

CCE 2023-1159

5 mai
2023

AVIS

**Extension de la garantie légale aux consommateurs
dans le cadre d'un contrat de services**



Blijde Inkomstlaan 17-21 1040 Brussel
Avenue de la Joyeuse Entrée 17-21 1040 Bruxelles
T 02 233 88 11
E mail@ccecrb.fgov.be
www.ccecrb.fgov.be

Saisine

Par mail du 15 février 2023, la secrétaire d'État au budget et à la Protection des consommateurs, madame Bertrand, a saisi la commission consultative spéciale Consommation d'une demande d'avis concernant un projet de loi modifiant l'ancien Code civil en vue d'étendre la garantie légale aux consommateurs qui acquièrent des biens de consommation auprès d'un prestataire de services dans le cadre d'un contrat de services. L'avis devait être rendu le vendredi 31 mars 2023 au plus tard.

La sous-commission Pratiques du commerce, qui a été chargée de préparer un projet d'avis, s'est réunie à cet effet, sous la Présidence de M. Ducart, le 27 février, les 16 et 31 mars, et le 19 avril 2023. Ont participé aux travaux: mesdames Debaes (FEB), Den Tandt (Embuild), Drykoningen (Test-Achats), Gama (Comeos), Jonckheere (Unizo), Vanden Abeele (Agoria) et Van Overbeke (AB-REOC), et messieurs Denoiseux FEB), Greuse (ACV), Van Hoe (FEB) et Walschot (Embuild).

La sous-commission a également pu faire appel à la collaboration experte de M. Yazici (cellule stratégique de la secrétaire d'État Bertrand), de Mme Alardin, de Mme Depauw et de Mme Tran (SPF Économie) et de M. Willaert (SPF Économie).

La CCS Consommation tient à remercier expressément la cellule stratégique de la secrétaire d'État Bertrand, en particulier M. Yazici, et le SPF Économie pour leur présentation et leurs contributions écrites; cela a permis à la CCS Consommation d'évaluer la portée exacte du projet de projet de loi.

La sous-commission a également eu l'occasion de recevoir les professeurs Tilleman (KUL) et Foriers (ULB), dans le cadre de leur mission de coprésidents du groupe de travail chargé de la préparation du livre 7 « Contrats spéciaux » du nouveau Code civil. La CCS Consommation souhaite également les remercier expressément pour cela.

Après un vote à distance, conformément à l'article 8 du règlement d'ordre intérieur de la CCS Consommation, le projet d'avis a été approuvé le 2 mai 2023 par l'assemblée plénière, sous la présidence de M. Reinhard Steennot.

Introduction

Le projet d'avant-projet de loi soumis pour avis vise à modifier les articles 1649bis, -ter et sexies de l'ancien Code civil en vue d'étendre la garantie légale aux consommateurs qui acquièrent des biens de consommation auprès d'un prestataire de services dans le cadre d'un contrat de services.

L'article 1649bis, §2 de l'ancien CC stipule que le règlement de la garantie légale s'applique aux contrats visant la vente de biens de consommation. Les consommateurs qui acquièrent des biens dans le cadre d'un contrat de services auprès d'un prestataire de services (par ex. des pièces de rechange dans le cadre d'un contrat de réparation d'un véhicule ou d'un smartphone, des biens dans le cadre d'un contrat d'entreprise) ne peuvent pas en appeler à la garantie légale sur la base du règlement actuel, à moins que le contrat ne soit étendu à la fourniture de biens de consommation à fabriquer ou à produire. Dans ce cadre, la jurisprudence de la Cour de Justice, ayant jugé que la garantie légale ne s'applique pas si la livraison de biens est accessoire à un contrat d'entreprise (CdJ 7 septembre 2017, affaire C-247/16, Schottelius) peut également être citée en référence. Cependant, selon l'exposé qui accompagne le projet d'avant-projet de loi, aucune raison valable ne justifie qu'un consommateur qui acquiert un bien de consommation contre paiement dans le cadre d'un contrat de services plus étendu soit moins bien protégé en termes de conformité dudit bien.

Bien que le règlement de la garantie légale ait été harmonisé au maximum par la Directive relative à la vente de Biens¹, le droit européen ne s'oppose, selon l'exposé, pas à cette règle. En effet, les contrats de services n'entrent pas dans le champ d'application harmonisé par la Directive. Cela ressort également du considérant 17 qui stipule: « Lorsqu'un contrat comprend des éléments relevant à la fois de la vente de biens et de la prestation de services, c'est au droit national qu'il incombe de déterminer si l'ensemble du contrat peut être considéré comme un contrat de vente au sens de la présente directive ».

