suppriment ou diminuent la garantie légale de conformité sont abusives en toutes circonstances.

Il en va de même pour les clauses supprimant ou diminuant la garantie des vices cachés (qui prend le relais une fois que la période de garantie légale de conformité est écoulee)<sup>20</sup>, ainsi que pour les clauses qui fixent un délai déraisonnablement court pour signaler à l'entreprise des défauts<sup>21</sup>.

Voici des exemples de clauses abusives – et donc nulles et interdites – en matière de garantie :

- **Limiter la garantie à un délai inférieur** aux délais légaux : 2 ans pour les biens neufs et au moins 1 an pour les biens de seconde main ;
- **Ne pas prolonger le délai de garantie en cas de réparation ou de remplacement** pendant la période de négociations en vue d'un règlement amiable. Dans ces cas, la loi prévoit en effet que le délai de garantie légale est prolongé ;
- Limiter la garantie aux **pièces uniquement**. La loi prévoit expressément une réparation ou un remplacement gratuit pour le consommateur. Il ne peut donc pas y avoir de frais facturés pour l'envoi/le retrait, l'administration et l'analyse, les heures de travail, le déplacement, etc. dans le cas de défauts couverts par la garantie légale ;
- Limiter garantie légale en fixant sa **date de début** à celle mentionnée sur le bon de commande ou le contrat d'achat en cas de livraison différée. Le délai de garantie légale commence à courir à partir de la délivrance du bien au consommateur et non de celle du contrat d'achat ;
- Ajouter des conditions supplémentaires telles que l'obligation de renvoyer le bien défectueux dans son **emballage d'origine**. L'utilisation de l'emballage d'origine peut être recommandée puisqu'il a été spécifiquement développé pour le transport de l'article et la protection de celui-ci contre les dégâts, mais ne peut être imposée en tant que condition pour le recours à la garantie légale ;
- Imposer **certaines conditions complémentaires** telles que la présentation **du certificat de garantie** du fabricant ou de la facture d'achat originale. Le consommateur peut fournir la preuve d'achat par tous les moyens de droit commun. Le vendeur doit également accepter le bon de commande, le bon de livraison, une copie de l'extrait de compte ou de l'état des dépenses de la compagnie de carte de crédit en tant que preuve du paiement. On peut toutefois conseiller de bien conserver la preuve d'achat (ticket de caisse, facture d'achat) et d'éventuellement en faire une copie (papier photosensible utilisé pour l'impression des tickets de caisse) ;
- Exclure ou restreindre la garantie légale sur les **accessoires**. Le champ d'application de la garantie légale concerne le bien et tous ses éléments (batterie d'un ordinateur portable, télécommande d'une télévision...). Les clauses qui, par ex., limitent formellement à 6 mois la garantie sur certains accessoires sont abusives ;
- Fixer un délai de **moins de 2 mois** pour signaler les défauts de conformité au vendeur. La loi prévoit en effet que le consommateur est tenu d'informer le vendeur de l'existence du défaut dans les 2 mois à compter du jour où le consommateur a constaté le défaut ;

---

<sup>20</sup> Art. VI.83, 14° CDE.

<sup>21</sup> Art. VI.83, 15° CDE.

- À l'échéance de la période de garantie légale, le consommateur peut toujours se prévaloir des règles relatives aux vices cachés<sup>22</sup>. Les dispositions précisant que plus aucune garantie n'est applicable après ce délai sont donc abusives ;
- Exclure ou limiter la **possibilité de réclamer des dommages et intérêts complémentaires**. Les clauses qui limitent ou excluent toute responsabilité peuvent être considérées abusives. Toutefois, il est généralement accepté que les vendeurs finaux et leurs réparateurs ne puissent être tenus responsables de la perte de données sur des GSM, smartphones et ordinateurs portables. Le consommateur est censé prendre les mesures préventives nécessaires, notamment en réalisant des back-ups. Le vendeur doit assumer les dommages directs (par ex. la valeur du contenu dégelé d'un congélateur défectueux) mais pas les dommages indirects (par ex. le fait de rater des appels téléphoniques en raison d'un GSM défectueux) ;
- Les clauses stipulant que la garantie légale n'est **pas cessible** à un nouvel acheteur sont abusives. En application du principe juridique selon lequel « l'accessoire suit le principal », lors de la cession du bien, la garantie légale passe au nouveau propriétaire. Ce dernier peut encore faire valoir ses droits de garantie légale au vendeur final en présentant la preuve de l'achat initial du premier acheteur. Si une voiture est achetée à un commerçant professionnel (relation B2C) puis revendue entre particuliers (relation C2C), avec ou sans paiement d'un prix, le dernier acheteur peut, en tant que consommateur, exercer son droit à une garantie légale auprès du vendeur professionnel, même s'il n'existe aucun lien contractuel direct entre eux ;
- Déterminer qu'en cas de dissolution de la vente, un remboursement n'est possible que sous la forme d'**un bon de valeur, sans laisser le choix au consommateur**. Ceci peut être interprété comme un paiement « en nature » mais en cas de dissolution de la vente, le consommateur doit avoir droit à un remboursement « en espèces » s'il le souhaite ;
- Exclure la garantie légale ou proposer des garanties payantes si celles-ci prévoient moins de droits que la garantie légale ou n'ont aucune plus-value par rapport à ce que prévoit déjà la loi sur les achats par les consommateurs. Les garanties payantes complémentaires doivent prévoir des protections extralégales, sans quoi elles peuvent être considérées comme une pratique commerciale déloyale ;
- Certaines entreprises utilisent des **données de la carte d'identité** pour la gestion administrative des garanties et le suivi ultérieur de la clientèle. Refuser la lecture de la carte d'identité ne peut entraîner aucune limitation du droit à la garantie légale. Demander la carte d'identité n'est pas interdit en soi si le consommateur donne son accord. L'entreprise doit toutefois s'en tenir aux prescriptions de la législation sur la protection des données personnelles. Le consommateur peut fournir la preuve de son achat d'une autre façon (ticket de caisse, facture d'achat...).

