



Bruxelles, le 9.12.2015  
COM(2015) 634 final

2015/0287 (COD)

Proposition de

**DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL**

**concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique**

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

{SWD(2015) 274 final}

{SWD(2015) 275 final}

## **EXPOSÉ DES MOTIFS**

La stratégie pour un marché unique numérique<sup>1</sup>, 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.

Comme annoncé par la Commission dans son programme de travail pour 2015, ces deux propositions s'appuient sur l'expérience acquise lors des négociations sur un règlement relatif à un droit commun européen de la vente. Elles ne suivent notamment plus l'approche d'un régime optionnel et d'un corps complet de règles. Les propositions contiennent, au contraire, un ensemble de règles ciblées et totalement harmonisées. Elles tiennent également compte d'un certain nombre d'amendements adoptés par le Parlement européen en première lecture concernant la proposition de règlement relatif à un droit commun européen de la vente, en particulier la restriction du champ d'application à la vente en ligne et à toute autre vente à distance de biens et l'extension du champ d'application à certains contenus numériques fournis en échange d'une contrepartie non pécuniaire.

Si le présent exposé des motifs porte spécifiquement sur la proposition concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique, les parties de celui-ci se rapportant à la motivation de la proposition, à l'obtention d'expertise et aux analyses d'impact concernent les deux propositions, celles-ci étant considérées comme un ensemble poursuivant des objectifs communs.

### **1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION**

#### **• Motivation et objectifs de la proposition**

Les propositions ont pour objectif général de favoriser une croissance plus rapide du marché unique numérique, dans l'intérêt tant des consommateurs que des entreprises. En éliminant les principaux obstacles liés au droit des contrats qui entravent le commerce transfrontière, les règles exposées dans les propositions auront 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. L'initiative renforcera la confiance des consommateurs en établissant des règles uniformes assorties de droits précis pour les consommateurs.

Parmi les entreprises qui vendent en ligne mais pas au-delà des frontières, 39 % classent les différences entre droits des contrats nationaux au nombre des principaux freins au développement des ventes transfrontières<sup>2</sup>. Cela vaut en particulier pour les modes de dédommagement en cas de produit défectueux, comme le mentionnent 49 % des détaillants effectuant des ventes en ligne et 67 % de ceux qui essaient ou envisagent de vendre en ligne au-delà des frontières<sup>3</sup>. 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 d'EUR, les micro et les petites et moyennes entreprises (PME) étant les premières concernées. Les propositions ont pour objet de créer un environnement propice aux affaires et de faciliter les opérations de vente transfrontière par les entreprises, les PME en particulier. Il convient de procurer une sécurité juridique aux

<sup>1</sup>

COM(2015) 192 final [http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/index_fr.htm).

<sup>2</sup>

Eurobaromètre Flash 396 «Retailers' attitudes towards cross-border trade and consumer protection» (2015).

<sup>3</sup>

Eurobaromètre Flash 396 «Retailers' attitudes towards cross-border trade and consumer protection» (2015).

entreprises et de leur éviter les coûts inutiles résultant de législations nationales divergentes lors de la vente de biens et de contenus numériques hors de leur marché national.

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<sup>4</sup>. Les consommateurs sont lésés faute de droits contractuels clairs en cas de contenu numérique défectueux. Le contenu numérique couvre une large gamme de produits, comme la musique, les applications, les jeux, les films, les services de stockage en nuage ou la diffusion de manifestations sportives. La valeur combinée du préjudice financier découlant des problèmes les plus récents auxquels les consommateurs ont été confrontés avec le contenu numérique et du temps consacré à la résolution de ces problèmes au cours des 12 derniers mois est estimée à un montant compris entre 9 et 11 milliards d'EUR. Les consommateurs n'ont par ailleurs pas confiance lorsqu'ils effectuent des achats en ligne transfrontières. L'une des principales raisons en est l'incertitude dans laquelle ils se trouvent quant à l'exercice de leurs droits contractuels essentiels. Par conséquent, ils manquent des occasions et disposent d'un choix plus restreint d'offres, à des prix moins compétitifs.

- **Cohérence avec les dispositions en vigueur dans le domaine d'action**

La proposition a pour objectif de combler le vide juridique actuel dans l'*acquis en matière de protection des consommateurs* au niveau de l'Union en ce qui concerne certains aspects contractuels pour lesquels il n'existe pas de règles à ce jour.

La proposition complète la 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<sup>5</sup>, qui avait déjà pleinement harmonisé certaines règles applicables à la fourniture de contenu numérique (essentiellement les obligations en matière d'information précontractuelle et le droit de rétractation). Si certains États membres, comme le Royaume-Uni et les Pays-Bas, ont déjà adopté une législation portant spécifiquement sur le contenu numérique, il n'existe pas à l'heure actuelle de règles particulières de l'Union pour assurer la protection des consommateurs en cas de non-conformité du contenu numérique avec le contrat. Il importe donc d'agir rapidement afin d'éviter une possible nouvelle fragmentation juridique découlant de l'apparition de règles nationales différentes.

La proposition aborde deux droits contractuels (modification et résiliation des contrats à long terme) qui ont été considérés comme posant des problèmes<sup>6</sup> et ne sont actuellement soumis qu'à la clause générale sur le contrôle des abus prévue par la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs<sup>7</sup>.

La proposition complète, en outre, la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur<sup>8</sup>, qui, entre

---

4 Enquête Eurostat sur l'utilisation des TIC par les ménages et les particuliers (2014).  
JO L 304 du 22.11.2011, p. 64.

6 Voir en particulier le groupe d'experts en matière de contrats d'informatique en nuage - informations détaillées sur la composition du groupe d'experts et comptes rendus de réunions disponibles à l'adresse: [http://ec.europa.eu/justice/contract/cloud-computing/expert-group/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/contract/cloud-computing/expert-group/index_en.htm).

7 7JO L 95 du 21.4.1993, p. 29.

8 JO L 178 du 17.7.2000, p. 1.

autres choses, instaure partiellement des règles harmonisées applicables aux contrats électroniques.

La proposition est compatible avec les règles de l'Union en vigueur concernant le droit applicable et la compétence dans le marché unique numérique<sup>9</sup>. Le règlement (UE) n° 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale<sup>10</sup> et le règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I)<sup>11</sup>, qui fournissent des règles permettant de déterminer la juridiction compétente et la loi applicable, s'appliquent également à l'environnement numérique. Ces instruments ayant été adoptés relativement récemment, les implications de l'internet ont été étroitement prises en compte au cours du processus législatif. Certaines règles tiennent particulièrement compte des transactions sur l'internet, en particulier celles sur les contrats conclus avec les consommateurs. Elles visent à protéger les consommateurs, notamment dans le marché unique numérique, en les faisant bénéficier des dispositions auxquelles il ne peut être dérogé de l'État membre dans lequel ils résident habituellement. Avec les nouvelles règles contractuelles applicables à la vente en ligne et à toute autre vente à distance de biens, telles qu'elles figurent dans la présente proposition, les règles de droit international privé en vigueur établissent un cadre juridique clair pour la vente et l'achat de biens sur le marché numérique européen, qui tient compte à la fois des intérêts des consommateurs et de ceux des entreprises. C'est pourquoi la présente proposition législative n'entraîne aucun changement du cadre actuel du droit international privé européen, y compris en ce qui concerne le règlement (CE) n° 593/2008 (Rome I).

- **Cohérence avec les autres politiques de l'Union**

La stratégie pour un marché unique numérique vise à aborder globalement l'ensemble des grands obstacles au développement du commerce électronique transfrontière dans le marché unique numérique. Il y a lieu de placer la présente proposition dans le contexte de cette approche globale. La stratégie porte notamment sur les initiatives liées à la portabilité transfrontière des contenus, au rôle des plateformes, à la libre circulation des données, au nuage européen, aux charges liées à la TVA et à la livraison des colis. En particulier, dans le contexte de la portabilité transfrontière des contenus et du nuage européen, la stratégie envisage des mesures décisives pour assurer la portabilité et l'interopérabilité des contenus, ce qui est essentiel pour la fourniture de contenu numérique dans l'Union. La stratégie porte aussi sur des initiatives dans le domaine du contrôle de l'application de la réglementation et des recours, en l'occurrence la mise en place de la plateforme de règlement en ligne des litiges<sup>12</sup> et la révision du règlement (CE) n° 2006/2004 du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs («règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs»)<sup>13</sup>. En particulier, l'existence de règles totalement harmonisées dans l'UE en matière de droit des contrats favorisera la coordination des mesures de contrôle de leur application par les autorités chargées de la coopération en matière de

---

9 Une explication détaillée de la règle de l'Union concernant le droit applicable et la compétence dans le marché unique numérique figure à l'annexe 7 du document de travail des services de la Commission contenant l'analyse d'impact accompagnant les propositions de directive du Parlement européen et du Conseil concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique et concernant certains aspects des ventes en ligne et de toute autre vente à distance de bien, SWD(2015) 275.

10 JO L 351 du 20.12.2012, p. 1.

11 JO L 177 du 4.07.2008, p. 6.

12 Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC), JO L 165, du 18.6.2013, p. 1.

13 JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

protection des consommateurs<sup>14</sup>. La proposition sera également cohérente avec le cadre général de l'Union sur le droit d'auteur et s'appliquera sans préjudice des droits et obligations découlant de la législation sur le droit d'auteur.

Enfin, la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel est régie par la directive 1995/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données<sup>15</sup> et par la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques<sup>16</sup>, qui s'appliquent intégralement à la fourniture de contenu numérique. Ces directives établissent déjà un cadre juridique dans le domaine des données à caractère personnel dans l'Union. L'application et la mise en œuvre de la présente proposition devraient donc être pleinement conformes à ce cadre juridique.

## **2. BASE JURIDIQUE, SUBSIDIARITÉ ET PROPORTIONNALITÉ**

### **• Base juridique**

La base juridique de la présente proposition est l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne et son principal objectif est d'améliorer l'établissement et le fonctionnement du marché intérieur.

Lorsqu'elles fournissent des contenus numériques aux consommateurs dans d'autres États membres, les entreprises sont confrontées aux diverses règles impératives du droit des contrats de consommation. Les contrats de fourniture de contenu numérique font l'objet de qualifications différentes selon les États membres. En fonction de l'État membre, ces contrats sont considérés comme des contrats de vente, des contrats de services ou des contrats de location. Par ailleurs, les contrats de fourniture de contenu numérique sont parfois qualifiés différemment au sein d'un même État membre, en fonction du type de contenu numérique offert<sup>17</sup>. Par conséquent, pour le contenu numérique, les droits et obligations nationaux ainsi que les modes de dédommagement pour les consommateurs varient d'un État membre à l'autre. Si certaines de ces règles nationales ne sont pas obligatoires et peuvent être modifiées de manière contractuelle par les parties, d'autres sont impératives.

Par ailleurs, plusieurs États membres ont récemment adopté des règles impératives spécifiques applicables aux contrats de fourniture de contenu numérique ou ont entamé des travaux préparatoires en vue de l'adoption de telles règles. Ces règles nationales diffèrent toutefois par leur champ d'application et leur contenu. D'autres États membres devraient également suivre cette voie. Si l'Union ne prend pas de mesures, les entreprises seront ainsi de plus en plus souvent confrontées à diverses règles impératives du droit des contrats de consommation en ce qui concerne la fourniture de contenu numérique.

---

<sup>14</sup> <sup>14</sup> La présente directive modifiera le règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs en vue d'ajouter à l'annexe dudit règlement une référence à la présente directive permettant de coordonner les mesures de contrôle de l'application prises par les autorités chargées de la protection des consommateurs dans le domaine régi par la présente directive.

<sup>15</sup> JO L 281, du 23.11.1995, p. 31 [devant être remplacé par le règlement général sur la protection des données] et directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (directive «vie privée et communications électroniques»).

<sup>16</sup> <sup>16</sup> JO L 201 du 31.7.2002, p. 37.

