













Procedure file

Informations de base	
COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Directive	2015/0287(COD) Procédure terminée
Contrats de fourniture de contenu numérique Voir aussi 2015/0288(COD)	
Sujet 2.40 Libre circulation et prestation des services 3.30.06 Technologies de l'information et de la communication, technologies numériques 3.30.25 Réseaux mondiaux et société de l'information, internet 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur 4.60.08 Sécurité des produits et des services, responsabilité du fait du produit	
Priorités législatives Déclaration commune 2018-19	

Acteurs principaux			
Parlement européen	Commission conjointe à fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
	IMCO Affaires juridiques		14/04/2016
	Marché intérieur et protection des consommateurs	 VOSS Axel	14/04/2016
		 GEBHARDT Evelyne	
		Rapporteur(e) fictif/fictive	
		 MAYDELL Eva	
		 ROZIÈRE Virginie	
		 DZHAMBAZKI Angel	
		 CAVADA Jean-Marie	
		 LØKKEGAARD Morten	
		 REDA Felix	
		 FERRARA Laura	
		 ZULLO Marco	
	 TROSZCZYNSKI Mylène		

	JURI Affaires juridiques Marché intérieur et protection des consommateurs		
	Commission pour avis	Rapporteur(e) pour avis	Date de nomination
	ITRE Industrie, recherche et énergie	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	
	CULT Culture et éducation	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	
	LIBE Libertés civiles, justice et affaires intérieures		16/03/2016
		 LAURISTIN Marju	
Conseil de l'Union européenne	Formation du Conseil	Réunion	Date
	Agriculture et pêche	3686	15/04/2019
	Justice et affaires intérieures(JAI)	3661	07/12/2018
	Justice et affaires intérieures(JAI)	3622	05/06/2018
	Justice et affaires intérieures(JAI)	3546	08/06/2017
	Justice et affaires intérieures(JAI)	3528	28/03/2017
	Justice et affaires intérieures(JAI)	3508	09/12/2016
	Justice et affaires intérieures(JAI)	3473	10/06/2016
	Justice et affaires intérieures(JAI)	3455	10/03/2016
Commission européenne	DG de la Commission	Commissaire	
	Marché intérieur, industrie, entrepreneuriat et PME	ANSIP Andrus	
Comité économique et social européen			

Evénements clés			
09/12/2015	Publication de la proposition législative	COM(2015)0634	Résumé
21/01/2016	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
10/03/2016	Débat au Conseil	3455	
28/04/2016	Annonce en plénière de la saisine d'une commission jointe		
10/06/2016	Débat au Conseil	3473	
09/12/2016	Débat au Conseil	3508	
28/03/2017	Débat au Conseil	3528	
21/11/2017	Vote en commission, 1ère lecture		
21/11/2017	Décision de la commission parlementaire d'ouvrir des négociations interinstitutionnelles à travers d'un rapport adopté en commission		
27/11/2017	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	A8-0375/2017	Résumé

29/11/2017	Décision de la commission parlementaire d'engager des négociations interinstitutionnelles annoncée en plénière (Article 71)		
11/12/2017	Décision de la commission parlementaire d'engager des négociations interinstitutionnelles confirmée par la plénière (Article 71)		
05/06/2018	Débat au Conseil	3622	
20/02/2019	Approbation en commission du texte adopté en négociations interinstitutionnelles de la 1ère lecture	PE637.352 GEDA/A/(2019)003707	
26/03/2019	Résultat du vote au parlement		
26/03/2019	Débat en plénière		
26/03/2019	Décision du Parlement, 1ère lecture	T8-0232/2019	Résumé
15/04/2019	Adoption de l'acte par le Conseil après la 1ère lecture du Parlement		
20/05/2019	Signature de l'acte final		
20/05/2019	Fin de la procédure au Parlement		
22/05/2019	Publication de l'acte final au Journal officiel		

Informations techniques

Référence de procédure	2015/0287(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Législation
Instrument législatif	Directive
	Voir aussi 2015/0288(COD)
Base juridique	Traité sur le fonctionnement de l'UE TFEU 114; Règlement du Parlement EP 58
Consultation obligatoire d'autres institutions	Comité économique et social européen
Etape de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission parlementaire	CJ24/8/06371

Portail de documentation

Document de base législatif		COM(2015)0634	09/12/2015	EC	Résumé
Document annexé à la procédure		SWD(2015)0274	10/12/2015	EC	
Document annexé à la procédure		SWD(2015)0275	10/12/2015	EC	
Comité économique et social: avis, rapport		CES6292/2015	27/04/2016	ESC	
Projet de rapport de la commission		PE592.444	07/11/2016	EP	
Avis de la commission	LIBE	PE582.370	21/11/2016	EP	
Amendements déposés en commission		PE599.501	15/02/2017	EP	