## 14. Quel est l'intérêt pour l'entreprise de bien traiter les plaintes en matière de garantie ?

Les litiges sur l'application de la garantie constituent une préoccupation prioritaire de nombreux consommateurs, comme le démontrent les chiffres qui figurent dans les [rapports annuels](#) de l'Inspection économique, du [Service de médiation pour le consommateur](#) et des organisations de consommateurs.

---

<sup>22</sup> Les règles relatives à la garantie des vices cachés figurent aux art. 1641 à 1649 de l'ancien Code civil.

Un traitement des plaintes efficace au sein de l'entreprise permet d'éviter les clients mécontents. Le fonctionnement du service interne de réclamation est donc un indicateur important de la satisfaction client pour l'entreprise.

Le CDE impose par ailleurs aux entreprises de répondre aux plaintes des consommateurs dans les plus brefs délais et de faire preuve de diligence pour trouver une solution satisfaisante. La charge de la preuve du respect de cette obligation incombe à l'entreprise<sup>23</sup>.

Pour plus d'information concernant vos obligations légales en matière de règlement amiable des litiges, vous pouvez consulter nos [guidelines relatives au traitement des plaintes par les entreprises](#).

## 15. Un n° de téléphone surtaxé peut-il être utilisé dans le cadre de la garantie ?

La garantie est un devoir accessoire du vendeur final et s'insère dans le cadre du contrat de vente conclu. Mentionner un n° de téléphone aux tarifs normaux pour le service clientèle est obligatoire<sup>24</sup>. L'utilisation de n° surtaxés concernant l'exécution d'un contrat déjà conclu est quant à elle interdite<sup>25</sup>.

Le commerçant disposant d'un site web doit également y mentionner une adresse mail et y assurer un accès facile, direct et permanent. Le consommateur doit pouvoir transmettre sa plainte via ce canal<sup>26</sup>.

## 16. Quelles sont les sanctions en cas d'infraction ?

Les infractions sont sanctionnées pénalement par une amende pouvant aller jusqu'à 80 000 euros (ou jusqu'à 4% du chiffre d'affaires annuel, le montant le plus élevé étant retenu), et même jusqu'à 400 000 euros en cas de mauvaise foi (ou jusqu'à 6% du chiffre d'affaires annuel, si cela représente un montant plus élevé)<sup>27</sup>.

L'Inspection économique peut procéder à des enquêtes à la suite d'un signalement reçu via le [Point de contact](#). Elle peut également réaliser des enquêtes de sa propre initiative ou dans le cadre d'une enquête générale de grande envergure dans le secteur. Des enquêtes peuvent également avoir lieu à la demande du ministre ou du parquet.

Suite à la constatation d'une infraction, l'Inspection économique dispose principalement des possibilités suivantes :

- adresser un avertissement mettant en demeure de régulariser la situation ;
- transmettre ses constatations au procureur du Roi ;

<sup>23</sup> Art. XVI.3 et XVI.4, § 4 CDE.

<sup>24</sup> Art. XVI.2 CDE.

<sup>25</sup> Art. VI.40 CDE.

<sup>26</sup> Art. XII.6 CDE.

<sup>27</sup> Les dispositions relatives aux sanctions figurent dans les articles XV.70, XV.83, XV.84, XV.119, XV.121, XV.125 et XV.125/5 CDE.

Chiffre d'affaires annuel : le chiffre d'affaires total du dernier exercice clôturé précédant l'imposition de l'amende au sujet duquel des données permettant d'établir le chiffre d'affaires annuel sont disponibles.

Sanction de niveau 2 : amende pénale allant de 26 à 10 000 euros, ce qui revient, avec les décimes additionnels, à une amende pénale de 208 à 80 000 euros (ou jusqu'à 4% du chiffre d'affaires annuel, si cela représente un montant plus élevé).

Sanction de niveau 3 : amende pénale allant de 26 à 25 000 euros, ce qui revient, avec les décimes additionnels, à une amende pénale de 208 à 200 000 euros (ou jusqu'à 6% du chiffre d'affaires annuel, si cela représente un montant plus élevé).

Sanction de niveau 4 : amende pénale allant de 26 à 50 000 euros, ce qui revient, avec les décimes additionnels, à une amende pénale de 208 à 400 000 euros (ou jusqu'à 6% du chiffre d'affaires annuel, si cela représente un montant plus élevé).

- recourir à une transaction (proposition d'une somme dont le paiement volontaire et la cessation de l'infraction éteignent l'action publique) ;
- imposer une amende administrative<sup>28</sup>.

Le Code de droit économique prévoit aussi une sanction civile. Lorsqu'un contrat a été conclu à la suite d'une pratique commerciale déloyale, le juge peut ordonner à l'entreprise de rembourser au consommateur les sommes qu'il a payées, sans que le consommateur ne doive restituer le produit<sup>29</sup>.

---

<sup>28</sup> Les montants minimaux et maximaux de l'amende administrative correspondent aux montants minimaux et maximaux respectifs de l'amende pénale sanctionnant le même fait. Les décimes additionnels sont également applicables à ces amendes administratives (article XV.60/20 CDE).

<sup>29</sup> Article VI.38 CDE.