<sup>17</sup> Comparative Study on cloud computing contracts (2014) DLA Piper, p. 33 et suivantes. Analysis of the applicable legal frameworks and suggestions for the contours of a model system of consumer protection in relation to digital content contracts; University of Amsterdam: Centre for the Study of European Contract Law (CSECL) Institute for Information Law (IViR); Amsterdam Centre for Law and Economics (ACLE) p. 32 et suivantes.

La fragmentation existante et à venir constitue un obstacle pour les entreprises qui souhaitent réaliser des ventes transfrontières, puisque celles-ci doivent supporter des coûts liés au droit des contrats. Les entreprises ne connaissent en outre pas avec certitude leurs droits et obligations. Cette méconnaissance a un effet direct sur la mise en place et le fonctionnement du marché intérieur et une incidence négative sur la concurrence. Compte tenu de son hétérogénéité, le marché en ligne des contenus numériques pourrait difficilement surmonter cette fragmentation.

- **Subsidiarité (en cas de compétence non exclusive)**

La proposition est conforme au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne.

Les objectifs de la proposition ne peuvent être réalisés de manière adéquate par les États membres.

L'objectif général de l'initiative consiste à éliminer les obstacles liés au droit des contrats de consommation dans l'environnement en ligne et de contribuer à la mise en place d'un véritable marché unique numérique au profit des entreprises et des consommateurs. Les États membres ne sauraient suffisamment, de leur propre initiative, éliminer les obstacles existant entre les législations nationales. Seule une initiative au niveau de l'Union le permettrait.

Plus spécifiquement, l'initiative vise à conférer aux consommateurs des droits spécifiques de manière coordonnée et à offrir une sécurité juridique aux entreprises qui souhaitent vendre leurs contenus numériques dans d'autres États membres. En élaborant une législation spécifique portant sur la fourniture de contenu numérique, chaque État membre ne pourrait isolément assurer la cohérence générale de sa législation nationale avec la législation des autres États membres. Une initiative au niveau de l'Union contribuerait donc à garantir le développement cohérent de droits spécifiques pour les consommateurs en matière de contenu numérique.

Dès lors, une action au niveau de l'UE serait plus efficace qu'une action au niveau national.

Par ailleurs, une initiative au niveau de l'Union assurera l'application cohérente des droits des consommateurs tout en offrant à l'ensemble des consommateurs de l'UE le même niveau élevé de protection. Elle sera source de sécurité juridique pour les entreprises qui souhaitent vendre leurs contenus numériques dans d'autres États membres. L'initiative fournira une base juridique cohérente pour la coordination des mesures de contrôle de l'application de la réglementation, étant donné que la directive proposée sera mentionnée à l'annexe du règlement (CE) n° 2006/2004<sup>18</sup> relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs. En outre, ces mesures de contrôle de l'application de la réglementation seraient largement facilitées par les règles pleinement harmonisées et uniformes proposées. Le respect de la législation de l'Union serait ainsi renforcé, dans l'intérêt des consommateurs européens. Un tel résultat ne peut être atteint que par une action au niveau de l'UE.

- **Proportionnalité**

La proposition est conforme au principe de proportionnalité énoncé à l'article 5 du traité sur l'Union européenne, car elle n'excédera pas ce qui est nécessaire pour atteindre les objectifs.

La proposition n'harmonisera pas tous les aspects concernant les contrats de fourniture de contenu numérique; parmi de nombreux exemples, les règles relatives à la conclusion des contrats ne seront pas couvertes. La proposition se concentrera plutôt sur l'harmonisation au

---

18 JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

niveau de l'Union des quelques droits contractuels impératifs essentiels des consommateurs de l'UE qui revêtent un caractère fondamental dans les transactions en ligne transfrontières et qui ont été recensés par les parties prenantes comme des obstacles au commerce et sont nécessaires pour renforcer la confiance des consommateurs lors de leurs achats en ligne à l'étranger. En outre, le choix de la forme juridique d'une directive au lieu d'un règlement permettra de limiter considérablement l'ingérence dans les législations nationales (voir ci-dessous «Choix de l'instrument») puisque les États membres seront libres d'adapter la mise en œuvre à leur législation nationale.

- **Choix de l'instrument**

La Commission présente un ensemble de deux directives d'harmonisation complète: une directive concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique et une directive concernant certains aspects des contrats de vente en ligne et de toute autre vente à distance de biens.

Le choix d'une directive offre aux États membres la liberté d'adapter la mise en œuvre à leur droit national. Par exemple, la proposition ne détermine pas si le contrat de fourniture de contenu numérique doit être considéré comme un contrat de vente, un contrat de location ou un contrat sui generis; cette décision appartiendra aux États membres. Un règlement nécessiterait un régime beaucoup plus détaillé et exhaustif qu'une directive afin que ses effets puissent être directement applicables. Cela aurait pour conséquence une ingérence nettement plus importante dans les législations nationales. Le choix d'un règlement pourrait par ailleurs compromettre la nature évolutive de l'instrument, puisque, contrairement à une directive, il devrait atteindre un niveau de précision qui n'offrirait pas la souplesse nécessaire pour adapter la mise en œuvre des règles entièrement harmonisées à un marché en mutation rapide sur le plan technologique et commercial comme celui du contenu numérique.

Le choix de l'harmonisation complète conduira à des règles simples et modernes qui lèveront les obstacles liés au droit des contrats et créeront un cadre juridique favorable aux entreprises tout en assurant aux consommateurs un niveau élevé de protection dans l'ensemble de l'UE.

Un instrument non contraignant tel qu'un modèle de contrat facultatif ne permettrait pas d'atteindre l'objectif d'améliorer l'établissement et le fonctionnement du marché intérieur. Les professionnels seraient toujours tenus de respecter les différentes règles nationales impératives du pays de résidence du consommateur lorsque celles-ci prévoient un niveau plus élevé de protection des consommateurs que le modèle de contrat et supporteraient donc encore des frais accrus liés au droit des contrats.

### **3. RÉSULTATS DES ÉVALUATIONS EX POST, DES CONSULTATIONS DES PARTIES INTÉRESSÉES ET DES ANALYSES D'IMPACT**

- **Consultation des acteurs concernés**

#### *Processus de consultation*

Une vaste stratégie de consultation a été mise en place pour garantir une large participation tout au long du cycle politique de cette initiative. Cette stratégie repose sur une combinaison de consultations publiques et de consultations ciblées. La Commission a cherché à obtenir un éventail de points de vue large et équilibré sur cette question en donnant la possibilité à toutes les parties concernées (entreprises, consommateurs, autorités nationales, juristes et universitaires) de s'exprimer<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup>

Pour de plus amples informations sur les consultations, veuillez consulter le lien suivant: [http://ec.europa.eu/justice/newsroom/contract/opinion/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/newsroom/contract/opinion/index_en.htm).

- Consultation publique: une consultation publique en ligne ouverte (durant 12 semaines) a permis de recueillir 189 réponses émanant de toutes les catégories de parties intéressées dans l'ensemble de l'UE.

- Consultations ciblées: un groupe de consultation des parties intéressées, constitué de 22 organisations représentant un large éventail d'intérêts, s'est réuni sept fois.

Des entretiens approfondis avec les entreprises ont également été réalisés de juin à août 2015 afin de recueillir des données sur les frais liés au droit des contrats auxquels est confronté le monde des affaires en cas de vente à l'étranger.

Dans le cadre de la stratégie pour un marché unique numérique, deux enquêtes, une enquête auprès des consommateurs<sup>20</sup> et une enquête auprès des entreprises<sup>21</sup>, ont permis en 2015 de recueillir des données recensant les principaux obstacles transfrontières au marché unique numérique.

Enfin, dans le cadre d'une étude économique sur la consommation de contenu numérique, les consommateurs et les entreprises ont été interrogés sur le type de problèmes qu'ils rencontraient lors de leurs achats de contenus numériques<sup>22</sup>.

- Consultation des États membres: trois ateliers avec les États membres ont été organisés entre juin et octobre 2015. Les questions pertinentes ont également été examinées avec les autorités nationales chargées de faire appliquer la législation lors de la réunion du comité de coopération en matière de protection des consommateurs (avril 2015) et avec les autorités nationales responsables de la politique des consommateurs lors de la réunion du réseau pour la politique des consommateurs (mai 2015).

### *Synthèse des résultats*

Globalement, la majorité des entreprises estiment qu'une action de l'Union est nécessaire sous la forme d'une harmonisation intégrale; dans le secteur des technologies de l'information et les professions juridiques, les avis sont plus partagés. Les organisations de consommateurs reconnaissent également la nécessité d'agir et soutiennent une harmonisation intégrale pour autant qu'un niveau élevé de protection des consommateurs soit garanti. Dans leur majorité, les États membres qui ont répondu se déclarent également favorables à une action au niveau de l'Union pour le contenu numérique. Certains d'entre eux précisent qu'ils préféreraient une harmonisation intégrale ou une harmonisation intégrale ciblée. D'autres États membres privilégieraient un meilleur contrôle de l'application de la réglementation et une évaluation des règles en vigueur. Un certain nombre d'entre eux indiquent la nécessité d'assurer une cohérence entre les règles relatives aux biens et celles relatives aux contenus numériques.

La grande majorité des répondants est favorable à une approche ne couvrant que les contrats entre entreprises et consommateurs. La vaste majorité des consommateurs, des États membres et des professions juridiques préconisent de couvrir non seulement le contenu numérique fourni en échange du paiement d'un prix mais aussi celui fourni en échange de données (à caractère personnel et autres) transmises par les consommateurs. Les entreprises sont plus partagées sur cette question.

Sur le fond des règles, les consommateurs et les professions juridiques font valoir que les utilisateurs devraient avoir la possibilité de résilier le contrat à titre de premier mode de dédommagement. Les entreprises soulignent pour leur part que les fournisseurs de contenu

---

20 20  
GfK pour la Commission européenne, Consumer survey identifying the main cross-border obstacles to the Digital Single Market and where they matter most,

21 21  
Flash Eurobarometer 413 «Companies engaged in online activities» (2015) [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_413\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_413_en.pdf).

22 22  
Economic study on consumer digital Content products, ICF International, 2015.



numérique devraient avoir le choix de procéder à la mise en conformité des produits avant que ne puisse s'exercer la possibilité de résilier le contrat. Pour certaines associations du secteur des technologies de l'information, les consommateurs devraient uniquement avoir le droit de résilier le contrat et d'obtenir un remboursement du prix, mais pas de demander que les contenus soient mis en conformité, étant donné que cette solution peut se révéler trop coûteuse pour les professionnels. D'autres associations de ce secteur estiment que les modes de dédommagement en cas de non-conformité ne conviennent pas à tous les contenus numériques. Les États membres soutiennent presque unanimement l'inclusion de l'ensemble des modes de dédommagement qui existent déjà pour les biens. La grande majorité des répondants sont d'accord sur le fait que les professionnels devraient avoir la possibilité, sous certaines conditions (comme l'information préalable du consommateur), de modifier les caractéristiques du contenu numérique fourni et que les consommateurs devraient être en mesure de résilier les contrats à long terme.

- **Obtention et utilisation d'expertise**

Un groupe d'experts en matière de contrats d'informatique en nuage s'est réuni sept fois, principalement au cours de l'année 2014. Le groupe d'experts, créé dans le cadre de la stratégie européenne en matière d'informatique en nuage, se compose de professionnels et d'organisations représentant les prestataires de services d'informatique en nuage et leurs clients, ainsi que de représentants des professions juridiques ou d'universitaires disposant d'une expertise dans le domaine des contrats d'informatique en nuage et sur les questions liées à la protection des données à caractère personnel en rapport avec ces contrats.

Les contrats d'informatique en nuage ont joué un rôle essentiel dans la détection des problèmes contractuels pertinents dans le cadre de la présente directive. Ces questions, qui ont été abondamment débattues au sein du Groupe, ont trait à la qualité, à la responsabilité ou à la modification des contrats<sup>23</sup>.

