

Réparation ou remplacement du bien non conforme : le lieu, les frais et les diligences des parties contractantes

Bertrand Maumont

CJUE, 1^{ère} chambre, 23 mai 2019, *Christian Füllä c. Toolport GmbH (renvoi préjudiciel : tribunal de district de Norderstedt, Allemagne)*, Aff. C-52/18, ECLI:EU:C:2019:447

La [directive européenne n° 1999/44/CE du 25 mai 1999](#), à l'origine des articles L. 217-1 et suivants de notre Code de la consommation (« obligation de conformité au contrat »), oblige le vendeur professionnel à répondre des défauts de conformité du bien meuble corporel vendu à un consommateur.

L'article 3 de la directive (« droits du consommateur ») hiérarchise les remèdes à la non-conformité. En premier lieu, le consommateur a le droit d'exiger du vendeur la réparation du bien ou son remplacement, dans les deux cas sans frais, à moins que cela ne soit impossible ou disproportionné. C'est seulement si le consommateur n'a droit ni à la réparation ni au remplacement du bien non conforme ou si le vendeur n'a pas procédé à la mise en conformité dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le consommateur que le consommateur peut exiger, en second lieu, la résolution du contrat.

L'arrêt de la Cour de justice du 23 mai 2019, rendu sur renvoi préjudiciel, apporte d'utiles précisions quant à la mise en œuvre concrète de ces dispositions.

La juridiction allemande à l'origine du renvoi est saisie de l'action d'un consommateur tendant à voir constater la résolution d'une vente conclue à distance. Dans cette affaire l'acheteur s'était plaint au vendeur de la non-conformité du bien délivré (une tente) et lui avait demandé de procéder, à son domicile, à une « mise dans un état conforme » du bien. Le vendeur, qui contestait le défaut de conformité, s'était contenté de rejeter les réclamations.

Devant le juge, le vendeur fait valoir, pour la première fois, qu'il n'a pas pu procéder à la réparation ou au remplacement du bien, étant donné que l'acheteur ne lui a pas renvoyé le produit. Il soutient, conformément à la jurisprudence du *Bundesgerichtshof* (Cour fédérale de justice allemande), fondée sur l'article 269 du BGB, qu'à défaut de stipulation contractuelle la réparation du bien ou son remplacement doit avoir lieu non pas au domicile de l'acheteur mais au siège d'exploitation du vendeur.

Partant de là, la juridiction de renvoi transmet plusieurs questions préjudicielles à la Cour de justice. Les trois premières portent sur la détermination du lieu de la « mise en conformité » du bien en cas de vente à distance, ou du moins sur les critères à prendre en compte pour fixer un tel lieu, au cas par cas. La quatrième question se rapporte à la prise en charge des frais de transport. Enfin, les cinquième et sixième questions ont trait aux diligences de l'acheteur et du vendeur et à leur incidence sur le droit du consommateur à la résolution du contrat.

En réponse aux questions posées, la Cour de justice livre une interprétation équilibrée de la

directive, conforme à son esprit, qui tient compte des nécessités de protection de l'acheteur consommateur, partie faible au contrat, mais également de considérations d'ordre économique à même de préserver les intérêts du vendeur professionnel. C'est ce qui ressort des précisions apportées s'agissant du lieu de la mise en conformité (I), des frais inhérents au transport (II) et de la diligence attendue des parties (III).

I. Le lieu de la « mise en conformité » du bien

La Cour de justice ne se prononce pas, dans l'absolu, sur le lieu où le consommateur est tenu de mettre un bien acheté à distance à la disposition du vendeur, pour sa mise dans un état conforme. Il peut s'agir soit du lieu où se trouve le bien (ou lieu du domicile de l'acheteur), soit du lieu où se trouve le siège d'exploitation du vendeur.