Amendements déposés en commission		PE599.502	15/02/2017	EP	
Amendements déposés en commission		PE599.503	15/02/2017	EP	
Document annexé à la procédure		N8-0045/2017 JO C 200 23.06.2017, p. 0010	14/03/2017	EDPS	
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		A8-0375/2017	27/11/2017	EP	Résumé
Lettre de Coreper confirmant l'accord interinstitutionnel		GEDA/A/(2019)003707	06/02/2019	CSL	
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		T8-0232/2019	26/03/2019	EP	Résumé
Projet d'acte final		00026/2019/LEX	22/05/2019	CSL	
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière		SP(2019)437	30/07/2019	EC	

Informations complémentaires

Document de recherche	Briefing	
Document de recherche	Briefing	15/07/2019
Document de recherche	Briefing	

Acte final

[Directive 2019/770](#)
[JO L 136 22.05.2019, p. 0001](#) Résumé

Contrats de fourniture de contenu numérique

OBJECTIF : favoriser une croissance plus rapide du marché unique numérique en éliminant les obstacles liés au droit des contrats de consommation dans l'environnement en ligne.

ACTE PROPOSÉ : Directive du Parlement européen et du Conseil.

RÔLE DU PARLEMENT EUROPÉEN : le Parlement européen décide conformément à la procédure législative ordinaire sur un pied d'égalité avec le Conseil.

CONTEXTE : le potentiel de croissance du commerce électronique n'a pas encore été pleinement exploité. Les disparités entre les règles nationales en matière de droit des contrats à la consommation et l'absence de règles claires concernant le droit des contrats constituent des obstacles majeurs au développement de la fourniture de contenu numérique.

En 2014, seuls 18% des consommateurs ayant utilisé l'internet à des fins privées ont effectué des achats en ligne de produits situés dans un autre pays de l'UE, alors que 55% ont fait des achats dans leur propre pays. Les consommateurs sont lésés faute de droits contractuels clairs en cas de contenu numérique défectueux. Les différences de règles entre législations nationales en matière contractuelle ont entraîné pour les détaillants vendant à des consommateurs des coûts ponctuels de quelque 4 milliards EUR, les micro et les PME étant les premières concernées.

La [stratégie pour un marché unique numérique](#), adoptée par la Commission le 6 mai 2015, a annoncé une initiative législative sur des règles harmonisées applicables à la fourniture de contenus numériques et à la vente en ligne de biens. Cette initiative se compose i) d'une proposition concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique et ii) d'une [proposition](#) concernant certains aspects des contrats de vente en ligne et de toute autre vente à distance de biens.

En éliminant les principaux obstacles liés au droit des contrats qui entravent le commerce transfrontière, ces propositions devraient avoir pour effet de réduire l'insécurité qui est le lot des entreprises et des consommateurs, du fait de la complexité du cadre juridique et des coûts liés aux différences entre les droits nationaux des contrats que doivent supporter les entreprises.

S'appuyant sur l'expérience acquise lors des négociations sur un [règlement relatif à un droit commun européen de la vente](#), les propositions ne suivent plus l'approche d'un régime optionnel et d'un corps complet de règles. Elles contiennent, au contraire, un ensemble de règles ciblées et totalement harmonisées.

ANALYSE D'IMPACT : après une analyse comparée des incidences des 5 options envisagées, le rapport d'analyse d'impact a conclu que l'option consistant à établir des règles ciblées entièrement harmonisées pour le contenu numérique et les biens serait la plus efficace pour atteindre les objectifs poursuivis.

Cette option devrait permettre de réduire les coûts liés au droit des contrats pour les opérateurs et de faciliter le commerce en ligne transfrontière. Les entreprises pourraient s'appuyer en grande partie sur leur législation nationale pour les ventes transfrontières, étant donné que les principales règles applicables au commerce transfrontière seront les mêmes dans tous les États membres.

CONTENU : la proposition de directive vise à harmoniser entièrement un ensemble de règles essentielles relatives aux contrats de fourniture de contenu numérique. Elle comporte des règles concernant : i) la conformité du contenu numérique, ii) les modes de dédommagement à la disposition des consommateurs en cas de défaut de conformité du contenu numérique au contrat, ainsi que iii) certains aspects concernant le droit de résilier un contrat à long terme et la modification du contenu numérique.

Définitions : parmi les définitions des termes employés dans la directive, certaines proviennent de l'acquis actuel, comme celle du consommateur, tandis que d'autres reflètent la spécificité du contenu numérique.

La définition du contenu numérique engloberait tous les types de contenus numériques, y compris, par exemple, les films téléchargés ou diffusés en continu sur l'internet, le stockage en nuage, les réseaux sociaux ou les fichiers de modélisation pour l'impression en 3D, afin de disposer de règles évolutives déviter les distorsions de concurrence et de créer des conditions de concurrence équitables.

Champ d'application : la proposition ne couvrirait que les transactions entre entreprises et particuliers et couvrirait la fourniture de tous les types de contenu numérique. En outre, elle ne couvrirait pas uniquement le contenu numérique fourni contre paiement, mais aussi le contenu fourni en échange de données (à caractère personnel et autre) transmises par le consommateur, sauf lorsque les données ont été collectées dans le seul but de satisfaire aux exigences légales en vigueur.