La Commission s'est aussi appuyée sur plusieurs études économiques et juridiques, commandées soit spécifiquement aux fins de la présente initiative soit dans le cadre de la stratégie pour un marché unique numérique<sup>24</sup>.

- **Analyse d'impact**

Le 16 octobre 2015, le comité d'examen de la réglementation a émis un premier avis sur le projet d'analyse d'impact, qui a été modifié de manière à tenir compte des observations formulées par le comité, puis soumis à nouveau. Le deuxième avis, qui a approuvé le projet d'analyse d'impact sous réserve d'observations, a été remis par le comité le 9 novembre 2015<sup>25</sup>.

Le rapport d'analyse d'impact révisé et son résumé sont publiés avec les propositions<sup>26</sup>.

---

<sup>23</sup> Groupe d'experts en matière de contrats d'informatique en nuage - informations détaillées sur la composition du groupe d'experts et comptes rendus de réunions disponibles à l'adresse: [http://ec.europa.eu/justice/contract/cloud-computing/expert-group/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/contract/cloud-computing/expert-group/index_en.htm).

<sup>24</sup> Voir notamment:

- GfK pour la Commission européenne, Consumer survey identifying the main cross-border obstacles to the Digital Single Market and where they matter most, 2015.

- Enquête Eurostat sur l'utilisation des TIC par les ménages et les particuliers, 2014.

- Comparative Study on cloud computing contracts (2014) DLA Piper, p.33 et suivantes.; Analysis of the applicable legal frameworks and suggestions for the contours of a model system of consumer protection in relation to digital content contracts; University of Amsterdam: Centre for the Study of European Contract Law (CSECL) Institute for Information Law (IViR): Amsterdam Centre for Law and Economics (ACLE) p.32 et suivantes.

- Flash Eurobarometer 413 «Companies engaged in online activities» (2015) [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_413\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_413_en.pdf).

<sup>25</sup> - Economic study on consumer digital Content products, ICF International, 2015.

<sup>25</sup> L'avis du comité d'examen de la réglementation est disponible à l'adresse suivante: [http://ec.europa.eu/justice/contract/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/justice/contract/index_fr.htm).

<sup>26</sup> L'analyse d'impact et son résumé sont publiés à l'adresse suivante: [http://ec.europa.eu/justice/contract/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/justice/contract/index_fr.htm).

### *Différentes options analysées*

Outre les conséquences de l'absence de changement de politique, l'analyse d'impact a examiné les options suivantes: (i) option 1: règles ciblées entièrement harmonisées pour le contenu numérique et les biens; ii) option 2: règles ciblées entièrement harmonisées pour le contenu numérique et application combinée de la loi du pays du vendeur et des règles harmonisées existantes pour les biens; iii) option 3: règles ciblées entièrement harmonisées pour le contenu numérique et statu quo pour les biens ; iv) option 4: harmonisation minimale des règles qui régissent le contenu numérique et statu quo pour les biens; v) option 5: contrat type européen facultatif associé à un label de confiance de l'UE.

Après une analyse comparée des incidences de ces options, le rapport d'analyse d'impact a conclu que l'option 1 serait la plus efficace pour atteindre les objectifs poursuivis. Cette option permettra de réduire les coûts liés au droit des contrats pour les opérateurs et de faciliter le commerce en ligne transfrontière. Les entreprises pourront 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. Bien que les nouvelles règles sur le contenu numérique puissent entraîner des coûts supplémentaires pour les entreprises, ceux-ci seront limités par rapport à la situation actuelle, car les nouveaux droits seront entièrement harmonisés. Elles offriront dès lors aux entreprises un environnement juridiquement sûr et qui leur est favorable. Les consommateurs disposeront d'un socle de droits précis dans toute l'Union et seront donc plus confiants pour acheter des biens ou acquérir l'accès à des contenus numériques par-delà les frontières. Il en résultera une situation mutuellement bénéfique pour les entreprises et les consommateurs. La concurrence accrue entraînera une augmentation globale des échanges commerciaux et, par conséquent, un choix plus vaste et de meilleure qualité à des prix plus compétitifs pour les consommateurs, avec d'importants bénéfices macroéconomiques pour l'Union.

Sans changement de politique, aucune contribution ne serait apportée à la réalisation des objectifs du marché unique numérique et ce qui risquerait d'avoir une incidence économique négative par rapport à la situation actuelle.

L'option 2 aurait les incidences positives liées aux règles entièrement harmonisées en ce qui concerne le contenu numérique. Pour les biens, cette option augmenterait les incitations à l'offre transfrontière, puisque les opérateurs économiques seraient en mesure de vendre leurs produits en dehors de leurs frontières nationales exclusivement sur la base de la législation de leur État. Les consommateurs pourraient, dans une certaine mesure, bénéficier d'une offre plus large et de prix plus bas. Toutefois, avec cette option, les consommateurs ne bénéficieraient plus d'un niveau de protection éventuellement plus élevé en vertu de leur propre droit national. À l'inverse, ils pourraient bénéficier d'un niveau de protection potentiellement plus élevé offert par la loi de l'État du vendeur si celle-ci va plus loin que leur droit national sur des points précis.

L'option 3 produirait l'effet positif d'un ensemble de règles entièrement harmonisées en ce qui concerne le contenu numérique, mais les obstacles au commerce transfrontière découlant du droit des contrats subsisteraient pour les biens.

L'option 4 permettrait de créer des droits minimaux pour les consommateurs en ce qui concerne les contrats relatifs à la fourniture de contenu numérique dans l'Union et, dans une certaine mesure, renforcerait donc la confiance des consommateurs. Les États membres seraient en mesure d'adopter des règles offrant une protection plus vaste. Toutefois, cette option ne se traduirait pas par des coûts réduits pour les entreprises, qui, lors de la vente dans d'autres États membres, continueraient de devoir se conformer aux différentes règles

nationales obligatoires au titre du droit des contrats de consommation qui offriraient un niveau plus élevé de protection des consommateurs.

L'option 5 pourrait aider les entreprises à vendre du contenu numérique dans l'ensemble de l'Union et offrir aux consommateurs un niveau satisfaisant de protection, scénario néanmoins très fortement tributaire du contenu des clauses du contrat type à convenir par le secteur ainsi que du degré d'utilisation et d'acceptation du label de confiance par les entreprises de l'Union. Les consommateurs pourraient se sentir plus en confiance pour acheter auprès des opérateurs étrangers titulaires du label de confiance de l'Union. Toutefois, les opérateurs resteraient tenus de respecter les règles nationales obligatoires du pays de résidence habituelle du consommateur, pour celles offrant un niveau de protection plus élevé que le contrat type et pourraient, de ce fait, toujours devoir supporter des coûts liés au droit des contrats.

#### *Principales incidences de la proposition*

L'analyse d'impact porte sur les incidences des deux propositions, à savoir la directive concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique et la directive concernant certains aspects des contrats de vente en ligne et de toute autre vente à distance de biens.

Les deux propositions permettront d'éliminer les obstacles liés au droit des contrats qui entravent le commerce en ligne transfrontière, tant pour les consommateurs que pour les opérateurs. La suppression de ces obstacles encouragera le commerce transfrontière: sans les barrières liées au droit des contrats, 122 000 entreprises supplémentaires pratiqueraient la vente en ligne par-delà les frontières. Les exportations intra-UE augmenteraient d'environ 1 milliard d'EUR. Une concurrence renforcée dans le secteur de la vente au détail en ligne entraînera une baisse des prix de détail dans tous les États membres, avec une moyenne de - 0,25 % pour l'ensemble de l'Union. Cette baisse des prix et la confiance accrue des consommateurs découlant de droits uniformes à l'échelle de l'Union exerceront un effet de levier sur la demande des consommateurs. La consommation des ménages, qui reflète le bien-être des consommateurs, augmenterait dans tous les États membres de l'Union, avec une moyenne de + 0,23 %, ce qui correspond à environ €18 milliards d'EUR. Entre 7,8 et 13 millions de consommateurs supplémentaires se mettraient à acheter en ligne dans d'autres États membres. Le montant moyen dépensé annuellement par chaque acheteur transfrontière augmenterait par ailleurs de 40 EUR. Cette augmentation de l'offre et de la demande aura des incidences directes sur les principales variables macroéconomiques de chaque État membre et de l'Union dans son ensemble. Globalement, il en résultera un gain annuel d'environ 4 milliards d'EUR pour le PIB réel de l'Union.

#### *Qui est concerné et de quelle manière?*

Les entreprises devront supporter des coûts pour se conformer à la nouvelle directive mais, en définitive, tireront des avantages bien plus importants des règles entièrement harmonisées leur permettant d'exporter des biens et du contenu numérique dans l'ensemble de l'Union. Les PME ne seront pas exemptées des nouvelles règles législatives, car cela affaiblirait la confiance des consommateurs à leur égard. Rien ne justifie d'offrir aux consommateurs une protection moindre lorsqu'ils effectuent des achats auprès d'une PME que lorsqu'ils s'adressent à un plus grand fournisseur. Une exemption compromettrait également les avantages que présente pour les PME le fait de ne devoir recourir qu'à un seul ensemble de règles applicables dans toute l'Union. En réalité, l'initiative sera particulièrement bénéfique pour les PME, qui sont les plus touchées par les coûts nécessaires à l'adaptation de leurs contrats aux règles obligatoires d'autres États membres et sont plus souvent limitées à leur marché national que leurs concurrents de plus grande taille. Le commerce transfrontière est un

moyen important pour elles de bénéficier des avantages liés aux économies d'échelle. Les PME éprouvent des difficultés à trouver de nouveaux clients. Ce problème est plus facile à résoudre dans le contexte en ligne, étant donné que l'internet permet de vendre en ligne à des coûts moindres que dans le commerce hors ligne.

- **Droits fondamentaux**

La proposition concernant la fourniture de contenu numérique aura une incidence positive sur un certain nombre de droits consacrés par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, et en particulier l'article 38, relatif à la protection des consommateurs, et l'article 16, relatif à la liberté d'entreprise.

Un ensemble ciblé de règles entièrement harmonisées en ce qui concerne le contenu numérique répondra à l'objectif de l'article 38 de la Charte des droits fondamentaux en renforçant la protection des consommateurs dans l'ensemble de l'Union, étant donné qu'il offrira aux consommateurs de l'Union des droits clairs et spécifiques lors de l'achat de contenus numériques, ou de l'acquisition des accès à ces contenus, au niveau national ou dans d'autres États membres.

Un ensemble de règles entièrement harmonisées pour les aspects essentiels de la fourniture de contenu numérique contribuera également à la réalisation de l'objectif de l'article 16, étant donné qu'il sera plus facile pour les entreprises de vendre des contenus numériques de l'Union, tant au niveau national que transfrontière. Leur capacité à développer leur activité s'en trouvera ainsi renforcée.

Enfin, des droits contractuels clairs contribueront à atteindre l'objectif de l'article 47 (droit à un recours effectif), car ils renforceront la capacité du consommateur d'exercer son droit à un recours effectif devant les tribunaux. Les nouvelles règles devraient préciser les modes de dédommagement disponibles en cas de litige.

#### **4. INCIDENCE BUDGÉTAIRE**

La présente proposition n'a pas d'incidence budgétaire.

#### **5. AUTRES ÉLÉMENTS**

- **Plans de mise en œuvre et modalités de suivi, d'évaluation et d'information**

Les États membres seront tenus de communiquer à la Commission les mesures de mise en œuvre de la directive concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique. Ces mesures établiront le texte de la législation adoptée par les États membres. La Commission effectuera un suivi de ces mesures, afin de garantir leur conformité avec la directive.

La Commission lancera un exercice de suivi et d'évaluation afin de déterminer dans quelle mesure la directive permet effectivement d'atteindre les objectifs. Les résultats de cette évaluation seront pris en compte dans un processus de réexamen qui devra être effectué cinq ans après l'entrée en vigueur de la directive et consistera à examiner l'efficacité de la directive.

