

Contrats de fourniture de contenu numérique

2015/0287(COD) - 26/03/2019 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 598 voix pour, 34 contre et 26 abstentions, une résolution législative sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique.

La position du Parlement européen arrêtée en première lecture suivant la procédure législative ordinaire a modifié la proposition de la Commission comme suit :

Objectif et champ d'application

La directive viserait à garantir un niveau élevé de protection du consommateur, en établissant des règles communes relatives à certaines exigences concernant les contrats conclus entre professionnels et consommateurs pour la fourniture de contenus numériques ou de services numériques, notamment les règles relatives à :

- la conformité d'un contenu numérique ou d'un service numérique au contrat,
- les recours en cas de défaut de conformité ou de défaut de fourniture et les modalités d'exercice de ces recours et
- la modification d'un contenu numérique ou d'un service numérique.

La directive s'appliquerait à tout contrat par lequel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un contenu numérique ou un service numérique moyennant un paiement de la part du consommateur.

Elle couvrirait, entre autres, les programmes informatiques, les applications, les fichiers vidéo, les fichiers audio, les fichiers musicaux, les jeux numériques, les livres électroniques ou les autres publications électroniques, de même que les services numériques qui permettent la création, le traitement ou le stockage de données sous forme numérique, ainsi que l'accès à celles-ci, y compris les logiciels à la demande, tels le partage vidéo et audio et les autres formes d'hébergement de fichiers, les traitements de texte ou les jeux proposés dans l'environnement informatique en nuage et les médias sociaux.

Conformité

Afin d'être conforme au contrat, le contenu numérique ou le service numérique devrait notamment, s'il y a lieu:

- correspondre à la description, quantité et qualité et présenter la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité et d'autres caractéristiques, prévues au contrat ;
- être adapté à la finalité spécifique recherchée par le consommateur, que celui-ci a porté à la connaissance du professionnel au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que le professionnel a accepté;
- être fourni avec tous les accessoires, instructions, notamment d'installation, et l'assistance à la clientèle prévus par le contrat; et
- être mis à jour comme prévu dans le contrat ;

- présenter les qualités et les caractéristiques de performance, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'accessibilité, la continuité et la sécurité, normales pour les contenus numériques ou les services numériques de même type et auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre.

Responsabilité du professionnel

Le professionnel devrait répondre de tout défaut de fourniture du contenu ou du service numérique. La période de responsabilité du fournisseur en cas de défaut de conformité ne pourrait être inférieure à deux ans. Lorsque le contrat prévoit une fourniture continue pendant une certaine période, le professionnel devrait répondre de tout défaut de conformité qui apparaît au cours de la période durant laquelle le contenu ou le service numérique est fourni en vertu du contrat.

La charge de la preuve incomberait au professionnel dans le cas d'un défaut de conformité qui apparaît au cours d'une période d'un an à partir de la date de fourniture du contenu numérique.

Recours pour défaut de conformité

En cas de défaut de conformité, le consommateur serait en droit d'obtenir la mise en conformité du contenu ou du service numérique, de bénéficier d'une réduction proportionnelle du prix, ou de procéder à la résolution du contrat. Il aurait le droit d'obtenir la mise en conformité du contenu numérique, sauf si cela s'avère impossible ou si cela imposerait au professionnel des frais disproportionnés.

En cas de résolution du contrat, le professionnel devrait rembourser au consommateur toutes les sommes reçues au titre du contrat. Tout remboursement devrait être effectué en tout état de cause, dans un délai de 14 jours à compter du jour auquel le professionnel est informé de la décision du consommateur de faire valoir son droit à une réduction de prix ou à la résolution du contrat. Aucun frais ne devrait être imposé au consommateur pour le remboursement.

Modification du contenu numérique ou du service numérique

Pour un abonnement à du contenu numérique pour une période donnée, l'acheteur pourrait modifier ce contenu uniquement si le contrat le permet, et si le consommateur est prévenu raisonnablement à l'avance et se voit offrir la possibilité d'annuler le contrat dans un délai d'au moins 30 jours suivant la notification.