Conformément à son arrêt *Bebr. Weber et Putz*¹, rendu en 2011, la Cour de justice estime que le lieu doit être propre à assurer une « mise dans un état conforme » satisfaisant à la triple exigence posée par la directive. Aux termes de la directive, en effet, le vendeur est tenu de remplacer ou de réparer le bien dans un « délai raisonnable », « sans frais » et « sans inconvénient majeur pour le consommateur ». Les juridictions des États membres sont donc invitées à rechercher, au cas par cas, une interprétation de leur droit national conforme à ces prescriptions.

Trois éléments devraient ainsi entrer en ligne de compte. Tout d'abord, le droit du consommateur d'obtenir la réparation ou le remplacement du bien « sans frais » ne doit pas être conditionné par le lieu de la mise à disposition du bien au vendeur. Cela signifie en particulier que si le vendeur a le droit de refuser un mode de dédommagement (remplacement ou réparation) qui représente un coût disproportionné par rapport à l'autre (art. 3.3 de la directive), il ne peut se prévaloir du lieu comme un argument au soutien de cette disproportion. Ensuite, le lieu de la mise à disposition, quel qu'il soit, doit être le plus à même d'assurer la mise en conformité du bien dans un « délai raisonnable ». Selon la Cour de justice, il serait préférable, par exemple, de fixer le lieu au domicile de l'acheteur lorsque le vendeur dispose d'un réseau de service après-vente ou d'un réseau de transport disponible sur le lieu où le bien se trouve. Au contraire, lorsque le vendeur ne peut pas aisément inspecter le bien ou organiser son transport, la réparation ou le remplacement pourraient s'effectuer plus rapidement en prévoyant une mise à disposition au lieu du siège d'exploitation du vendeur. Enfin, le lieu ne doit pas créer un « inconvénient majeur » pour le consommateur, au regard de la nature du bien ou de l'usage recherché par le consommateur. Est notamment visé le cas d'un bien dont les caractéristiques (poids élevé, volume important, fragilité particulière, etc.) compliquent considérablement sa remise au vendeur. Notons que c'est cette même exigence qui a valu à la Cour de justice de considérer dans l'arrêt *Bebr. Weber et Putz*² qu'un bien faisant l'objet d'une installation par l'acheteur (carrelage) implique pour le vendeur, en cas de non-conformité, soit de procéder à l'enlèvement de ce bien du lieu où il a été installé afin d'y installer le bien de remplacement, soit de supporter les frais nécessaires à cet enlèvement et à l'installation du bien de remplacement.

1 CJUE, 1^{ère} chbr, 16 juin 2011, *Bebr. Weber GmbH c. Jürgen Wittmer et Ingrid Putz c. Medianess Electronics GmbH*, Aff. C-65/09 et C-87/09, ECLI:EU:C:2011:396, pt. 52.

2 Aff. C-65/09 et C-87/09, spéc. pt. 53.

La Cour de justice, qui rappelle que la directive n'a vocation qu'à assurer une « protection uniforme minimale des consommateurs dans le domaine qu'elle régit » (pt. 46), préconise, en somme, la solution la mieux à même de concilier les intérêts du consommateur et du vendeur professionnel³ : à défaut de stipulation contractuelle et de législation plus favorable au consommateur, le lieu de la mise à disposition du bien est fonction des circonstances.

II. Les frais de transport du bien non conforme

La question des frais de transport ne se pose pas, *a priori*, lorsque la mise à disposition du bien non conforme doit avoir lieu au domicile de l'acheteur. Le vendeur supporte immédiatement et à titre définitif les frais qu'il expose pour l'enlèvement d'un bien non conforme. En revanche, lorsque le lieu de la mise à disposition est fixé au siège d'exploitation du vendeur, la question se pose de savoir si le vendeur doit avancer les frais de transport ou si ces derniers doivent être pris en charge, à titre temporaire, par l'acheteur lui-même.

La directive pose un principe de gratuité de la mise en conformité du bien. Le consommateur a le droit d'exiger la réparation ou le remplacement du bien « dans les deux cas sans frais » (art. 3.3 de la directive), sachant que lesdits frais correspondent aux « frais nécessaires exposés pour la mise des biens dans un état conforme, notamment les frais d'envoi du bien et les frais associés au travail et au matériel » (art. 3.4 de la directive).