- **Documents explicatifs**

Conformément à la déclaration politique commune des États membres et de la Commission du 28 septembre 2011 sur les documents explicatifs, les États membres se sont engagés à joindre à la notification de leurs mesures de transposition, dans les cas où cela se justifie, un ou plusieurs documents expliquant le lien entre les éléments d'une directive et les parties

correspondantes des instruments nationaux de transposition. En ce qui concerne la présente directive, il est estimé que la transmission de ces documents est justifiée.

- **Explication détaillée des différentes dispositions de la proposition**

La proposition comporte 20 articles.

L'article 1<sup>er</sup> définit l'objet de la directive, qui est d'harmoniser entièrement un ensemble de règles essentielles relatives aux contrats de fourniture de contenu numérique. Il précise que la directive comporte des règles concernant la conformité du contenu numérique, les modes de dédommagement à la disposition des consommateurs en cas de défaut de conformité du contenu numérique au contrat, ainsi que certains aspects concernant le droit de résilier un contrat à long terme et la modification du contenu numérique.

L'article 2 contient une liste de définitions des termes employés dans la directive. Certaines définitions proviennent de l'*acquis* actuel, comme celle du consommateur, ou de la proposition de règlement relatif à un droit commun européen de la vente. D'autres définitions reflètent la spécificité du contenu numérique et tiennent compte de l'évolution rapide des technologies et des pratiques commerciales. Par exemple, la définition du contenu numérique est délibérément vaste et englobe 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 d'éviter les distorsions de concurrence et de créer des conditions de concurrence équitables.

L'article 3 définit, sur la base de l'objet de la directive, le champ d'application personnel et matériel de cette dernière. La directive ne couvre que les transactions entre entreprises et particuliers. Les problèmes liés au droit des contrats dans les relations entre entreprises, en particulier en ce qui concerne les besoins spécifiques des PME, ont été reconnus dans la stratégie pour un marché unique numérique et seront analysés dans le cadre d'autres actions annoncées dans la stratégie. La directive couvre la fourniture de tous les types de contenu numérique. En outre, elle ne couvre 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. La directive ne couvre pas 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. L'article 3 précise en outre qu'en cas de conflit entre la directive et un autre acte de l'Union, cet autre acte prévaut. Il précise en particulier que la directive est sans préjudice des règles en matière de protection des données. Enfin, il indique que la directive n'a pas d'incidence sur les législations nationales pour les aspects non couverts par celle-ci, tels que les règles nationales prévoyant des obligations du consommateur envers le fournisseur du contenu numérique ou régissant la qualification, la formation et la validité des contrats.

L'article 4 dispose que la directive est une directive d'harmonisation complète. Il 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. Il résulte de l'application combinée de l'article 4 et de l'article 1<sup>er</sup> que, dans les domaines ne relevant pas du champ d'application de la directive, les États membres sont libres de mettre en place des solutions nationales.

L'article 5 précise les modalités et le moment de la fourniture du contenu numérique. Le contenu numérique doit 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 doit être fourni instantanément, à moins que les parties n'en conviennent autrement.

L'article 6 contient une combinaison de critères de conformité contractuels et réglementaires permettant d'apprécier la qualité du contenu numérique. Le contenu numérique doit avant tout être conforme au contrat. En l'absence de tels critères de référence explicites, la conformité du contenu numérique doit être évaluée en fonction d'un critère objectif, c'est-à-dire que le contenu numérique est réputé propre aux usages auxquels servirait habituellement un contenu numérique du même type. L'article 6 précise en outre que lorsqu'il est fourni sur une certaine période, le contenu numérique doit être conforme au contrat pendant toute la durée de celui-ci et que la version du contenu numérique fourni au consommateur doit également être la version la plus récente disponible au moment de la conclusion du contrat.

L'article 7 dispose qu'un défaut de conformité du contenu numérique résultant d'une intégration incorrecte dans le système (matériel et logiciel) du consommateur est réputé être un défaut de conformité du contenu numérique proprement dit si les raisons de la mauvaise intégration relèvent de la responsabilité du fournisseur.

L'article 8 contient une exigence de conformité supplémentaire selon laquelle le contenu numérique doit être libre de tout droit de tiers, y compris ceux fondés sur la propriété intellectuelle.

En vertu de l'article 9, la charge de la preuve de l'absence de défaut de conformité incombe 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 n'est pas limité dans le temps, car le contenu numérique n'est pas soumis à l'usure normale. L'article 9 précise que le consommateur coopère avec le fournisseur afin de permettre à celui-ci de déterminer l'environnement numérique du consommateur. Cette obligation de coopérer est limitée aux moyens les moins intrusifs techniquement à la disposition du fournisseur.

L'article 10 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. Étant donné que le contenu numérique peut être fourni sur une certaine période, le fournisseur doit également assumer la responsabilité de tout défaut de conformité survenant pendant cette période.

L'article 11 prévoit le droit pour le consommateur de résilier le contrat immédiatement lorsque le fournisseur n'a pas fourni le contenu numérique comme prévu à l'article 5.

L'article 12 énumère les modes de dédommagement dont dispose le consommateur en cas de défaut de livraison ou de non-conformité du contenu numérique. Dans un premier temps, le consommateur est en droit d'obtenir la mise en conformité du contenu numérique dans un délai raisonnable, sans désagrément majeur pour lui et sans frais supplémentaires. Dans un deuxième temps, le consommateur a droit à une réduction du prix ou peut résilier le contrat si la non-conformité porte sur des caractéristiques essentielles.

L'article 13 précise les effets de la résiliation du contrat en cas de défaut de conformité du contenu numérique. Par exemple, il prévoit que le fournisseur rembourse le prix d'achat ou, si la contrepartie consiste en des données, qu'il s'abstient d'utiliser ces données et toute autre information que le consommateur a fournie en échange du contenu numérique. Il précise également que le consommateur s'abstient d'utiliser le contenu numérique après la résiliation.

L'article 14 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, il prévoit que les États membres fixent les modalités de l'exercice de ce droit.

L'article 15 énumère les conditions, telles que l'accord et l'information préalables du consommateur ou le droit pour celui-ci de résilier le contrat, dans lesquelles le fournisseur peut modifier le contrat de fourniture du contenu numérique en ce qui concerne des caractéristiques essentielles.

L'article 16 définit les conditions dans lesquelles le consommateur a le droit de résilier les contrats conclus pour une durée indéterminée ou pour une durée supérieure à 12 mois et, partant, peut changer de fournisseur. Par exemple, le consommateur adresse une notification au fournisseur 14 jours avant la date à laquelle la résiliation devient effective. L'article 16 précise également les effets de la résiliation du contrat à long terme. Il prévoit par ailleurs que le fournisseur s'abstient d'utiliser ces données et toute autre information que le consommateur a fournie en échange du contenu numérique.

L'article 17 accorde au fournisseur 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. Les modalités de l'exercice de ce droit sont régies par le droit national des États membres.

L'article 18 fait obligation aux États membres de veiller à ce qu'il existe des moyens adéquats et efficaces pour assurer le respect de la présente directive.

L'article 19 contient la clause sur le caractère impératif de règles en matière de droit des contrats de consommation, en ce sens qu'il prévoit qu'une dérogation aux exigences contenues dans la directive qui seraient au détriment du consommateur ne lie pas le consommateur.

L'article 20 prévoit des modifications d'autres actes législatifs de l'Union. Il modifie la directive 1999/44/CE dans le but d'éviter les chevauchements entre les deux instruments. L'article 20 ajoute également une référence à la présente directive à l'annexe du règlement (CE) n° 2006/2004 pour faciliter la coopération transfrontalière concernant l'application de la directive. Il ajoute également une référence à la présente directive à l'annexe I de la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil<sup>27</sup>, de manière à garantir que les intérêts collectifs des consommateurs énoncés dans la présente directive soient protégés.

L'article 21 fixe le délai de transposition par les États membres.

L'article 22 établit l'obligation pour la Commission de réexaminer la mise en œuvre de la directive au plus tard cinq ans après son entrée en vigueur.

L'article 23 précise la date d'entrée en vigueur de la directive.

L'article 24 précise les destinataires de la directive.

---

<sup>27</sup>

JO L 110 du 1.5.2009, p. 30.

Proposition de

**DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL**

**concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique**

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,  
vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,  
vu la proposition de la Commission européenne,  
après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,  
vu l'avis du Comité économique et social européen<sup>28</sup>,  
statuant conformément à la procédure législative ordinaire,  
considérant ce qui suit:

- (1) Le potentiel de croissance du commerce électronique n'a pas encore été pleinement exploité. La stratégie pour un marché unique numérique en Europe<sup>29</sup> appréhende de manière globale les principaux obstacles au développement du commerce électronique transfrontière dans l'Union afin de libérer ce potentiel. Pour stimuler l'économie numérique de l'Union ainsi que sa croissance globale, il est nécessaire d'assurer aux consommateurs un meilleur accès au contenu numérique et d'en faciliter la fourniture par les entreprises.
- (2) Pour parvenir à un véritable marché unique du numérique, il est nécessaire d'harmoniser certains aspects relatifs aux contrats de fourniture de contenu numérique, en prenant comme base un niveau élevé de protection des consommateurs.
- (3) Les disparités entre les règles nationales impératives 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 car il existe très peu de règles personnalisées au niveau de l'Union. Les entreprises supportent des surcoûts résultant, d'une part, de ces disparités et, d'autre part, de l'insécurité juridique qui entoure la vente transfrontière de contenu numérique. Les entreprises supportent également des coûts pour adapter leurs contrats aux règles impératives spécifiques à la fourniture de contenu numérique qui ont déjà été instaurées dans plusieurs États membres. Celles-ci ont pour effet de créer des différences en matière de champ d'application et de contenu entre les règles nationales spécifiques régissant ces contrats. Dans les États membres où il n'existe pas encore de règles spécifiques à la fourniture de contenu numérique, les opérateurs économiques désireux de vendre au niveau transfrontière sont dans l'incertitude car, bien souvent, ils ne savent pas quelles règles s'appliquent au contenu numérique dans l'État membre

---

<sup>28</sup>

JO C , , p .

<sup>29</sup>

COM(2015) 192 final.



vers lequel ils souhaitent exporter, quelle en est la teneur ni si elles revêtent un caractère impératif ou non.