Un règlement en vertu duquel les prestataires de services et les vendeurs sont responsables de la même manière en ce qui concerne les biens livrés et leur

¹ Directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE.

installation offre, selon l'exposé, également pour avantage que l'application du règlement de la garantie légale n'est plus nécessaire pour qualifier le contrat, ce qui conduit parfois à des discussions difficiles.

Il est ainsi ajouté à l'article 1649bis §2 de l'ancien CC, via le projet d'avant-projet de loi à l'examen, que le prestataire de services qui livre des biens de consommation au consommateur dans le cadre d'un contrat de services est responsable de la même manière, en ce qui concerne le bien livré, que le vendeur. Pour le reste, le contenu de l'article 1649bis La responsabilité du prestataire de services concerne uniquement la non-conformité du bien livré et de son installation² et non la conformité des autres prestations exécutées dans le cadre du contrat de services. Par exemple, si un entrepreneur s'engage à la rénovation d'une cuisine et livre également le réfrigérateur dans ce cadre, la responsabilité de l'entrepreneur sur la base du règlement de la garantie légale relative aux biens de consommation sera limitée au réfrigérateur et à son installation mais pas à d'autres prestations exécutées par cet entrepreneur (par ex. la pose des carrelages pour le sol et muraux achetés par le consommateur).

Afin d'inclure également les défauts découlant de l'installation d'un bien par le prestataire de services ou sous sa responsabilité, l'article 1649ter §8 de l'ancien CC est adapté par l'article 3 du projet d'avant-projet de loi à l'examen. Le consommateur ne peut pas se retourner contre le prestataire de services si le défaut est la conséquence de l'installation par le consommateur lui-même, à moins que ce défaut ne résulte d'instructions d'installation erronées.

Enfin, la modification apportée à l'article 1649sexies de l'ancien CC par l'article 4 du projet d'avant-projet de loi à l'examen doit veiller à ce que les prestataires de services qui sont responsables vis-à-vis du consommateur, de la même manière que les vendeurs, disposent d'un droit de recours.

²Article 3 du projet d'avant-projet de loi à l'examen.

AVIS

1 Analyse de l'instrument juridique le plus approprié

La CCS Consommation fait remarquer que, dans le cadre des discussions sur le projet d'avant-projet de loi à l'examen, de l'attention doit indéniablement aussi être portée aux travaux sur la réforme du Code civil qui sont actuellement encore en cours. Il s'agit plus particulièrement des travaux du groupe de travail académique qui prépare un nouveau livre 7 « Contrats spéciaux ». Sur la base de la présentation que font les professeurs Tilleman (KUL) et Foriers (ULB), coprésidents de ce groupe de travail académique, aux membres de la sous-commission, la CCS Consommation a compris que l'objectif est de parvenir à une simplification du droit en matière de contrats spéciaux, avec autant de règles communes que possible entre le droit commun de la vente, la vente aux consommateurs et la vente « numérique ». On entend entre autres parvenir à cela en ne travaillant plus qu'avec une seule notion de non-conformité. La particularité de la vente aux consommateurs définie par les directives européennes, à savoir le délai de garantie légale et la présomption d'antériorité, est maintenue pour la vente aux consommateurs. En outre, le but est que le droit de la vente constitue le modèle des contrats de services, en recourant à la même notion de non-conformité aussi pour des contrats de services.

La CCS Consommation soutient pleinement les objectifs du nouveau livre 7, à savoir parvenir à une simplification et davantage d'uniformité, sans qu'il ne soit porté atteinte aux droits existants des consommateurs. Tant les entreprises que les consommateurs ont besoin d'un cadre juridique clair en matière de contrats de vente et de contrats de services. Selon la CCS Consommation, on peut miser entièrement sur une simplification des notions utilisées dans les différents régimes (vente, entreprise) en matière de non-conformité et de de recours. La CCS Consommation demande dès lors que la possibilité lui soit donnée, dès que des projets de texte seront disponibles, d'émettre un avis sur les parties du livre 7 qui concernent la protection des consommateurs. Cela s'avère d'autant plus important qu'il y a aussi des liens avec les travaux que la CCS Consommation mène en matière de protection des consommateurs dans le secteur de la construction.