Mais la Cour de justice relève les inconvénients d'une réglementation qui consisterait à obliger le vendeur à avancer systématiquement les frais de transport. Non seulement cela ralentirait l'opération de mise en conformité, au détriment de l'exigence d'une réalisation dans un délai raisonnable, mais en outre cela pourrait constituer une charge trop importante pour le vendeur, notamment dans le cas où, après inspection, il apparaîtrait que le bien est en réalité conforme au contrat (pt. 53). On comprend la logique du second argument, lequel pèse assurément d'un grand poids : le vendeur ne peut pas être tenu d'avancer les frais de transport alors que le défaut de conformité n'est pas avéré. On attend seulement du vendeur qu'il rembourse l'acheteur de tous les frais exposés en raison du défaut de conformité.

Si la solution de principe n'est donc pas favorable au consommateur, la Cour de justice formule néanmoins une réserve de taille. Elle rappelle que le principe de gratuité de la mise en conformité vise à protéger le consommateur du risque de charges financières qui pourrait le dissuader de faire valoir ses droits (pt. 51). Dès lors il est conforme à l'esprit de la directive d'imposer au vendeur de faire l'avance des frais de transport dans certaines « circonstances propres à chaque cas concret » (montant des frais de transport, valeur du bien, chances d'obtenir le remboursement), toutes les fois où la prise en charge des frais est de nature à dissuader le « consommateur moyen » de faire valoir ses droits (pt. 55).

Une fois encore la Cour de justice livre une interprétation nuancée de la directive, de nature à préserver l'équilibre recherché entre les intérêts du consommateur et ceux du vendeur.

III. La diligence attendue des parties

La directive introduit un mécanisme à double détente qui conduit à ne reconnaître au consommateur le droit à la résolution du contrat que si la mise en conformité du bien n'a pas eu lieu. Ainsi, lorsque le droit du consommateur à la mise en conformité est établi, parce que

³ Sur quoi, voy. spéc. pt. 41.

la réparation ou le remplacement du bien sont matériellement possibles et ne présentent pas un coût disproportionné, il est important de déterminer à partir de quel moment on considère que le vendeur a manqué à ses obligations.

La Cour de justice rappelle le contenu de l'obligation de diligence pesant sur l'acheteur. Ce dernier doit en effet offrir au vendeur une « possibilité suffisante » (pt. 62) de mettre le bien dans un état conforme. A ce titre, pèse sur lui une obligation qui se dédouble : d'une part, il doit informer le vendeur de la non-conformité du produit et du mode de dédommagement qu'il a choisi ; d'autre part, il doit mettre le bien non conforme à la disposition du vendeur. Que doit-on décider lorsque le lieu de mise à disposition n'est pas fixé ? La Cour de justice retient une solution de bon sens : le consommateur est suffisamment diligent lorsqu'il informe le vendeur du défaut de conformité et tient le bien à sa disposition à son domicile, dès lors qu'il n'a obtenu du vendeur aucune information sur le lieu où il conviendrait de mettre le bien à sa disposition.

A contrario, l'absence de réaction du vendeur est jugée fautive, ce qui se justifie pleinement au regard des diligences attendues de lui. Il est en effet tenu de procéder au remplacement ou à la réparation du bien dans un « délai raisonnable » et « sans inconvénient majeur pour le consommateur » (art. 3.5 de la directive), ce qui implique *a minima* qu'il prenne les mesures adéquates pour informer le consommateur du lieu de mise à disposition, ne serait-ce que pour inspecter le bien prétendument non conforme (pt. 66).

La Cour de justice aboutit à une solution équilibrée qui revient non pas à protéger « coûte que coûte » le consommateur mais à sanctionner le vendeur professionnel peu diligent qui entend tirer profit de sa position de supériorité. Au-delà du litige au principal, les réponses apportées par la Cour de justice devraient donc utilement guider les juridictions françaises dans leur interprétation des dispositions du Code de la consommation, relatives à l'obligation légale de conformité. On ne peut que s'en réjouir.