- (4) Les consommateurs ne se sentent pas en confiance lorsqu'ils effectuent des achats transfrontières et particulièrement en ligne. Les principales causes de ce manque de confiance est l'incertitude concernant leurs droits contractuels essentiels et l'absence de cadre contractuel clair en matière de contenu numérique. Beaucoup de consommateurs de contenu numérique rencontrent des problèmes liés à la qualité de ce contenu ou à l'accès à celui-ci. Il leur arrive, par exemple, de recevoir du contenu numérique incorrect ou défectueux, ou de ne pas pouvoir accéder au contenu numérique concerné. En conséquence, le préjudice subi par les consommateurs est à la fois financier et non financier.
- (5) Afin de remédier à ces problèmes, les entreprises comme les consommateurs devraient pouvoir s'appuyer sur des règles complètement harmonisées en matière de fourniture de contenu numérique, définissant des droits contractuels valables dans l'ensemble de l'Union, essentiels pour ce type de transactions.
- (6) L'établissement, dans tous les États membres, de règles complètement harmonisées en matière de droit des contrats à la consommation facilitera la vente transfrontière de contenu numérique par les entreprises. Celles-ci disposeront d'un environnement stable concernant le droit des contrats pour la vente en ligne et par correspondance dans d'autres États membres. L'instauration, dans toute l'UE, de règles complètement harmonisées spécifiques au contenu numérique mettra un terme à la complexité due aux différentes règles nationales qui s'appliquent actuellement aux contrats de fourniture de contenu numérique. Ces règles permettront aussi d'éviter la fragmentation juridique qui pourrait résulter de nouvelles législations nationales régissant spécifiquement le contenu numérique.
- (7) Les consommateurs jouiront de droits complètement harmonisés en matière de contenu numérique, qui offriront un niveau de protection élevé. Ils disposeront de droits clairement définis concernant le contenu numérique de tout pays de l'UE autre que le leur, qu'ils le reçoivent ou y accèdent. Leur confiance dans l'achat de contenu numérique s'en trouvera renforcée. Cela contribuera également à atténuer le préjudice subi actuellement par les consommateurs car l'existence d'un ensemble de droits précis leur permettra de résoudre les problèmes auxquels ils sont confrontés en matière de contenu numérique.
- (8) La présente directive devrait harmoniser complètement un ensemble de règles essentielles qui, jusqu'à présent, ne sont pas établies au niveau de l'Union. Elle devrait donc comprendre des règles relatives à la conformité du contenu numérique, les modes de dédommagement à la disposition des consommateurs en cas de défaut de conformité du contenu numérique au contrat et certaines modalités de ces dédommagements. La présente directive devrait également harmoniser certains aspects relatifs au droit de résilier un contrat à long terme, ainsi qu'à la modification du contenu numérique.
- (9) L'harmonisation complète de toutes les exigences relatives aux matières régies par la présente directive, dans les limites de son champ d'application, empêche les États membres de prévoir d'autres exigences de forme ou de fond comme, par exemple, l'instauration d'un laps de temps au cours duquel le défaut de conformité doit apparaître, l'obligation faite au consommateur de notifier au fournisseur le défaut de conformité dans un délai déterminé ou l'obligation faite au consommateur de payer

pour l'utilisation du contenu numérique jusqu'au moment de la résiliation pour défaut de conformité au contrat.

- (10) La présente directive ne devrait pas porter atteinte aux législations nationales, pour autant que les matières concernées ne soient pas régies par la directive, notamment aux règles nationales prévoyant les obligations du consommateur vis-à-vis du fournisseur de contenu numérique ou réglementant la qualification, la formation et la validité des contrats ou la légalité du contenu. Les États membres devraient également rester libres de prévoir des règles concernant les conditions détaillées de l'exercice des droits, comme le droit à des dommages et intérêts dans la mesure où ils ne sont pas couverts par la directive, ou des règles précisant les conséquences de la résiliation du contrat, qui s'appliquent en sus des règles de restitution établies par la présente directive.
- (11) La présente directive devrait permettre de traiter les problèmes concernant les différentes catégories de contenu numérique et leur fourniture. Afin de s'adapter aux progrès technologiques rapides et de préserver le caractère évolutif du concept de contenu numérique, il convient d'utiliser ce concept, dans la présente directive, dans un sens plus large que dans la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil<sup>30</sup>. Plus particulièrement, il devrait couvrir les services qui permettent la création, le traitement ou le stockage de données. Bien qu'il existe de nombreux moyens de fournir du contenu numérique, comme la transmission sur support durable, le téléchargement par les consommateurs sur leurs appareils, la diffusion en flux sur le Web, l'autorisation d'accès à des capacités de stockage de contenu numérique ou l'accès à l'utilisation des médias sociaux, la présente directive devrait s'appliquer à tous les contenus numériques, indépendamment du support utilisé pour leur transmission. Il n'est pas souhaitable d'établir des distinctions entre les différentes catégories existant sur ce marché en mutation technologique rapide car cela aboutirait quasi inévitablement à des discriminations entre les fournisseurs. L'objectif recherché devrait être d'instaurer des conditions de concurrence équitables entre les fournisseurs de différentes catégories de contenu numérique. Toutefois, la présente directive ne devrait pas s'appliquer au contenu numérique qui est incorporé dans des produits de telle sorte qu'il opère en tant que partie intégrante desdits produits et que ses fonctions sont subordonnées aux principales fonctionnalités des produits.
- (12) Afin de répondre aux attentes des consommateurs et d'assurer un cadre juridique simple et sans ambiguïté pour les fournisseurs de contenu numérique proposé sur support durable, en ce qui concerne les exigences de conformité et les modes de dédommagement à la disposition des consommateurs en cas de non-conformité, la présente directive devrait s'appliquer aux produits tels que les DVD et CD, lesquels intègrent du contenu numérique de telle sorte qu'ils ne fonctionnent qu'en tant que transporteur de contenu numérique. Elle devrait s'appliquer au contenu numérique fourni sur support durable, qu'il fasse l'objet de vente à distance ou en face à face, afin d'éviter la fragmentation entre les différents canaux de distribution. La directive 2011/83/UE devrait continuer à s'appliquer à ces produits, notamment aux obligations relatives à la livraison des biens, aux modes de dédommagement en cas de non-livraison et à la nature du contrat en vertu duquel sont fournis les biens. La présente directive est également sans préjudice du droit de distribution applicable à ces biens en vertu de la législation sur le droit d'auteur.
- (13) Dans l'économie numérique, les acteurs du marché ont souvent et de plus en plus tendance à considérer les informations concernant les particuliers comme ayant une

---

30

JO L 304 du 22.11.2011, p. 64.

valeur comparable à celle de l'argent. Il est fréquent que du contenu numérique soit fourni, non pas en échange d'un paiement, mais moyennant une contrepartie non pécuniaire, c'est-à-dire en accordant l'accès à des données à caractère personnel ou autres. Ces modèles commerciaux spécifiques sont appliqués sous de multiples formes sur une grande partie du marché. Établir une distinction en fonction de la nature de la contrepartie serait discriminatoire pour certains modèles commerciaux. Cela inciterait inutilement les entreprises à s'orienter vers une offre de contenu numérique en contrepartie de données. Or il convient d'établir des conditions de concurrence équitables. En outre, il se peut que de moins bonnes caractéristiques de performance du contenu numérique fourni moyennant une contrepartie non pécuniaire aient des répercussions sur les intérêts économiques des consommateurs. Par conséquent, l'applicabilité des règles de la présente directive ne devrait pas dépendre du paiement ou non d'un prix pour le contenu numérique spécifique concerné.

- (14) En ce qui concerne la fourniture de contenu numérique non pas en échange d'un paiement, mais moyennant une contrepartie non pécuniaire, la présente directive devrait exclusivement s'appliquer aux contrats en vertu desquels le fournisseur demande des données, comme un nom et une adresse électronique ou des photos, et le consommateur les lui communique de façon active, directement ou indirectement, par exemple selon une procédure d'enregistrement individuel ou sur la base d'un contrat qui autorise l'accès aux photos du consommateur. La directive ne devrait pas s'appliquer aux cas où le fournisseur recueille les données requises pour que le contenu numérique fonctionne conformément au contrat, par exemple la localisation si elle est nécessaire au bon fonctionnement d'une application mobile, ou à la seule fin de satisfaire à des exigences légales, par exemple lorsque l'enregistrement du consommateur est requis, pour des raisons de sécurité et d'identification, par les législations applicables. De même, la présente directive ne devrait pas non plus s'appliquer aux cas où le fournisseur recueille des informations, y compris des données à caractère personnel, comme l'adresse IP, ou d'autres informations générées automatiquement, comme les informations recueillies et transmises par un cookie, sans que le consommateur ne les ait fournies activement, même si le consommateur accepte le cookie. Elle ne devrait pas non plus s'appliquer aux cas où des annonces publicitaires ciblent le consommateur uniquement afin d'accéder à du contenu numérique.
- (15) Le contenu généré par les consommateurs devrait être traité de la même façon que n'importe quel autre contenu numérique fourni ou stocké par le consommateur pendant toute la durée du contrat, tel que les fichiers musicaux et vidéo, les photos, jeux ou applications. Le contenu généré par les consommateurs couvre un large éventail d'exemples: images numériques, fichiers audio et vidéo, blogs, forums de discussion, formats textuels collaboratifs, posts (publications), tchats, tweets, logs, podcasts, contenu créé sur appareil mobile, contenu créé dans un environnement virtuel en ligne, notations et collections de liens renvoyant à du contenu en ligne.
- (16) Afin de garantir un ensemble commun de droits aux consommateurs et des conditions de concurrence équitables aux entreprises, les consommateurs devraient disposer des mêmes modes de dédommagement, lorsqu'un contenu numérique n'est pas conforme au contrat, quelle que soit la façon dont le contenu a été mis au point. Par conséquent, la directive devrait s'appliquer aux contrats prévoyant l'élaboration d'un contenu numérique fait sur mesure pour les besoins spécifiques du consommateur, y compris d'un logiciel sur mesure. La présente directive devrait également s'appliquer à la fourniture des fichiers de modélisation visuelle nécessaires à l'impression 3D.

Toutefois, la présente directive ne devrait pas régler les biens produits au moyen de la technologie d'impression 3D, ni les dommages qui leur sont causés.

- (17) Le contenu numérique a une grande importance dans le contexte de l'Internet des objets. Il convient cependant d'aborder les questions de responsabilité spécifiques à l'Internet des objets, y compris la responsabilité en matière de données et de contrats de machine à machine, séparément.
- (18) Les contrats peuvent inclure les conditions générales du fournisseur que le consommateur est tenu d'accepter. Pour certains contenus numériques, il est fréquent que les fournisseurs décrivent le service et les objectifs mesurables dans un accord de niveau de service. Ces accords de niveau de service sont généralement joints en annexe au contrat principal et constituent un élément important de la relation contractuelle entre le fournisseur et le consommateur. Ils devraient entrer dans la définition d'un contrat en vertu de la présente directive et devraient, par conséquent, respecter les règles qui y sont énoncées.
- (19) La présente directive devrait s'appliquer uniquement aux services dont l'objet principal est la fourniture de contenu numérique. Par conséquent, la directive ne devrait pas s'appliquer aux services qui sont rendus en personne par le fournisseur et pour lesquels les moyens numériques ne sont utilisés qu'à des fins d'accès ou de livraison, comme ce peut être le cas d'une traduction ou d'autres services de conseils professionnels pour lesquels seul le produit du service est livré au consommateur par des moyens numériques.
- (20) Lorsque, en vertu d'un contrat unique ou d'un groupe de contrats, le fournisseur propose du contenu numérique conjointement avec d'autres services, tels que des services ou produits de télécommunication qui ne fonctionnent pas simplement comme transporteur du contenu numérique, la présente directive devrait s'appliquer uniquement à l'élément de contenu numérique du groupe en question. Les autres éléments devraient être régis par le droit applicable.
- (21) La présente directive ne devrait pas traiter des aspects de la fourniture de contenu numérique relatifs au droit d'auteur et aux autres droits de propriété intellectuelle. Par conséquent, elle devrait s'appliquer sans préjudice des droits et obligations conformément à la législation sur le droit d'auteur et aux autres législations en matière de propriété intellectuelle.
- (22) La protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel est régie par la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil<sup>31</sup> et par la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil<sup>32</sup>, qui sont pleinement applicables dans le cadre des contrats de fourniture de contenu numérique. Ces directives établissent d'ores et déjà un cadre juridique dans le domaine des données à caractère personnel dans l'Union. La mise en œuvre et l'application de la présente directive devraient être parfaitement conformes à ce cadre juridique.
- (23) Le contenu numérique peut être fourni aux consommateurs par divers moyens. Il convient de fixer des règles simples et précises quant aux modalités et au délai pour que le fournisseur s'acquitte de sa principale obligation contractuelle, à savoir fournir du contenu numérique au consommateur. Étant donné que le fournisseur n'est en principe pas responsable des actes ou omissions du fournisseur d'accès Internet ou de la plateforme électronique que le consommateur a choisis pour recevoir le contenu

<sup>31</sup>

JO L 281, 23.11.1995, p. 31 [destiné à être remplacé par le règlement général sur la protection des données, une fois adopté].

<sup>32</sup>

JO L 201 du 31.7.2002, p. 37.

numérique, il devrait être suffisant, à cet effet, que le fournisseur de contenu numérique fournisse celui-ci au tiers. S'agissant du délai de fourniture, compte tenu des pratiques du marché et des possibilités techniques, le contenu numérique devrait être fourni immédiatement, à moins que les parties n'en conviennent autrement afin de s'adapter à d'autres modèles de fourniture.