Le but du projet d'avant-projet de loi à l'examen est que le prestataire de services qui livre des biens de consommation au consommateur dans le cadre d'un contrat de services soit responsable de la même manière, en ce qui concerne le bien livré, que le vendeur. Cela repose sur le principe selon lequel il est préférable d'éviter, vis-à-vis des consommateurs, que les mêmes biens de consommation obtenus d'une manière différente ne soient soumis à des règles de responsabilité différentes.

Vu que les contrats de services font partie des contrats spéciaux, sur lesquels portent actuellement les travaux menés dans le cadre du livre 7 du Code civil, la CCS Consommation, qui ne se prononce pas encore sur le caractère opportun de l'objectif poursuivi par le projet d'avant-projet de loi, estime que le projet à l'examen ne constitue pas la voie juridique la plus indiquée pour atteindre l'objectif décrit ci-dessus.

Cependant, l'objectif du nouveau livre 7 est d'harmoniser autant que possible les régimes (droit commun de la vente, vente aux consommateurs, contrats de services, etc.) afin d'éviter les discussions. Par conséquent, pour que les consommateurs qui acquièrent des biens auprès d'un prestataire de services dans le cadre d'un contrat de services puissent se prévaloir de la garantie légale et de la présomption d'antériorité, la CCS Consommation estime, encore une fois sans se prononcer sur le caractère souhaitable ou non, qu'il est plus acceptable, d'un point de vue juridique, de régler cela directement au niveau du contrat de services même, et ce dans le cadre des travaux sur le livre 7.

2 Analyse d'opportunités

À l'issue de l'exposé, la CCS Consommation retient qu'à ce stade des travaux relatifs au livre 7, on ne travaillerait plus qu'avec une seule notion de non-conformité dans tous les différents régimes et que, en matière de recours, on souhaite appliquer autant que possible la liste générale des sanctions du droit commun des obligations (article 5.83 nouveau Code civil) aux différents contrats spéciaux. Ainsi, en cas de défaut de conformité dans le cas d'un contrat de vente d'un bien de consommation ou dans le cas d'un bien acquis dans le cadre d'un contrat de services auprès d'un prestataire de services, il y aura en principe peu de différence en termes de recours (étant entendu que, dans l'état actuel du livre 7, le principe de présomption d'antériorité n'est pas prévu pour les biens acquis par le

consommateur auprès d'un prestataire de services dans le cadre d'un contrat de services).

Sur la base des informations qu'elle a reçues, la CCS Consommation constate que, dans la majorité des pays voisins, le choix n'a pas été fait d'étendre la garantie légale aux biens reçus du prestataire de services.

Il apparaît également, sur la base des informations reçues, que le Service de médiation pour le consommateur indique aussi ne pas disposer de données spécifiques, vu qu'il ne dispose pas de critères de recherche détaillés à cette fin³. Toutefois, le Service de médiation pour le consommateur indique que les situations où la qualification du contrat fait l'objet d'un désaccord entre l'acheteur et le vendeur sont limitées qu'à quelques dossiers. Dans les cas exceptionnels où le litige concerne la qualification du contrat et où l'application de la garantie légale fait l'objet d'une discussion, le Service de médiation pour le consommateur fait remarquer que les entreprises collaborent et ne font pas d'une éventuelle (ré)orientation un problème. L'Inspection économique indique, quant à elle, avoir déjà reçu par le passé des plaintes de consommateurs qui ne pouvaient pas invoquer la garantie légale parce que les biens de consommation avaient été acquis dans le cadre de contrats de services ou d'entreprise. Toutefois, l'Inspection économique ne dispose pas de statistiques précises à ce sujet. L'Inspection économique, déjà été confrontée dans le cadre de diverses enquêtes générales à cette problématique, est familiarisée avec celle-ci.

Selon la CCS Consommation, une analyse objective de l'ampleur de la problématique de la qualification et de la garantie dans le cadre des contrats de services pourrait apporter une valeur ajoutée pour évaluer d'éventuelles initiatives législatives. En effet, le nombre de plaintes relatives en matière de garantie est actuellement enregistré, seulement le contenu spécifique de ces plaintes n'est pas enregistré. La CCS Consommation demande que les services compétents puissent disposer le cas échéant de suffisamment de moyens pour conserver des données statistiques détaillées en suffisance.

³ Le Service de médiation pour le consommateur classe ses dossiers selon la Recommandation n° 2010/304/UE de la Commission européenne du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs. Dans ce cas, les statistiques spécifiques demandées n'apparaissent pas dans cette classification.

