



La garantie de conformité des contenus et services numériques

Actualité législative publié le 29/10/2021, vu 721 fois, Auteur : Assistant-juridique.fr

Deux directives européennes viennent renforcer la protection des consommateurs dans le domaine des biens, contenus et services numériques et plus particulièrement la garantie légale de conformité.

Quels produits numériques bénéficient de la garantie légale de conformité ?

La garantie légale de conformité couvre désormais également les produits numériques tels qu'un abonnement à une chaîne numérique ou l'achat d'un jeu vidéo en ligne.

Elle est également applicable aux relations contractuelles des consommateurs avec les opérateurs de réseaux sociaux.

Le contenu numérique est défini par les directives comme :

- les données produites et fournies sous forme numérique, par exemple des vidéos, enregistrements audio, applications, jeux numériques et autres logiciels,
- tout service permettant la création, le traitement ou la conservation de données sous forme numérique, lorsque ces données sont fournies par le consommateur, et
- tout service permettant le partage de données sous forme numérique fournies par d'autres utilisateurs de ce service ou permettant toute autre interaction avec ces données;

Que contient la garantie légale de conformité ?

Comme pour les autres biens, en cas de défaut de conformité, le consommateur a droit, en premier remède et dans les deux années qui suivent son achat, à la réparation ou au remplacement du bien numérique (Ex : smartphone, tablette ou appareil de domotique).

Cette réparation ou ce remplacement doivent être effectués par le vendeur, sans frais ni inconvénient majeur pour le consommateur et dans un délai raisonnable (ne pouvant dépasser 30 jours).

À défaut, il est en droit d'obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat (c'est-à-dire la restitution du bien contre remboursement du prix payé).

Le droit à la mise en conformité s'appliquera également dans les mêmes conditions pour les contenus et services numériques (Ex : achat ou location de film en ligne, abonnement à une radio numérique ou à une plateforme de vidéo à la demande) que pour les biens.

Quels sont les nouveaux droits spécifiques aux éléments numériques ?

De plus, de nouveaux droits spécifiques s'appliqueront aux éléments numériques qui font l'objet d'un contrat de fourniture ou qui sont essentiels au bon fonctionnement de certains biens connectés.

Ces nouveaux droits portent notamment sur :

- la fourniture des mises à jour logicielles nécessaires au maintien de la conformité du bien ;
- la possibilité pour le consommateur de refuser des modifications ultérieures des éléments numériques (Ex : les améliorations logicielles allant au-delà de ce qui est prévu au contrat et de ce qui est nécessaire pour assurer la conformité du bien comme la sécurité, maintenance, etc. Le consommateur pourra ainsi refuser une modification pour ne pas accroître son empreinte carbone ;
- la récupération des contenus utilisés en cas de résolution du contrat.

Ces nouvelles mesures entreront en vigueur dès le 1er janvier 2022 et permettront de mieux sécuriser les consommateurs dans le domaine du numérique et contribueront à réduire l'empreinte environnementale du numérique, en renforçant la durabilité des biens et en favorisant des usages vertueux de ces derniers.

Source : <https://www.entreprises.cci-paris-idf.fr/>

Pour plus d'infos : https://www.assistant-juridique.fr/modele_conditions_generales_vente.jsp

Voir aussi notre guide : [Créer et gérer un site de e-commerce 2021-2022](#)

Articles sur le même sujet :

- [Créer et gérer un site de e-commerce](#)
- [Réussir la création de sa SARL](#)
- [Récupérer une facture impayée](#)
- [Éviter les impayés](#)
- [Démission d'un gérant de SARL : mode d'emploi](#)
- [Révoquer un gérant de SARL](#)
- [Dissoudre une SARL](#)
- [Guide pratique de la SARL](#)

- Comment ouvrir un site de e-commerce en 9 étapes ?
- E-commerce : est-on obligé de créer une entreprise ?
- Comment réaliser facilement un business plan en 4 étapes
- Quel est le meilleur statut juridique pour le e-commerce ?
- Qu'est-ce qu'un auto-entrepreneur ?
- Comment créer une SARL en 7 étapes ?
- Créer un site de e-commerce : les déclarations obligatoires
- Quelle est la loi applicable à un site de e-commerce ?
- E-commerce : faut-il encore déclarer son site à la CNIL ?
- Comment appliquer le RGPD dans une entreprise ?
- La rédaction des conditions générales de vente (CGV)
- Comment protéger un nom de domaine ?
- Les professionnels ont-ils tous l'obligation de désigner un médiateur de la consommation ?
- E-commerce : la délivrance d'une facture est-elle obligatoire ?
- Vente en ligne et fraude à la carte bancaire : qui est responsable ?