- (24) Afin de promouvoir l'innovation au sein du marché unique numérique et de s'adapter aux progrès technologiques que traduit l'évolution rapide des caractéristiques du contenu numérique, il est justifié que celui-ci soit, avant tout, conforme à ce qui a été convenu dans le contrat.
- (25) Au cas où le contrat ne prévoit pas de critères suffisamment clairs et complets pour déterminer la conformité du contenu numérique au contrat, il est nécessaire de définir des critères de conformité objectifs afin de veiller à ce que les consommateurs ne soient pas privés de leurs droits. Dans ce cas, il convient d'évaluer la conformité au contrat en prenant en considération la fin à laquelle serait normalement utilisé un contenu numérique répondant à la même description.
- (26) De par sa nature, le contenu numérique doit forcément interagir avec d'autres équipements numériques pour pouvoir fonctionner correctement. Par conséquent, l'interopérabilité devrait faire partie des critères de conformité à respecter. En particulier, il est indispensable qu'il y ait compatibilité avec le matériel, notamment quant à la vitesse du processeur et aux caractéristiques de la carte graphique, et avec le logiciel, notamment quant à la version du système d'exploitation ou au type de lecteur multimédia. La notion de fonctionnalité devrait renvoyer à la manière dont le contenu numérique peut être utilisé. Elle devrait aussi faire référence à l'absence ou à l'existence de restrictions techniques, telles que la protection assurée par gestion des droits numériques ou par zonage.
- (27) Bien que les services et technologies basés sur les données procurent des avantages importants, ils créent aussi certaines vulnérabilités. Comme cela est reconnu dans la stratégie pour un marché unique numérique, il est essentiel de garantir un niveau élevé de sécurité des réseaux et de l'information dans l'ensemble de l'Union européenne pour veiller au respect des droits fondamentaux, tels que le droit à la vie privée et la protection des données à caractère personnel, et pour accroître la confiance des utilisateurs dans l'économie numérique. Alors que les logiciels sont désormais présents partout, des qualités comme la fiabilité, la sécurité et l'adaptabilité à l'évolution des besoins s'avèrent aussi des préoccupations de premier plan. Il est donc de plus en plus important que ces services et technologies basés sur les données contribuent, dans une mesure proportionnée au rôle et à la fonction qu'ils remplissent, à garantir de telles qualités. En particulier, la qualité en termes de sécurité et de fiabilité s'impose comme une préoccupation majeure pour les services composites innovants, qui dépendent de l'interconnexion de divers systèmes dans différents domaines.
- (28) Lorsqu'ils appliquent les règles de la présente directive, les fournisseurs devraient utiliser des normes, spécifications techniques ouvertes, bonnes pratiques et codes de conduite, y compris en ce qui concerne les formats de données les plus utilisés pour extraire le contenu généré par l'utilisateur ou tout autre contenu fourni par le consommateur, qu'ils soient établis au niveau international, européen ou sectoriel. Dans ce contexte, la Commission peut envisager d'encourager les associations professionnelles et autres organisations représentatives à élaborer des normes

internationales et européennes et à établir un code de conduite susceptibles de contribuer à la mise en œuvre uniforme de la directive.

- (29) Pour de nombreux types de contenu numérique, la fourniture est prévue sur une certaine période de temps. Ainsi, par exemple, les consommateurs accèdent aux services en nuage sur une certaine période de temps. Il est donc important de veiller à ce que le contenu numérique soit conforme au contrat pendant toute la durée de celui-ci. Par ailleurs, étant donné les fréquentes améliorations apportées au contenu numérique, notamment par des mises à jour, la version du contenu numérique fournie au consommateur devrait être la plus récente disponible au moment de la conclusion du contrat.
- (30) Pour fonctionner correctement, le contenu numérique doit être correctement intégré à l'environnement matériel et logiciel du consommateur. Si un défaut de conformité du contenu numérique au contrat résultait d'une intégration incorrecte, il devrait être considéré comme un défaut de conformité proprement dit, dès lors que le contenu numérique a été intégré par le fournisseur ou sous son contrôle, ou par le consommateur, qui a suivi les consignes du fournisseur, et que l'intégration incorrecte était due à des lacunes desdites consignes. Dans ce cas de figure, l'origine du défaut de conformité est à rechercher chez le fournisseur.
- (31) La conformité devrait couvrir les défauts matériels comme les défauts juridiques. En effet, les droits de tiers pourraient empêcher le consommateur de jouir du contenu numérique ou de certaines de ses caractéristiques conformément au contrat si ces droits sont enfreints et si le tiers oblige, à juste titre, le fournisseur à cesser de les enfreindre et de proposer le contenu numérique en question. Les défauts juridiques sont particulièrement importants en matière de contenu numérique qui, par nature, est soumis aux droits de propriété intellectuelle. Par conséquent, le fournisseur devrait être tenu de veiller à ce que le contenu numérique soit libre de tout droit de tiers, par exemple à ce qu'il ne puisse faire l'objet d'une réclamation de droit d'auteur, empêchant le consommateur d'en jouir conformément au contrat.
- (32) Étant donné que le contenu numérique a un caractère spécifique et une grande complexité, et que le fournisseur en a une meilleure connaissance et a accès au savoir-faire, aux informations techniques et à un support technique de haut niveau, le fournisseur est mieux placé que le consommateur pour établir pourquoi le contenu numérique n'est pas conforme au contrat. Le fournisseur est également mieux placé pour déterminer si le défaut de conformité au contrat est dû ou non à une incompatibilité entre l'environnement numérique du consommateur et les exigences techniques du contenu numérique. Par conséquent, en cas de litige, il devrait incomber au fournisseur de prouver que le contenu numérique est conforme au contrat, sauf si le fournisseur établit que l'environnement numérique du consommateur est incompatible avec le contenu numérique. C'est uniquement si le fournisseur établit l'incompatibilité entre l'environnement numérique du consommateur et les exigences d'interopérabilité et autres exigences techniques du contenu numérique qu'il devrait incomber au consommateur de prouver que le contenu numérique n'est pas conforme au contrat.
- (33) Sans préjudice des droits fondamentaux à la protection de la vie privée, y compris à la confidentialité des communications, et à la protection des données à caractère personnel du consommateur, celui-ci devrait coopérer avec le fournisseur afin de lui permettre de vérifier son environnement numérique en ayant recours aux moyens les moins intrusifs qui, en l'espèce, sont à la disposition des deux parties. Par exemple, il peut souvent s'agir, pour le consommateur, de remettre au fournisseur les rapports

d'incidents générés automatiquement ou les détails de sa connexion Internet. C'est uniquement dans des cas exceptionnels et dûment justifiés où, même en utilisant au mieux tous les moyens possibles, il n'y a pas d'autre solution, que cela peut aussi impliquer, pour le consommateur, d'autoriser l'accès virtuel à son environnement numérique. Toutefois, si le consommateur ne coopère pas avec le fournisseur, il devrait incomber au consommateur de prouver que le contenu numérique n'est pas conforme au contrat.

- (34) Le fournisseur devrait être responsable envers le consommateur du défaut de conformité au contrat et de tout manquement à l'obligation de fournir le contenu numérique. De plus, comme la fourniture de contenu numérique peut se faire sur une certaine période de temps, il est justifié que le fournisseur soit responsable de tout défaut de conformité qui survient au cours de cette période.
- (35) Le fait que le fournisseur ne fournisse pas le contenu numérique au consommateur conformément au contrat constitue un manquement grave à la principale obligation contractuelle du fournisseur, qui justifierait la résiliation immédiate du contrat par le consommateur. Si le fournisseur n'a pas initialement manqué à son obligation de fournir le contenu numérique, les interruptions de fourniture, qui entraînent pour le consommateur une indisponibilité ou une inaccessibilité du contenu numérique sur une courte période de temps, devraient être traitées comme une non-conformité au contrat et non comme un défaut de fourniture. En particulier, l'exigence de bonne continuité du contenu numérique ne devrait pas couvrir que les interruptions de fourniture de durée négligeable.
- (36) En cas de non-conformité au contrat, les consommateurs devraient, dans un premier temps, bénéficier du droit à la mise en conformité du contenu numérique au contrat. Selon les caractéristiques techniques du contenu numérique, le fournisseur peut choisir une méthode spécifique de mise en conformité du contenu numérique au contrat, consistant par exemple à publier des mises à jour ou à demander au consommateur d'accéder à un nouvel exemplaire du contenu numérique. Compte tenu de la diversité des contenus numériques, il n'est pas judicieux de fixer des délais précis pour l'exercice des droits ou le respect des obligations en matière de contenu numérique. De tels délais risquent de ne pas refléter ladite diversité et de s'avérer trop courts ou trop longs suivant les cas. Il est donc plus approprié de faire référence à des délais raisonnables. Le contenu numérique devrait être mis en conformité au contrat dans un délai raisonnable et à titre gratuit. En particulier, le consommateur ne devrait pas supporter de coûts associés à l'élaboration d'une mise à jour du contenu numérique.
- (37) Dans un deuxième temps, le consommateur devrait avoir droit à une réduction du prix ou à la résiliation du contrat. Le droit du consommateur à la résiliation du contrat devrait se limiter aux cas où, par exemple, la mise en conformité du contenu numérique est impossible et où la non-conformité compromet les principales caractéristiques de performance du contenu numérique. En cas de résiliation du contrat par le consommateur, le fournisseur devrait rembourser le prix payé par le consommateur ou, en cas de fourniture de contenu numérique non pas en échange d'un paiement mais en contrepartie de l'accès à des données fournies par le consommateur, le fournisseur devrait s'abstenir d'utiliser ces données, de les transférer à des tiers ou d'autoriser des tiers à y accéder après la résiliation du contrat. L'obligation de s'abstenir d'utiliser les données signifie, au cas où la contrepartie consiste en données à caractère personnel, que le fournisseur devrait prendre toutes les mesures afin de se conformer aux règles de protection des données en les supprimant ou en les anonymisant de telle sorte que le consommateur ne puisse être identifié par aucun

moyen raisonnablement susceptible d'être utilisé par le fournisseur ou toute autre personne. Sans préjudice des obligations d'un responsable du traitement en vertu de la directive 95/46/CE, le fournisseur ne devrait pas être tenu de prendre d'autres mesures concernant les données que le fournisseur a légalement communiquées à des tiers au cours de la durée du contrat de fourniture de contenu numérique.