La CCS Consommation souligne l'importance de la sensibilisation des consommateurs par rapport à leurs droits existants. Il ressort en effet de l'exposé des experts que les règles relatives à la vente aux consommateurs sont encore mal connues, même parmi les juristes ayant déjà pas mal d'expérience pratique.

La CCS Consommation souligne que l'objectif est d'atteindre un équilibre suffisant entre les intérêts des consommateurs et ceux de l'entreprise. La CCS Consommation rappelle l'existence de certaines réglementations qui offrent déjà un certain degré de protection aux consommateurs dans certains cas. La CCS Consommation pointe en particulier les principes établis suivants:

- Les contrats d'entreprise avec des entrepreneurs spécialisés sont régulièrement qualifiés d'obligation en termes de résultats sur la base de l'appréciation des faits: par exemple, en ce qui concerne des engagements de services de réparation automobile⁴. Lorsque un dommage est constaté après l'intervention du réparateur, celui-ci est donc présumé responsable. En principe, cette responsabilité s'étend aussi aux défauts susceptibles de provenir de pièces de rechange placées dans le cadre de services de réparation. Pour ne pas être tenu pour responsable, le réparateur supporte donc déjà une lourde charge en termes de réparation. C'est uniquement en cas de force majeure, en cas de faute d'un tiers/du client ou d'absence de lien de causalité (par exemple, un défaut est causé par une usure normale comme le nombre de kilomètres parcourus après l'intervention du réparateur),... que le réparateur n'est pas responsable.
- Dans le cadre de contrats d'entreprise, notamment dans la construction, le consommateur peut faire valoir différents droits lorsqu'il est confronté à un bien défectueux. Il y a vis-à-vis de l'entrepreneur, entre autres, la garantie contre les vices cachés véniels. Par ailleurs, les consommateurs jouissent encore d'une protection supplémentaire dans le cas de projets de construction (garantie de défauts de stabilité vis-à-vis de l'entrepreneur, réceptions provisoire et définitive, responsabilité produits de construction...).
- Le consommateur peut aussi tenter une action pour vices cachés contre le vendeur/fabricant/fournisseur d'origine. Le droit à garantie contre les vices cachés est un accessoire de la chose qui est transmis avec le matériau de

⁴ M. DAMBRE, Handboek bijzondere overeenkomsten, Brugge, Die Keure, 2020, 411.

construction aux acquéreurs successifs⁵. Le consommateur peut donc s'adresser directement au vendeur/fabricant/fournisseur du matériau présentant un défaut caché sur la base de la doctrine des droits qualitatifs.

- Actuellement, le régime de la vente aux consommateurs s'applique déjà à certains contrats mixtes comportant à la fois des éléments d'entreprise et des éléments de vente, à savoir les contrats de fourniture de biens de consommation à fabriquer ou à produire et les contrats d'installation liés à la vente de tels biens.

En ce qui concerne les pièces de rechange, la CCS Consommation a compris des discussions que les pièces de rechange utilisées pendant la garantie légale d'un bien suivent le délai de garantie de ce bien (2 ans après l'achat de ce bien). Les pièces de rechange utilisées pour la réparation après la période de garantie légale du bien (ou pour les réparations en dehors de la garantie légale, pour les défauts non couverts par celle-ci), bénéficieraient d'un délai de garantie légale « distinct et autonome » de 2 ans à compter de la livraison de cette pièce de rechange. Selon la CCS Consommation, il est indiqué de clarifier cette distinction. Dans la pratique, cette distinction peut également être difficile à gérer. Différents délais de garantie peuvent donc ainsi courir en fonction du nombre de réparations qui ont eu lieu.

Selon les **membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes**, l'origine du problème devra être déterminée précisément pour savoir s'il y a un lien ou non avec une pièce de rechange encore couverte par la garantie. Cela donnera lieu à de nombreuses discussions et pourrait décourager les consommateurs et les professionnels d'effectuer des réparations en dehors de la garantie légale « classique ». Ces membres se demandent dans quelle mesure cela ne va pas à l'encontre des initiatives belges et européennes visant à encourager les réparations.

Les membres représentant les organisations de consommateurs se réjouissent qu'il y aura une garantie légale applicable aux biens dans les contrats de services, et qu'en vertu de celle-ci des réparations et des replacements devront d'abord être effectués (contrairement au remboursement en vertu du droit commun), conformément à la nouvelle proposition de la Commission européenne sur le « droit

⁵ N. CARETTE, 'De rechtstreekse contractuele aanspraak van een bouwheer jegens een onderaannemer', TPR, 2007, (1825), 1828Cass. 18 mei 2006, Arr. Cass. 2006, 1118.

