

RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

Arrêt « LACD »

Willem, Pauline

Published in:
Journal de droit européen

Publication date:
2023

Document Version
le PDF de l'éditeur

[Link to publication](#)

Citation for pulished version (HARVARD):

Willem, P 2023, 'Arrêt « LACD »: garantie commerciale portant sur la satisfaction du consommateur et question de droit applicable', *Journal de droit européen*, numéro 304, pp. 494-496.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Arrêt « LACD » : garantie commerciale portant sur la satisfaction du consommateur et question de droit applicable

Pauline Willem^(*)

- L'engagement pris par un professionnel en vertu de sa liberté d'entreprise de garantir la satisfaction du consommateur sans autre précision est une garantie commerciale au sens du droit européen de la consommation
- Dans une telle hypothèse, l'insatisfaction du consommateur quant au bien acheté ne peut être vérifiée par des éléments objectifs puisque la satisfaction s'évalue de manière purement subjective
- La Cour de justice de l'Union européenne estime que cette interprétation vaut aussi pour la directive 2019/771, qui contient des dispositions relatives à la garantie commerciale, en dépit du fait que cet instrument n'était pas encore applicable au moment des faits

Introduction

Dans l'arrêt LACD¹, la Cour de justice de l'Union européenne (ci-après « la Cour ») s'est penchée sur la garantie commerciale. Plus précisément, la Cour a précisé cette notion (1) ainsi que les preuves à apporter lorsqu'une garantie porte sur un élément subjectif tel que la satisfaction du consommateur (2). La question de l'instrument applicable au litige se posait aussi de manière sous-jacente dans cette affaire, bien que la Cour se soit abstenue de longues explications sur le sujet (3).

La décision de la Cour est intervenue dans le cadre d'un litige en Allemagne entre, d'une part, BB Sport, vendeur d'articles de sport et de fitness et d'autre part, LACD, qui distribue auprès d'intermédiaires qui les vendent des produits du même genre. Via une cliente mystère, BB Sport a acheté en août 2018 deux tee-shirts de la marque LACD. Ils portaient une étiquette sur laquelle était écrit :

« Garantie LACD

» Chaque produit LACD est assorti de notre propre garantie à vie. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de l'un de nos produits, veuillez le renvoyer au dépositaire auprès duquel vous l'avez acheté. Vous pouvez également le renvoyer directement à "LACD", mais n'oubliez pas de nous indiquer où et quand vous l'avez acheté ».

Selon BB Sport, ce texte constitue une garantie commerciale qui ne satisfait pas aux exigences y applicables. BB Sport demande donc à LACD de cesser d'apposer cette étiquette. En première instance, le juge rejette le recours, mais la décision est renversée en degré d'appel. Saisie du litige, la Cour fédérale allemande pose la question préjudicielle à la Cour luxembourgeoise de savoir si la notion de « garantie commerciale » en droit européen est suscep-

tible d'englober la déclaration faite par LACD sur les étiquettes de ses tee-shirts dès lors qu'elle porte sur un élément subjectif (la satisfaction du consommateur).

1 Notion et étendue de la « garantie commerciale »

La question de savoir si l'engagement pris par LACD constitue une « garantie commerciale » au sens du droit européen de la consommation est importante puisqu'une telle garantie est soumise à plusieurs exigences. Dans les contrats de vente de biens entre professionnels et consommateurs (dits *B2C*), la déclaration de garantie commerciale doit en effet être fournie sur un support durable et au plus tard, au moment de la livraison des biens². Par ailleurs, depuis la directive 2019/771, la déclaration doit être rédigée en des termes simples et intelligibles et inclure certaines informations (à savoir, l'indication que le consommateur a droit à des recours contre le vendeur sans frais en cas de défaut de conformité des biens, le nom et l'adresse du garant, la procédure à suivre pour mettre en œuvre la garantie commerciale, les biens auxquels elle s'applique et les conditions qui la régissent)³. En outre, dans les contrats *B2C*, le professionnel a l'obligation d'informer le consommateur au stade précontractuel de l'existence d'une garantie commerciale et de ses conditions⁴. Le non-respect de ces exigences pourrait constituer une pratique commerciale déloyale au sens de la directive 2005/29⁵.

