

Contrats de fourniture de contenu numérique

2015/0287(COD) - 22/05/2019 - Acte final

OBJECTIF : introduire de nouvelles règles pour rendre les opérations transfrontières d'achat et de vente de contenu numérique plus faciles et plus sûres pour les consommateurs et les entreprises.

ACTE LÉGISLATIF : Directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques.

CONTENU : la directive établit 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 des règles relatives :

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

La présente directive relative au contenu numérique fait partie d'un train de mesures comprenant également une [directive](#) concernant les contrats de vente de biens (directive relative aux ventes de biens). L'objectif est de garantir aux consommateurs européens un niveau élevé de protection et de sécurité juridique, notamment lorsqu'ils effectuent des achats transfrontières, et de faciliter les opérations de vente à l'échelle de l'UE par les entreprises, en particulier les petites et moyennes entreprises (PME).

Champ d'application

La directive introduit un niveau élevé de protection pour les consommateurs qui paient pour un service, mais aussi pour ceux qui fournissent des données en échange de ce service.

Elle couvre 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.

Responsabilité du professionnel

En vertu des nouvelles règles, le professionnel devra 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 pourra être inférieure à deux ans. Lorsque le contrat prévoit une fourniture continue pendant une certaine période, le professionnel devra 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 incombera 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. Cette règle ne s'

appliquera pas lorsque le professionnel démontre que l'environnement numérique du consommateur n'est pas compatible avec les exigences techniques du contenu ou du service numérique et que le professionnel a informé le consommateur de ces exigences de façon claire avant la conclusion du contrat.

Recours pour défaut de conformité

En cas de défaut de conformité, le consommateur sera 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 aura 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 devra rembourser au consommateur toutes les sommes reçues au titre du contrat. Tout remboursement devra 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 devra 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 pourra 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.

Réexamen

La Commission, au plus tard le 12 juin 2024, fera rapport sur l'application de la directive. Le rapport évaluera, entre autres, la nécessité d'harmoniser les règles applicables aux contrats portant sur la fourniture de contenus numériques ou de services numériques autre que celle relevant de la directive, notamment la fourniture en échange de publicités.

ENTRÉE EN VIGUEUR : 11.6.2019.

TRANSPOSITION : au plus tard le 1.7.2021.

APPLICATION : à partir du 1.7.2022.