à la réparation », qui adapterait les règles en matière de garantie (directive 2019/771) afin de promouvoir la réparation en tant que recours⁶.

Les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes ont déjà indiqué, lors de la récente extension du renversement de la charge de la preuve dans cas de la vente aux consommateurs, que la plupart des problèmes de conformité apparaissaient pendant les premiers mois suivant l'achat. Il s'agit d'une exception au droit commun qui doit être limitée dans la durée, en fonction du délai dans lequel de tels défauts peuvent apparaître. Allonger inutilement ce délai déresponsabilise le consommateur et implique des coûts plus élevés pour couvrir tous les risques, y compris les défauts de non-conformité, pendant tout le délai, en plus des coûts administratifs du suivi et autres. Cette problématique vaut d'autant plus pour les biens de consommation: on risque de prolonger indéfiniment, de manière indirecte et par une voie « inappropriée » (à savoir l'adoption), le délai de garantie légale et d'ainsi mettre à mal les garanties commerciales qui permettent aux entreprises de se distinguer entre elles.

Toutefois, **les membres représentant les organisations de consommateurs** estiment qu'aujourd'hui, pendant l'achat d'un bien de consommation dans le cadre d'un contrat de service, le bien est hors du champ de la garantie légale et cela constitue une différence de traitement qui n'est pas justifiée. Le fait que la Belgique ait déjà été plus loin dans sa transposition concernant la garantie légale en allongeant le délai de renversement de la preuve ne peut justifier cette différence de traitement. S'il fallait tout de même s'appuyer sur cet argument, quod non, et sans revenir sur l'opportunité de cette mesure, les membres qui représentent les organisations des consommateurs rappellent que la Belgique a fait ce choix car dans le passé, en pratique, passé le délai de 6 mois de présomption d'existence du défaut de conformité, il était pratiquement impossible pour les consommateurs de bénéficier de la garantie légale sans disposer de connaissances techniques spécifiques, payer des experts coûteux et/ou non indépendants des entreprises, diligenter une action en justice, etc...

La CCS Consommation constate que l'article 2, dernier alinéa de l'avant-projet stipule: « En ce qui concerne le bien de consommation fourni, le prestataire de services est responsable de la même manière à l'égard du consommateur que le

⁶ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_23_1794.

vendeur dans le cadre d'un contrat de vente ». Selon la CCS Consommation, l'expression « est responsable de la même manière » semble constituer une assimilation trop vague et trop générale, sur la base de laquelle on pourrait affirmer que tous les aspects de la responsabilité (conditions d'application, exclusions, conséquences) devraient être traités de manière identique pour les services et pour les ventes, alors qu'il peut s'avérer ultérieurement que cela n'est pas souhaitable dans la pratique, puisque par essence un contrat de services continuera évidemment de différer d'un contrat de vente. Selon la CCS Consommation, il est indiqué, dans tous les cas, d'ajouter le mot « exclusivement » devant les mots « En ce qui concerne le bien de consommation fourni », afin de préciser qu'il n'existe aucune garantie en ce qui concerne la bonne exécution du service en soi. Il ressort en effet des discussions que tel était l'objectif. Par exemple, si des pièces doivent être livrées dans le cadre d'un contrat, la garantie se rapportera à ces pièces et à leur installation par le prestataire de services mais pas à d'autres prestations exécutées dans le cadre de l'entretien.

En outre, **les membres des organisations représentant la production, la distribution et les classes moyennes** affirment qu'un contrat d'entreprise diffère dans son essence d'un contrat de vente aux consommateurs et peut couvrir des prestations très diverses, qui peuvent être plus ou moins complexes et par exemple nécessiter une étude préalable, la prise en compte des installations préexistantes chez le client, de l'environnement dans lequel les marchandises doivent être placées, du dimensionnement, etc. Certains biens sont autonomes et sont « prêts à l'emploi » (par exemple, un réfrigérateur) tandis que dans d'autres cas, les biens constituent un composant d'un ensemble choisi par l'entrepreneur en fonction des exigences techniques (par exemple, un vase d'expansion dans une installation de chauffage). L'expertise de l'entrepreneur est ici essentielle et c'est l'entrepreneur qui détermine quels biens/composants seront achetés et placés et qui, le cas échéant, doivent faire l'objet d'une certification. Un dysfonctionnement sur le bien installé peut être dû à un défaut inhérent de ce bien mais aussi, et plus souvent, à un choix erroné du bien par l'entrepreneur (par exemple, sous-dimensionnement) ou encore à une installation incorrecte (par exemple pont trop long).