La Cour analyse la question sous l'angle de l'article 2, point 14, de la directive 2011/83 relative au droit des consommateurs. Il définit la garantie commerciale comme « tout engagement du profes-

(*) L'auteure est chercheuse au CRIDS/NaDI (Université de Namur, Belgique), avocate au barreau de Bruxelles et experte auprès de la Commission européenne. L'auteure peut être contactée à l'adresse suivante : pauline.willem@unamur.be. (1) Arrêt du 28 septembre 2023, *LACD c. BB Sport*, aff. C-133/22, ECLI:EU:C:2023:710, ci-après « l'arrêt commenté ». (2) 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 (*J.O.*, 2019, L 136, p. 28) (ci-après la « directive 2019/771 »), article 17, § 2. (3) Directive 2019/771, article 17, § 2, a) à e). (4) Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (*J.O.*, 2011, L 304, p. 64) (ci-après la « directive 2011/83 »), article 5, § 1, e), et 6, § 1, m). (5) Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil (*J.O.*, 2005, L 149, p. 22).

sionnel ou d'un producteur (ci-après "garant") 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 ».

Procédant d'abord à une analyse textuelle, la Cour constate que rien dans le libellé de cette définition ne permet d'exclure de son champ d'application l'engagement portant sur la satisfaction du consommateur. Plus encore, le texte prévoit que l'engagement du professionnel porte sur les spécifications mais aussi les « autres éléments éventuels non liés à la conformité énoncés dans la déclaration de garantie », de sorte que des éléments liés à la perception subjective du consommateur pourraient être inclus dans une garantie commerciale.

Une telle interprétation est d'ailleurs conforme à l'objectif poursuivi par la directive d'assurer un niveau élevé de protection du consommateur, juge la Cour. Elle ajoute que le professionnel exerce sa liberté d'entreprise en garantissant l'insatisfaction du consommateur quant au bien acheté. Autrement dit, rien n'oblige le professionnel à prévoir une garantie aussi étendue mais s'il le fait il doit en assumer les conséquences.

2 La preuve de l'insatisfaction du consommateur

Dans cette affaire, la Cour a jugé que la déclaration faite par LACD englobait la satisfaction du consommateur, de sorte qu'il lui suffit de se déclarer insatisfait pour que la garantie joue. La question préjudicielle posée visait également à déterminer la manière dont cette insatisfaction devait être prouvée.

La Cour juge qu'il suffit au consommateur d'affirmer qu'il n'est pas satisfait du produit pour que son insatisfaction soit établie et faire jouer la garantie. Il ne doit donc pas fournir d'autres informations ou preuves de son insatisfaction. Une telle solution s'impose nécessairement puisque la satisfaction est une considération subjective, personnelle au consommateur. On ne voit en effet pas comment elle pourrait être objectivement vérifiée.

À notre avis, une telle interprétation peut s'étendre aux expressions du type « satisfait ou remboursé ! ». Si elles ne sont pas accompagnées d'autres conditions, elles devraient permettre au consommateur insatisfait d'être remboursé, sans qu'il ne doive faire valoir d'autres éléments que sa seule insatisfaction. De tels mots, souvent utilisés comme outils marketing, ne sont donc pas anodins.

Une telle interprétation est certes très favorable pour les consommateurs et ouvre la porte à de potentiels abus. Toutefois, ils sont permis par le garant lui-même, qui fournit de sa propre initiative

une telle garantie sans y attacher d'autres conditions, faisant ainsi usage de sa liberté d'entreprise. Les professionnels doivent donc être particulièrement prudents et avoir conscience des conséquences qu'une telle phrase « marketing » implique.