Ne seraient pas couverts les services faisant appel à une intervention humaine significative ni les contrats régissant certains services sectoriels spécifiques tels que les soins de santé, les jeux d'argent et de hasard ou les services financiers. En cas de conflit entre la directive et un autre acte de l'Union, cet autre acte prévaudrait.

Harmonisation complète : la proposition interdit aux États membres d'adopter ou de maintenir, dans le domaine relevant du champ d'application de la directive, des dispositions législatives d'une portée inférieure ou supérieure aux exigences de la directive.

Fourniture de contenu numérique : la proposition précise que le contenu numérique devrait être fourni au consommateur ou à un tiers qui exploite une installation physique ou virtuelle permettant le traitement du contenu numérique, l'accès à celui-ci ou sa transmission au consommateur final et avec lequel le consommateur entretient une relation contractuelle. Par défaut, le contenu numérique devrait être fourni instantanément, à moins que les parties n'en conviennent autrement.

Conformité du contenu numérique avec le contrat : le contenu numérique devrait avant tout être conforme au contrat. Dans la mesure où le contrat ne stipule pas d'une manière claire et complète les exigences relatives au contenu numérique, le contenu numérique serait réputé propre aux usages auxquels servirait habituellement un contenu numérique du même type.

La proposition précise en outre :

- que lorsqu'il est fourni sur une certaine période, le contenu numérique devrait être conforme au contrat pendant toute la durée de celui-ci,
- que la version du contenu numérique fourni au consommateur devrait être la version la plus récente disponible au moment de la conclusion du contrat ;
- qu'un défaut de conformité du contenu numérique résultant d'une intégration incorrecte dans le système (matériel et logiciel) du consommateur serait réputé être un défaut de conformité du contenu numérique proprement dit si les raisons de la mauvaise intégration relèvent de la responsabilité du fournisseur ;
- que le contenu numérique devrait être libre de tout droit de tiers, y compris ceux fondés sur la propriété intellectuelle.

Charge de la preuve : la charge de la preuve de l'absence de défaut de conformité incomberait au fournisseur, à moins que l'environnement numérique du consommateur ne soit pas compatible avec le contenu numérique. Ce renversement de la charge de la preuve ne serait pas limité dans le temps.

Responsabilité du fournisseur : la proposition prévoit les cas de responsabilité du fournisseur vis-à-vis du consommateur, à savoir lorsque le contenu numérique n'est pas conforme au contrat ou que le fournisseur n'a pas fourni le contenu numérique. Le fournisseur devrait assumer la responsabilité de tout défaut de conformité survenant pendant la période au cours de laquelle le contenu numérique est fourni.

Résiliation, dédommagement : la proposition :

- prévoit le droit pour le consommateur de résilier le contrat immédiatement lorsque le fournisseur n'a pas fourni le contenu numérique comme prévu ; le fournisseur rembourserait alors le prix d'achat ou, si la contrepartie consiste en des données, devrait s'abstenir d'utiliser ces données et toute autre information que le consommateur a fournies en échange du contenu numérique ;
- énumère les modes de dédommagement dont dispose le consommateur en cas de défaut de livraison ou de non-conformité du contenu numérique : i) dans un premier temps, droit de obtenir la mise en conformité du contenu numérique dans un délai raisonnable, sans désagrément majeur et sans frais supplémentaires ; ii) dans un deuxième temps, droit à une réduction du prix ou possibilité de résilier le contrat si la non-conformité porte sur des caractéristiques essentielles ;
- instaure un droit à dommages et intérêts limité aux cas où il a été porté atteinte aux contenus numériques et au matériel du consommateur. Toutefois, les États membres fixeraient les modalités de l'exercice de ce droit ;
- énumère les conditions dans lesquelles le fournisseur pourrait modifier le contrat de fourniture du contenu numérique en ce qui concerne des caractéristiques essentielles ;
- définit les conditions dans lesquelles le consommateur aurait le droit de résilier les contrats conclus pour une durée indéterminée ou pour une durée supérieure à 12 mois et, partant, pourrait changer de fournisseur.

Droit de recours : la proposition accorderait au fournisseur un droit de recours dans le cas où un acte ou une omission commis par une personne située en amont de la chaîne d'opérations a engagé la responsabilité du fournisseur pour défaut de conformité ou l'a empêché de fournir le contenu au consommateur.

Enfin, la proposition obligerait les États membres à veiller à ce qu'il existe des moyens adéquats et efficaces pour assurer le respect de la directive.

Contrats de fourniture de contenu numérique

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 dévaluer la conformité à laune 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'obtenir, ce dernier pourrait mettre fin au contrat, à moins que les parties ne se mettent 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.

Contrats de fourniture de contenu numérique

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 du contenu numérique ou du 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 du contenu numérique ou du 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 portée 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.

Contrats de fourniture de contenu numérique

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 que 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 de 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 de 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.