

Contrats de fourniture de contenu numérique

2015/0287(COD) - 27/11/2017 - Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs, conjointement avec la commission des affaires juridiques a adopté le rapport préparé par les corapporteurs Evelyne GEBHARDT (S&D, DE) et Axel VOSS (PPE, DE) sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique.

Les commissions parlementaires ont recommandé que la position du Parlement européen adoptée en première lecture suivant la procédure législative ordinaire modifie la proposition de la Commission comme suit.

Contenu et services numériques: les députés estiment que la directive devrait traiter les problèmes concernant **non seulement le contenu numérique** au sens de la [directive 2011/83/UE](#) du Parlement européen et du Conseil sur les droits des consommateurs, **mais également les services numériques**, tels que le stockage en nuage ou les services d'hébergement, les médias sociaux, les services de messagerie instantanée, ou les sites ou plateformes de partage de contenu vidéo ou audio.

Il est donc proposé de créer une **catégorie distincte pour les «services numériques»** afin de distinguer clairement le contenu numérique des services numériques.

La directive devrait également s'appliquer aux **contenus et services numériques intégrés**, c'est-à-dire les contenus et services préinstallés dans un bien. Pour les biens intégrant des contenus ou services numériques, le professionnel serait, au sens de la directive, uniquement tenu, vis-à-vis du consommateur, de satisfaire aux obligations afférentes à ces contenus ou services numériques intégrés.

Informations requises: avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de fourniture de contenu ou service numérique, le professionnel devrait lui fournir les informations prévues par la directive sur les droits des consommateurs sous une forme claire et compréhensible.

Conformité du contenu ou service numérique avec le contrat: les députés proposent d'évaluer la conformité à l'aune de **critères objectifs et subjectifs** énumérés dans la directive.

Le contenu ou service numérique devrait posséder les qualités et les **caractéristiques de performance, y compris fonctionnalité, interopérabilité, accessibilité, continuité et sécurité**, que l'on trouve normalement dans les contenus ou services numériques du même type et que le consommateur est en droit d'attendre, et être **conforme à toute déclaration publique faite par le professionnel** dans les publicités ou sur l'étiquetage. La version des contenus ou services numériques fournie être la plus récente disponible au moment de la conclusion du contrat.

Le consommateur devrait, durant une période raisonnable, être informé des mises à jour, notamment de sécurité, nécessaires pour que le contenu ou service numérique reste conforme au contrat.

Toute **garantie commerciale** lierait juridiquement le garant aux termes des conditions fixées dans les informations précontractuelles fournies par le professionnel, la publicité faite au moment de la conclusion du contrat ou avant celle-ci et la déclaration de garantie, laquelle devrait être mise à disposition par écrit ou sur un support durable et rédigée en termes clairs et intelligibles.

Charge de la preuve: la charge de la preuve de l'existence d'un défaut de conformité incomberait au professionnel si le défaut de conformité avec le contrat apparaît:

- **dans les deux ans** suivant la date de fourniture du contenu ou service numérique;
- **dans l'année** suivant la date de livraison du contenu ou service numérique intégré;
- **durant la durée du contrat** si le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu ou service numérique ou la livraison, sur une période donnée, de contenu ou service numérique intégré.

Modes de dédommagement: dans le cas où le professionnel ne fournit pas le contenu ou le service et après la demande du consommateur d'obtempérer, ce dernier pourrait **mettre fin au contrat**, à moins que les parties ne se mettent expressément d'accord sur un nouveau délai supplémentaire.

En cas de défaut de conformité avec le contrat, le consommateur serait en droit d'obtenir la mise en conformité du contenu ou service numérique, de bénéficier d'une réduction proportionnelle du prix ou de résilier le contrat. En cas de défaut de sécurité, le consommateur serait en droit d'obtenir sans frais la mise en conformité du contenu ou service numérique avec le contrat.

Résiliation: la résiliation du contrat deviendrait effective **14 jours** après sa notification ou à une date ultérieure précisée par le consommateur. En cas de résiliation, le professionnel devrait **rembourser au consommateur toutes les sommes reçues** en application du contrat.

En outre, le professionnel devrait faire tous les efforts possibles pour s'abstenir d'utiliser les contenus créés par les utilisateurs, dans la mesure où ils ne constituent pas des données à caractère personnel, qui ont été fournis ou créés par le consommateur lorsqu'il a utilisé le contenu ou le service numérique.

Utilisation des données comme contrepartie et problèmes de protection des données: les députés estiment qu'en aucun cas la directive ne devrait donner l'impression qu'elle encourage une pratique consistant à monétiser les données à caractère personnel.

En ce qui concerne la fourniture de contenu numérique et de services numériques en échange non pas d'un paiement mais de données à caractère personnel, la directive devrait s'appliquer aux contrats en vertu desquels **le professionnel demande ou recueille des données à caractère personnel** comme par exemple, un nom et une adresse électronique ou des photos, ou comme l'adresse IP.

Toutefois, la directive ne devrait pas s'appliquer aux cas où le professionnel recueille les données à caractère personnel exclusivement dans le but de fournir du contenu numérique ou un service numérique, de le mettre en conformité ou de l'améliorer.

D'une manière générale **les règles européennes relatives à la protection des données** (notamment le [règlement \(UE\) 2016/679](#)) seraient totalement applicables dans le contexte des contrats numériques.

Modification du contenu ou service numérique: en règle générale, le fournisseur ne pourrait pas modifier la fonctionnalité, l'interopérabilité et les autres principales caractéristiques de performance du contenu ou service numérique dans la mesure où ces modifications nuisent à l'accessibilité ou à l'utilisation du contenu ou service numérique par le consommateur.

Cependant, le rapport maintient les exceptions à la règle et intègre plusieurs garanties complémentaires dans l'intérêt du consommateur.

Le consommateur serait en droit de résilier le contrat si la modification a une incidence négative sur l'accès au contenu ou service numérique ou sur son utilisation par le consommateur, sauf si cette incidence négative n'a qu'un caractère mineur.