À toutes fins utiles, nous rappelons que le professionnel qui souhaiterait assortir cette garantie de conditions afin de prendre moins de risques doit le faire dans le respect des exigences imposées par la directive 2019/771. En conséquence, la garantie et ses conditions doivent être fournies au plus tard au moment de la livraison du bien, sur un support durable et être formulées en termes simples et intelligibles.

3 L'instrument de droit européen utilisé pour répondre à la question préjudicielle

La première problématique à résoudre pour pouvoir répondre à la question préjudicielle était, dans le cas d'espèce, celle du cadre juridique au regard duquel la question devait être analysée. Comme le constate l'avocat général au point 13 de ses conclusions, « la présente affaire révèle, il est vrai, un processus d'empirement législatif contraignant le juge à un travail d'archéologie normative devant lui permettre de résoudre la problématique de la succession des normes »⁶.

En effet, la directive 2019/771, qui encadre aujourd'hui les contrats de vente de biens dans les relations B2C et qui comprend des règles relatives aux garanties commerciales et les définit⁷, n'était pas encore entrée en vigueur au moment des faits (août 2018).

En revanche, la directive 1999/44 (abrogée par la directive 2019/771) régissait la garantie, définie comme « tout engagement d'un vendeur ou d'un producteur à l'égard du consommateur, donné sans supplément de coût, de rembourser le prix payé, ou de remplacer, de réparer ou de s'occuper d'une façon quelconque du bien s'il ne correspond pas aux conditions énoncées dans la déclaration de garantie ou dans la publicité y afférent »⁸.

En parallèle, comme vu ci-dessus (point 1) la directive 2011/83 définit la garantie commerciale, de manière quasi-identique à la directive 2019/771.

La Cour semble presque balayer la problématique du droit applicable. Elle écarte d'abord la directive 2019/771, puisqu'elle est postérieure aux faits (point 24 de l'arrêt commenté)... avant de préciser (point 34 de l'arrêt commenté) que l'interprétation qu'elle a donnée au regard de la directive 2011/83 vaut aussi pour la directive 2019/771. Les deux instruments définissent en effet la « garantie commerciale » de façon presque identique et poursuivent le même objectif de protection du consommateur. Si cette solution semble logique, nous nous étonnons toutefois que la Cour ne fasse aucune mention de la directive 1999/44, pourtant applicable au moment des faits.

(6) Av. gén. M. Priit Pikamäe, concl. préc. C.J., 28 septembre 2023, arrêt *LACD c. BB Sport*, aff. C-133/22, ECLI:EU:C:2023:192. (7) L'article 2. 12) définit en effet la garantie commerciale comme étant « tout engagement du vendeur ou du producteur (le garant) à l'égard du consommateur, en plus des obligations légales du vendeur 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 exigences éventuelles non liées à la conformité énoncées dans la déclaration de garantie ou dans la publicité correspondante faite au moment de la conclusion du contrat ou avant celle-ci ».

(8) Directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommations (J.O., 1999, L 171, p. 12), article 1, § 1, e).

Commentaires

Ce quasi-silence est d'autant plus surprenant que, d'une part, la Cour avait déjà fait une application combinée des directives 1999/44 et 2011/83 dans l'affaire *Victorinox* (C-179/21) qui concernait également la garantie commerciale. D'autre part, l'avocat général consacrait de longs développements dans ses conclusions à la question de la directive applicable⁹. S'agissant d'abord des interactions entre les directives 1999/44 et 2011/83, il estimait que la seconde étant postérieure, elle devait primer sur la première. Selon lui, cette interprétation était confirmée par le caractère complet de l'harmonisation opérée par la directive 2011/83 quant à la garantie commerciale. Enfin, il ajoutait qu'avec la directive 2011/83, le législateur avait clairement distingué la garantie légale de la garantie commerciale et les obligations y afférentes, ce qui était un indice supplémentaire pour la prendre seule en compte. Quant à la directive 2019/771, l'avocat général rappelait d'abord l'obligation qu'ont les États membres de s'abstenir de compromettre la réalisation des objectifs poursuivis par une directive qui est entrée en vigueur. Il concluait, comme la Cour, que l'interprétation donnée vaudrait pour les deux directives 2011/83 et 2019/771.