- (38) Après résiliation, le fournisseur devrait également éviter d'utiliser le contenu généré par le consommateur. Cependant, dans les cas où du contenu a été généré par plus d'un consommateur donné, le fournisseur a le droit de continuer à utiliser le contenu généré par ce consommateur dès lors que les autres consommateurs en font aussi usage.
- (39) Afin de veiller à ce que le consommateur bénéficie d'une protection efficace quant au droit de résilier le contrat, le fournisseur devrait autoriser le consommateur à récupérer l'ensemble des données que celui-ci a téléchargées, qu'il a produites à l'aide du contenu numérique ou qui ont été générées par son utilisation du contenu numérique. Cette obligation devrait s'étendre aux données que le fournisseur est tenu de conserver en vertu du contrat de fourniture du contenu numérique, ainsi qu'aux données que le fournisseur a effectivement conservées en rapport avec le contrat.
- (40) Lorsque, après résiliation du contrat pour défaut de conformité, le fournisseur fournit au consommateur les moyens techniques de récupérer les données, le consommateur devrait avoir le droit de le faire sans supporter aucun coût, tel que celui de l'utilisation d'un format courant, mais à l'exception de ceux imputables à son propre environnement numérique, notamment le coût de la connexion au réseau, car ils ne sont pas spécifiquement liés à la récupération des données.
- (41) Lorsque le contrat est résilié, le consommateur ne devrait pas être tenu de payer pour l'utilisation d'un contenu numérique non conforme au contrat car cela aurait pour effet de priver le consommateur d'une protection efficace.
- (42) Face à la nécessité de concilier les intérêts légitimes des consommateurs et des fournisseurs, si le contenu numérique fourni sur une certaine période de temps en échange d'un paiement donne lieu à résiliation, le consommateur devrait avoir le droit de résilier uniquement la partie du contrat qui correspond à la période de non-conformité du contenu numérique au contrat. Cependant, dès lors que le contenu numérique est fourni moyennant une contrepartie non pécuniaire, la résiliation partielle est exclue car il est impossible de répartir proportionnellement une telle contrepartie.
- (43) De par sa nature, le contenu numérique ne s'utilise pas lorsque que l'on s'en sert et il est souvent fourni sur une certaine période de temps plutôt que de manière ponctuelle. Il est donc justifié de ne pas prévoir de durée pendant laquelle le fournisseur devrait être tenu responsable de tout défaut de conformité existant au moment de la fourniture du contenu numérique. Par conséquent, les États membres devraient s'abstenir de maintenir ou d'instaurer une telle durée de responsabilité. Ils devraient rester libres d'invoquer leurs règles nationales en matière de prescription afin de garantir la sécurité juridique relativement aux réclamations pour défaut de conformité du contenu numérique.
- (44) Le principe de la responsabilité en dommages et intérêts du fournisseur constitue un élément essentiel des contrats de fourniture de contenu numérique. Afin de renforcer la confiance des consommateurs dans le contenu numérique, il convient donc d'établir ce principe au niveau de l'Union pour veiller à ce que les consommateurs ne soient pas lésés si du contenu numérique non conforme au contrat endommage leur matériel ou



leurs logiciels. Les consommateurs devraient donc avoir droit à réparation pour les dommages causés à leur environnement numérique et dus à un défaut de conformité au contrat ou au manquement à l'obligation de fournir le contenu numérique. Cependant, il devrait appartenir aux États membres de fixer les modalités d'exercice du droit à des dommages et intérêts, en tenant compte du fait qu'une remise de prix sur une future livraison de contenu numérique, surtout si elle est proposée par le fournisseur comme unique indemnité pour les pertes subies, ne rapproche pas forcément le consommateur, autant que possible, de la situation dans laquelle celui-ci se serait trouvé si le contenu numérique lui avait été dûment fourni et avait été conforme au contrat.

- (45) Pour des raisons technologiques ou autres, le fournisseur pourrait être contraint de modifier les caractéristiques du contenu numérique fourni sur une certaine période de temps. Ces modifications sont souvent dans l'intérêt du consommateur car elles améliorent le contenu numérique. Par conséquent, les parties au contrat peuvent inclure dans le contrat les clauses correspondantes qui autorisent le fournisseur à procéder à des modifications. Toutefois, dès lors que ces modifications portent atteinte aux principales caractéristiques de performance du contenu numérique pour le consommateur, elles risquent de compromettre l'équilibre du marché ou la nature de la prestation due au titre du contrat au point que le consommateur ne l'aurait peut-être pas conclu. Aussi, dans de tels cas, ces modifications devraient-elles être soumises à certaines conditions.
- (46) La concurrence est un facteur important du bon fonctionnement d'un marché unique numérique. Afin de favoriser cette concurrence, les consommateurs devraient avoir la possibilité d'accepter des offres concurrentielles et de changer de fournisseur. Pour que cela fonctionne dans la pratique, ils devraient pouvoir le faire sans se heurter à des obstacles juridiques, techniques ou pratiques, notamment certaines clauses contractuelles ou l'incapacité de récupérer l'ensemble des données que le consommateur a téléchargées, qu'il a produites à l'aide du contenu numérique ou qui ont été générées par son utilisation du contenu numérique. Cependant, il importe aussi de protéger les investissements existants et de préserver la confiance dans les contrats conclus. Par conséquent, les consommateurs devraient avoir le droit de résilier les contrats à long terme, sous certaines conditions équitables. Cela n'empêche pas que des contrats à la consommation puissent être conclus pour des périodes contractuelles plus longues. Le consommateur devrait toutefois avoir le droit de mettre un terme à toute relation contractuelle qui, au total, a une durée supérieure à 12 mois. Afin d'éviter tout contournement de ce droit, il y a lieu de couvrir tout contrat qui a pour effet de lier le consommateur à titre contractuel pendant plus de 12 mois, que le contrat soit à durée indéterminée ou pas, ou qu'il soit reconduit automatiquement ou à la suite d'un accord ultérieur par les parties.
- (47) Le défaut de conformité au contrat du contenu numérique final, tel que fourni au consommateur, est souvent dû à l'une des transactions de la chaîne reliant le concepteur original au fournisseur final. Celui-ci devrait être responsable envers le consommateur en cas de défaut de conformité au contrat entre ces deux parties, mais il importe de veiller à ce que le fournisseur ait des droits appropriés vis-à-vis des différents membres de la chaîne de transactions pour pouvoir assumer sa responsabilité envers le consommateur. Cependant, c'est en vertu du droit national applicable qu'il convient d'identifier les membres des chaînes de transactions contre lesquels le fournisseur final peut se retourner et d'établir les modalités et les conditions de ces actions.

- (48) Les personnes ou organisations considérées, selon le droit national, comme ayant un intérêt légitime à protéger les droits contractuels des consommateurs devraient disposer du droit d'engager une action, soit devant un tribunal, soit auprès d'une autorité administrative compétente pour statuer sur les réclamations ou pour engager une action en justice appropriée.
- (49) Rien dans la présente directive ne devrait porter atteinte à l'application des règles de droit international privé, en particulier du règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil<sup>33</sup> et du règlement (CE) n° 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil<sup>34</sup>.
- (50) Il y a lieu de modifier la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil<sup>35</sup> afin qu'elle reflète le champ d'application de la présente directive relativement au support durable intégrant du contenu numérique lorsqu'il a exclusivement servi à transporter le contenu numérique vers le consommateur.
- (51) Il y a lieu de modifier le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil<sup>36</sup> afin qu'il comporte une référence à la présente directive dans son annexe de façon à faciliter la coopération transfrontière quant à l'application de la présente directive.
- (52) Il y a lieu de modifier la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil<sup>37</sup> afin qu'elle comporte une référence à la présente directive dans son annexe de façon à assurer la protection des intérêts collectifs des consommateurs tels que définis dans la présente directive.
- (53) Conformément à la déclaration politique commune des États membres et de la Commission du 28 septembre 2011 sur les documents explicatifs<sup>38</sup>, les États membres se sont engagés à joindre à la notification de leurs mesures de transposition, dans les cas où cela se justifie, un ou plusieurs documents expliquant le lien entre les éléments d'une directive et les parties correspondantes des instruments nationaux de transposition. En ce qui concerne la présente directive, le législateur estime que la transmission de ces documents est justifiée.
- (54) Étant donné que les objectifs de la présente directive, à savoir contribuer au fonctionnement du marché intérieur en levant, de façon cohérente, les obstacles à la fourniture de contenu numérique liés au droit des contrats tout en évitant la fragmentation juridique, ne peuvent être atteints de manière suffisante par les États membres mais peuvent, pour ce qui est d'assurer la cohérence globale des législations nationales par l'harmonisation des règles en matière de droit des contrats, qui faciliterait aussi la coordination des mesures d'application, l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut adopter des mesures conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.

---

33

JO L 177 du 4.7.2008, p. 6.

34

JO L 351 du 20.12.2012, p. 1.

35

JO L 171 du 7.7.1999, p. 12.

36

JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

37

JO L 110 du 1.05.2009, p. 30.

38

JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.

(55) La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus, en particulier, par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, notamment ses articles 16, 38 et 47,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

### *Article premier*

#### **Objet**

La présente directive définit certaines exigences relatives aux contrats de fourniture de contenu numérique aux consommateurs, notamment les règles concernant la conformité du contenu numérique au contrat, les modes de dédommagement en cas de non-conformité et les modalités d'exercice correspondantes, ainsi que les règles de modification et de résiliation de ces contrats.

### *Article 2*

#### **Définitions**

Aux fins de la présente directive, on entend par:

1. «contenu numérique»:
  - (a) les données produites et fournies sous forme numérique, par exemple des vidéos, enregistrements audio, applications, jeux numériques et autres logiciels,
  - (b) tout service permettant la création, le traitement ou la conservation de données sous forme numérique, lorsque ces données sont fournies par le consommateur, et
  - (c) tout service permettant le partage de données sous forme numérique fournies par d'autres utilisateurs de ce service ou permettant toute autre interaction avec ces données;
2. «intégration»: le fait de relier entre elles les différentes composantes d'un environnement numérique afin qu'elles se comportent comme un tout coordonné, conformément à l'usage prévu de cet environnement;
3. «fournisseur»: toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
4. «consommateur»: toute personne physique qui, dans les contrats relevant de la présente directive, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
5. «dommages et intérêts»: une somme d'argent à laquelle un consommateur peut avoir droit à titre de réparation d'un préjudice économique causé à son environnement numérique;
6. «prix»: une somme d'argent due en échange d'un contenu numérique fourni;
7. «contrat»: une convention destinée à donner naissance à des obligations ou à d'autres effets juridiques;
8. «environnement numérique»: tout matériel informatique, tout contenu numérique et toute connexion réseau dans la mesure où ils sont sous le contrôle de l'utilisateur;

9. «interopérabilité»: la capacité du contenu numérique à assurer toutes ses fonctionnalités en interaction avec un environnement numérique concret;
10. «fournir»: donner accès à un contenu numérique ou le rendre disponible;
11. «support durable»: tout instrument permettant au consommateur ou au fournisseur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement, pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.

### *Article 3*

#### **Champ d'application**

1. La présente directive s'applique à tout contrat par lequel un fournisseur fournit un contenu numérique au consommateur ou s'engage à le faire, en échange duquel un prix doit être acquitté ou une contrepartie non pécuniaire, sous la forme de données personnelles ou de toutes autres données, doit être apportée de façon active par le consommateur.
2. La présente directive s'applique à tout contrat de fourniture d'un produit numérique élaboré selon les spécifications du consommateur.
3. À l'exception des articles 5 et 11, la présente directive s'applique également à tout support durable comprenant un contenu numérique, lorsque ce support durable sert exclusivement à transporter le contenu numérique.
4. La présente directive ne s'applique pas au contenu numérique fourni en échange d'une contrepartie non pécuniaire dans la mesure où le fournisseur demande au consommateur de lui procurer des données à caractère personnel, dont le traitement est strictement nécessaire à l'exécution du contrat ou au respect d'obligations légales, et dans la mesure où le fournisseur ne procède à aucun autre traitement de ces données qui soit incompatible avec cette finalité. La présente directive ne s'applique pas non plus à toutes autres données que le fournisseur demande au consommateur de lui procurer afin de s'assurer que le contenu numérique soit conforme au contrat ou de respecter des obligations légales, dans la mesure où le fournisseur n'utilise pas ces données à des fins commerciales.
5. La présente directive ne s'applique pas aux contrats portant sur:
  - (a) les services dont la prestation comporte un élément prédominant d'intervention humaine de la part du fournisseur, pour lesquels le format numérique sert essentiellement à transporter le contenu;
  - (b) les services de communications électroniques au sens de la directive 2002/21/CE;
  - (c) les soins de santé au sens de l'article 3, point a), de la directive 2011/24/UE;
  - (d) les services de jeux d'argent et de hasard, c'est-à-dire les services impliquant une mise ayant une valeur monétaire dans des jeux de hasard, y compris les jeux impliquant un élément de compétence, tels que les loteries, les jeux de casino, les jeux de poker et les transactions portant sur des paris, qui sont fournis par voie électronique et à la demande individuelle d'un destinataire de services;
  - (e) les services financiers.

