



# La garantie légale de conformité étendue aux contenus et services numériques

Publié le 17 janvier 2022 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

## Illustration 1

Crédits : © Production Perig - Fotolia.com

Vous êtes friand de jeux vidéo en ligne ? Vous êtes abonné à une plateforme de vidéos à la demande (VOD) ? L'ordonnance relative à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques publiée au *Journal officiel* du 30 septembre 2021 renforce la protection des consommateurs de produits numériques.

 Ajouter à mon calendrier (<https://www.service-public.fr/particuliers/download-echeance-actu-ics-calendar/A15246>)

L'ordonnance modifie des dispositions du code de la consommation afin de transposer deux directives européennes du 20 mai 2019. Elle renforce la protection des consommateurs en étendant, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022, la garantie légale de conformité aux produits numériques (abonnement à une chaîne numérique, achat d'un jeu vidéo en ligne, location d'un film en ligne...). Elle s'applique également aux relations contractuelles des consommateurs avec les opérateurs de réseaux sociaux.

La garantie légale de conformité, mesure de protection obligatoire et gratuite, prévoit qu'un produit ou un service acheté doit être conforme à l'usage attendu et à la description du vendeur.

## Quels produits numériques seront garantis ?

Actuellement, la garantie légale de conformité s'applique aux biens physiques (neufs ou d'occasion) et aux contrats de vente.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, cette garantie est étendue à tous contenus et services numériques :

- applications mobiles ;
- abonnement à une chaîne numérique ;
- abonnement à une radio numérique ;
- services de vidéo à la demande (VOD) pour l'achat ou la location de films en ligne ;
- achat d'un jeu vidéo en ligne.

De plus, de nouveaux droits spécifiques s'appliquent aux éléments numériques internes fournis (logiciels) ou qui sont essentiels au bon fonctionnement de certains biens connectés :

- la fourniture des mises à jour logicielles nécessaires au maintien de la conformité du bien (smartphone, montre connectée, appareil électro-ménager connecté...) ;
- la possibilité pour le consommateur de refuser des modifications ultérieures des éléments numériques, par exemple 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 (sécurité, maintenance...). 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.

Le vendeur doit informer le consommateur sur la durée pendant laquelle le fabricant s'engage à fournir des mises à jour.

## Comment s'applique la garantie légale de conformité ?


Comme pour les autres biens, en cas de défaut de conformité d'un bien numérique, vous pourrez demander, dans les 2 ans suivant l'achat, la réparation ou le remplacement du produit (smartphone, tablette ou appareil de domotique). Cette réparation ou ce remplacement doit être effectué par le vendeur, sans frais ni inconvénient majeur pour le consommateur et dans un délai raisonnable, pas plus de 30 jours. À défaut, le consommateur peut obtenir une réduction du prix ou le remboursement du prix payé contre la restitution du bien.


Pour les contrats de fourniture de contenus et de services numériques, la durée de la garantie légale est fixée ainsi :

- 2 ans pour une fourniture unique de contenus numériques (téléchargement d'un fichier, achat d'un film sur une plateforme), la présomption d'antériorité du défaut étant fixée à 1 an ;
- durée de l'abonnement dans le cas d'un service continu (abonnement à une radio numérique en streaming).

La mise en conformité du contenu ou service numérique défectueux doit être faite, gratuitement, dans un délai de 30 jours. À défaut, vous pouvez obtenir une ristourne ou la possibilité de résilier votre contrat.

La garantie légale de conformité ne s'applique pas aux jeux d'argent et de hasard, aux services financiers ou aux documents administratifs.

 **À noter :** Ces nouvelles mesures, qui entrent en vigueur dès le 1<sup>er</sup> janvier 2022, permettent de mieux sécuriser les consommateurs dans le domaine du numérique et contribuent à réduire l'empreinte environnementale du numérique, en renforçant la durabilité des biens et en favorisant des usages plus responsables.

 **À savoir :** La garantie légale de conformité évolue à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022. Concernant les produits d'occasion, la durée de présomption d'antériorité des défauts passe de six mois à un an. Concrètement, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022, vous bénéficiez durant un an de la garantie légale de conformité sur un bien d'occasion sans avoir à prouver que le défaut était présent au jour de la vente.

## Textes de loi et références

- Ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021 relative à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044125847) (https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044125847)
- Rapport au Président de la République relatif à l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021 relative à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044125832) (https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044125832)

---

## Et aussi

- Achat d'un produit : garantie légale de conformité (https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11094)
- Quelles sont les garanties offertes pour l'achat d'un produit ? (https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F18954)
- Achat d'un produit : comment s'applique la garantie légale de conformité ? (https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A15167)

---

## Pour en savoir plus

- Compte rendu du Conseil des ministres du 29 septembre 2021 [↗](https://www.gouvernement.fr/conseil-des-ministres/2021-09-29#garantie-legale-de-conformite-pour-les-biens-les-contenus-nu) (https://www.gouvernement.fr/conseil-des-ministres/2021-09-29#garantie-legale-de-conformite-pour-les-biens-les-contenus-nu)  
*Premier ministre*
- Ordonnance du 29 septembre 2021 relative à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques [↗](https://www.vie-publique.fr/loi/281687-ordonnance-29-septembre-2021garantie-legale-conformite-biens-numeriques) (https://www.vie-publique.fr/loi/281687-ordonnance-29-septembre-2021garantie-legale-conformite-biens-numeriques)  
*Vie-publique.fr*