Certes, en pratique, l'interprétation donnée par la Cour n'aurait pas nécessairement fortement différé selon le cadre juridique qu'elle aurait choisi d'appliquer. Cependant, force est de constater que les instruments juridiques européens se multiplient. Si la Cour

avait été plus bavarde sur la question du cadre applicable dans l'arrêt commenté, elle aurait sans doute pu donner des indications utiles aux praticiens confrontés à un millefeuille législatif.

Conclusion

Bien que la décision puisse être critiquée pour son manque d'explications quant à l'instrument légal applicable au litige, elle apporte, au départ d'un litige entre entreprises, des précisions sur la notion de garantie commerciale en droit de la consommation, en particulier lorsqu'elle englobe des éléments inhérents à la personne du consommateur tels que sa satisfaction.

Il est en effet désormais clair que la maxime « satisfait ou remboursé » n'est pas sans conséquence sur le plan juridique. Elle pourrait permettre aux consommateurs insatisfaits de faire jouer la garantie sans apporter d'autres explications ou preuves que la seule et simple affirmation de leur insatisfaction.

La question se pose de savoir si, à l'avenir, les professionnels ne seront pas tentés de mettre fin aux garanties commerciales ou bien de conditionner leur mise en œuvre à, par exemple, l'apport de preuves, la rendant alors potentiellement plus difficile à actionner.

(9) Av. gén. M. Priit Pikamäe, concl. préc. C.J., 28 septembre 2023, arrêt *LACD c. BB Sport*, aff. C-133/22, ECLI:EU:C:2023:192, points 13-24.

Arrêt « Tuk Tuk Travel » : l'information relative à la résiliation sans frais d'un voyage à forfait en période de Covid-19

Sara Ben Amor^(*)

- La Cour de justice de l'Union européenne a fourni, à l'occasion d'un litige opposant un consommateur à un professionnel dans un contexte inédit de pandémie, une interprétation de la directive (UE) 2015/2302 du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, dite « directive *Travel* »
- Elle met à la charge de l'organisateur de voyages (le professionnel) une obligation d'information à l'égard du consommateur (le voyageur) de son droit de résiliation sans frais d'un contrat de voyage à forfait en circonstances exceptionnelles
- Dès lors que la violation de cette obligation d'information a été caractérisée, les juges nationaux sont tenus, d'office, d'informer et de permettre au consommateur de faire valoir son droit au remboursement intégral des prestations litigieuses

Introduction

Le droit de l'Union européenne accorde une attention particulière à la protection des consommateurs¹. C'est le cas en matière de

voyages à forfait. Afin de faire valoir au mieux leurs intérêts, encore faut-il qu'ils soient dûment informés de leurs droits. La Cour de justice de l'Union européenne, ci-après « la Cour », a statué en ce sens, le 14 septembre 2023, par un arrêt dit *Tuk Tuk Travel*, sur l'information du droit, pour le voyageur, de résilier sans frais son contrat

(*) L'auteure est doctorante contractuelle au Centre de droit économique (CDE) de l'Université d'Aix-Marseille (France). Sa thèse s'intitule *La relativité du lien contractuel à l'épreuve des nouveaux services numériques* sous la direction du professeur Nicolas Balat. Elle peut être contactée à l'adresse électronique suivante : Sara.BEN-AMOR@univ-amu.fr. Ce commentaire porte sur l'arrêt du 14 septembre 2023, *RTG c. Tuk Tuk Travel S.L.*, aff. C-83/22, EU:C:2023:664, ci-après « l'arrêt commenté ». (1) TFUE, article 169, *Protection des consommateurs*.