Les membres qui représentent les organisations des consommateurs précisent que la garantie légale s'applique à tous les biens meubles qu'un consommateur peut acheter, notamment par exemple pour les denrées alimentaires, les cigarettes, les plantes, les animaux, etc. Ils sont tous soumis aux mêmes principes et un bien

défectueux relève de la responsabilité du professionnel. La directive 2019/771 ne permet pas de faire une distinction.

En outre, la CCS Consommation constate que la modification apportée à l'article 1649sexies de l'ancien CC par l'article 4 du projet d'avant-projet de loi doit veiller à ce que les prestataires de services qui sont responsables vis-à-vis du consommateur, de la même manière que les vendeurs, disposent d'un droit de recours. En ce qui concerne le droit de recours du vendeur final, la CCS Consommation a déjà estimé, lors de la transposition des directives de l'UE 2019/770 et 2019/771, que le droit de recours du vendeur final présentait certaines lacunes dans la pratique et que celui-ci pouvait rarement être exercé de manière efficace. D'une part, parce que la chaîne des participants (producteur, importateur, transporteur...) est complexe et souvent internationale, d'autre part parce que le droit de recours relève du droit commun (entre autres le principe selon lequel le contrat tient lieu de loi aux parties et le régime des vices cachés) et parce que la relation entre le vendeur et le consommateur est régie par les règles de la vente au consommateur⁷. La CCS Consommation avait donc estimé que cette problématique devrait être examinée en profondeur, dans le but de prendre des mesures concrètes pour renforcer la position du vendeur final s'il n'est pas à l'origine du défaut de conformité. L'objectif est, bien entendu, d'éviter de créer un désavantage concurrentiel pour les entreprises belges par rapport à leurs concurrents étrangers⁸.

La CCS Consommation fait également remarquer qu'actuellement aucune exception n'est prévue dans le projet d'avant-projet de loi en matière de services médicaux (par exemple, opération recourant à des implants). La CCS Consommation propose de quand même prévoir une exception spécifique, comme actuellement prévu à l'article 1701/2, §7, 3° de l'ancien Code civil en matière de fourniture de contenus et de services numériques: « . *Le présent titre ne s'applique pas ... aux contrats portant sur des services de santé fournis par des professionnels de*

⁷ CCE 2021-1420 La transposition des directives européennes concernant la vente aux consommateurs <https://www.ccecrb.fgov.be/p/fr/855/transposition-des-directives-europeennes-concernant-la-vente-aux-consommateurs>.

⁸ CCE 2019-1660 Transposition de directives européennes concernant la vente aux consommateurs tant de biens que de contenus et services numériques. <https://www.ccecrb.fgov.be/p/fr/684/transposition-de-directives-europeennes-concernant-la-vente-aux-consommateurs>.

la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ».

Les membres représentant les organisations de production, de distribution et des classes moyennes estiment que, comme la réponse du Service de médiation pour le consommateur montre qu'il n'y a pas de problème d'ampleur dans la pratique, le consommateur bénéficie déjà d'une bonne protection (responsabilité pour faute du prestataire de services, action en garantie, vaste champ d'application du régime de la vente aux consommateurs), et que comme une extension de la garantie légale aux contrats de services donnera lieu à des discussions et à une insécurité juridique, l'initiative législative à l'examen n'est ni nécessaire ni proportionnelle. En tout état de cause, la proposition est prématurée vu les travaux en cours dans le cadre du nouveau livre 7 CC.

Selon les membres qui représentent les organisations des consommateurs, le fait que le consommateur dispose déjà d'autres protections, notamment de la garantie décennale et des vices cachés, ne suffit pas à justifier pareille différence de traitement. D'autant plus que la garantie décennale n'est applicable que dans certains cas et que la théorie des vices cachés est, bien que nécessaire, très difficile à mettre en œuvre et sujette à de nombreuses controverses jurisprudentielles et doctrinales (par exemple, concernant le point de départ des « brefs délais »). Dès lors, les membres qui représentent les organisations des consommateurs sont favorables au projet d'avant-projet de loi, car il a pour objectif de replacer le consommateur dans une situation plus juste : peu importe s'il achète un bien de consommation dans le cadre d'un contrat de vente, d'un contrat de service, d'un achat de contenu ou de service numérique, il pourra être couvert par la garantie légale.