6. Lorsque le contrat comprend des éléments autres que la fourniture d'un contenu numérique, la présente directive ne s'applique qu'aux obligations et modes de dédommagement des parties en leur qualité de fournisseur ou de consommateur du contenu numérique.
7. En cas de conflit entre une disposition de la présente directive et une disposition d'un autre acte de l'Union régissant un secteur particulier ou une matière spécifique, la disposition de cet autre acte de l'Union prime la disposition de la présente directive.
8. La présente directive est sans préjudice de la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.
9. Dans la mesure où elle ne les régit pas, la présente directive n'a pas d'incidence sur les dispositions générales du droit des contrats prévues au niveau national, notamment les règles relatives à la formation, à la validité et aux effets des contrats, y compris les conséquences de la résiliation d'un contrat.

#### *Article 4*

##### **Niveau d'harmonisation**

Les États membres ne maintiennent ni n'introduisent des dispositions divergeant de celles établies dans la présente directive, y compris des dispositions plus strictes ou plus souples visant à assurer un niveau différent de protection du consommateur.

#### *Article 5*

##### **Fourniture de contenu numérique**

1. Lorsqu'il exécute le contrat de fourniture de contenu numérique, le fournisseur fournit le contenu numérique
  - (a) au consommateur, ou
  - (b) à un tiers qui exploite un lieu de fourniture physique ou virtuel mettant le contenu numérique à la disposition du consommateur ou permettant à celui-ci d'y accéder et qui a été choisi par le consommateur pour recevoir le contenu numérique.
2. Le fournisseur fournit le contenu numérique immédiatement après la conclusion du contrat, sauf convention contraire des parties. La fourniture est réputée avoir lieu au moment où le contenu numérique est fourni au consommateur ou, lorsque le paragraphe 1, point b) s'applique, au tiers choisi par le consommateur, la date la plus proche étant retenue.

#### *Article 6*

##### **Conformité du contenu numérique avec le contrat**

1. Afin d'être conforme au contrat, le contenu numérique doit, s'il y a lieu:
  - (a) correspondre à la quantité, qualité, durée, version prévues au contrat, présenter la fonctionnalité, l'interopérabilité et d'autres caractéristiques de performance telles que l'accessibilité, la continuité et la sécurité, telles qu'exigées dans le contrat, y compris dans toute information précontractuelle qui fait partie intégrante du contrat;

- (b) être propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, que celui-ci a porté à la connaissance du fournisseur au moment de la conclusion du contrat et que le fournisseur a accepté;
  - (c) être fourni avec les éventuelles instructions et assistance à la clientèle prévues au contrat; et
  - (d) être mis à jour comme prévu dans le contrat.
2. Dans la mesure où le contrat ne stipule pas ainsi qu'il convient, d'une manière claire et complète, les exigences relatives au contenu numérique visées au paragraphe 1, le contenu numérique est réputé propre aux usages auxquels servirait habituellement un contenu numérique du même type, y compris sa fonctionnalité, son interopérabilité et d'autres caractéristiques de performance telles que l'accessibilité, la continuité et la sécurité, compte tenu:
- (a) du fait que le contenu numérique soit fourni en échange d'un prix ou d'une contrepartie non pécuniaire,
  - (b) s'il y a lieu, de toutes les normes internationales techniques existantes ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite et bonnes pratiques applicables du secteur, et
  - (c) de toute déclaration publique faite par le fournisseur ou en son nom, ou par d'autres personnes situées plus en amont dans la chaîne de transactions, sauf si le fournisseur démontre:
    - (i) qu'il n'avait pas connaissance de la déclaration en cause et n'était raisonnablement pas en mesure d'en avoir connaissance;
    - (ii) qu'au moment de la conclusion du contrat, la déclaration en cause avait été rectifiée;
    - (iii) que la décision d'acquérir le contenu numérique n'a pas pu être influencée par la déclaration.
3. Lorsque le contrat prévoit que la fourniture du contenu numérique s'étale sur une certaine période, ce contenu numérique doit être conforme au contrat pendant toute la durée de cette période.
4. Sauf convention contraire, la version du contenu numérique fournie est la plus récente disponible au moment de la conclusion du contrat.
5. Pour être conforme au contrat, le contenu numérique doit également satisfaire aux exigences énoncées aux articles 7 et 8.

#### *Article 7*

#### **Intégration du contenu numérique**

Lorsque le contenu numérique est mal intégré dans l'environnement numérique du consommateur, tout défaut de conformité résultant de l'intégration incorrecte est réputé être un défaut de conformité du contenu numérique:

- (a) si le contenu numérique a été intégré par le fournisseur ou sous la responsabilité du fournisseur, ou
- (b) si le contenu numérique était destiné à être intégré par le consommateur et que l'intégration incorrecte est due à des erreurs dans les instructions d'intégration,

lorsque ces instructions ont été fournies conformément à l'article 6, paragraphe 1, point c), ou auraient dû l'être conformément à l'article 6, paragraphe 2.

#### *Article 8*

##### **Droits des tiers**

1. Au moment de sa fourniture au consommateur, le contenu numérique est libre de tous droits de tiers, y compris ceux fondés sur la propriété intellectuelle, afin de pouvoir être utilisé conformément au contrat.
2. Lorsque la fourniture du contenu numérique s'étale sur une certaine période, le fournisseur s'assure, pendant toute cette période, que le contenu numérique reste libre de tous droits de tiers, y compris ceux fondés sur la propriété intellectuelle, afin que ce contenu puisse être utilisé conformément au contrat.

#### *Article 9*

##### **Charge de la preuve**

1. La charge de la preuve incombe au fournisseur en ce qui concerne la conformité au contrat telle que déterminée au moment indiqué à l'article 10.
2. Le paragraphe 1 ne s'applique pas lorsque le fournisseur démontre que l'environnement numérique du consommateur n'est pas compatible avec les exigences d'interopérabilité et d'autres exigences techniques du contenu numérique et que le fournisseur a informé le consommateur de ces exigences avant la conclusion du contrat.
3. Le consommateur coopère avec le fournisseur dans la mesure du possible et dans la mesure nécessaire pour déterminer l'environnement numérique du consommateur. L'obligation de coopérer est limitée aux moyens techniquement disponibles qui sont le moins intrusifs pour le consommateur. Si le consommateur ne coopère pas, c'est à lui qu'incombe la charge de prouver la non-conformité au contrat.

#### *Article 10*

##### **Responsabilité du fournisseur**

Le fournisseur répond vis-à-vis du consommateur de:

- (a) tout défaut de fourniture du contenu numérique,
- (b) tout défaut de conformité existant au moment de la fourniture du contenu numérique, et
- (c) si le contrat prévoit que la fourniture du contenu numérique s'étale sur certaine période, tout défaut de conformité survenant pendant cette période.

#### *Article 11*

##### **Modes de dédommagement en cas de défaut de fourniture**

Lorsque le fournisseur n'a pas fourni le contenu numérique conformément à l'article 5, le consommateur est en droit de résilier immédiatement le contrat en vertu de l'article 13.

## Article 12

### **Modes de dédommagement en cas de non-conformité avec le contrat**

1. En cas de non-conformité avec le contrat, le consommateur est en droit d'obtenir sans frais la mise en conformité du contenu numérique, sauf si cela s'avère impossible, disproportionné ou illicite.  
  
La mise en conformité du contenu numérique avec le contrat est réputée disproportionnée si elle impose des coûts déraisonnables au fournisseur. Les éléments suivants sont pris en considération pour déterminer si les coûts sont déraisonnables:
  - (a) la valeur qu'aurait le contenu numérique s'il était conforme au contrat, et
  - (b) l'importance de la non-conformité au contrat s'agissant de parvenir à l'usage auquel servirait habituellement un contenu numérique du même type.
2. Le fournisseur rend le contenu numérique conforme au contrat, conformément au paragraphe 1, dans un délai raisonnable à compter du moment il a été informé par le consommateur du défaut de conformité et sans inconvénient majeur pour le consommateur, compte tenu de la nature du contenu numérique et de l'usage recherché par le consommateur.
3. Le consommateur est en droit soit d'obtenir une réduction proportionnelle du prix comme indiqué au paragraphe 4 si le contenu numérique est fourni en échange du paiement d'un prix, soit de résilier le contrat en vertu du paragraphe 5 et de l'article 13,
  - (a) lorsque le mode de dédommagement consistant dans la mise en conformité du contenu numérique s'avère impossible, disproportionné ou illicite,
  - (b) lorsque le fournisseur n'a pas mis en œuvre le mode de dédommagement dans le délai visé au paragraphe 2,
  - (c) lorsque le mode de dédommagement consistant dans la mise en conformité du contenu numérique présenterait un inconvénient majeur pour le consommateur, ou
  - (d) lorsque le fournisseur a déclaré, ou qu'il résulte des circonstances, qu'il ne rendra pas le contenu numérique conforme au contrat.
4. La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du contenu numérique reçu par le consommateur et la valeur qu'aurait le contenu numérique s'il était conforme au contrat.
5. Le consommateur ne peut résilier le contrat que si le défaut de conformité entrave la fonctionnalité, l'interopérabilité et les autres principales caractéristiques de performance du contenu numérique, telles que l'accessibilité, la continuité et la sécurité, si celles-ci sont exigées en vertu de l'article 6, paragraphes 1 et 2. La charge de prouver que la non-conformité avec le contrat ne nuit pas à la fonctionnalité, à l'interopérabilité et aux autres principales caractéristiques de performance du contenu numérique incombe au fournisseur.

## Article 13

### **Résiliation**



1. Le consommateur exerce le droit de résilier le contrat par notification adressée au fournisseur par tout moyen.
2. Lorsque le consommateur résilie le contrat:
  - (a) le fournisseur est tenu de rembourser au consommateur le prix payé, sans retard excessif et en tout état de cause au plus tard 14 jours à compter de la réception de la notification;
  - (b) le fournisseur prend toutes les mesures attendues pour s'abstenir d'utiliser la contrepartie non pécuniaire que le consommateur a apportée en échange du contenu numérique et toutes autres données qu'il a collectées dans le cadre de la fourniture du contenu numérique, y compris tout contenu fourni par le consommateur, à l'exception des contenus générés conjointement par le consommateur et d'autres personnes qui continuent à en faire usage;
  - (c) le fournisseur procure au consommateur les moyens techniques lui permettant de récupérer tout contenu fourni par ce dernier et toutes autres données produites ou générées par suite de l'utilisation du contenu numérique par le consommateur, dans la mesure où ces données ont été conservées par le fournisseur. Le consommateur a le droit de récupérer le contenu gratuitement, sans inconvénient majeur, dans un délai raisonnable et dans un format de données couramment utilisé;
  - (d) si le contenu numérique n'a pas été fourni sur un support durable, le consommateur s'abstient d'utiliser ce contenu ou de le rendre accessible à des tiers, notamment en le supprimant ou, à défaut, en le rendant inintelligible;
  - (e) si le contenu numérique a été fourni sur un support durable, le consommateur:
    - (i) à la demande du fournisseur et aux frais de ce dernier, restitue le support durable au fournisseur, sans retard excessif et en tout état de cause au plus tard 14 jours à compter de la réception de la demande du fournisseur; et
    - (ii) supprime toute copie utilisable du contenu numérique, rend celui-ci inintelligible ou, à défaut, s'abstient de l'utiliser ou de le rendre accessible à des tiers.
3. À partir de la résiliation du contrat, le fournisseur peut empêcher toute utilisation ultérieure du contenu numérique par le consommateur, notamment en rendant le contenu numérique inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte d'utilisateur de ce dernier, sans préjudice du paragraphe 2, point c).
4. Le consommateur n'est pas tenu de payer l'utilisation qui a été faite du contenu numérique pendant la période antérieure à la résiliation du contrat.
5. Lorsque le contenu numérique a été fourni en échange du paiement d'un prix et durant la période fixée dans le contrat, le consommateur ne peut résilier le contrat qu'en ce qui concerne la partie de cette période pendant laquelle le contenu numérique n'a pas été conforme au contrat.
6. Lorsque le consommateur résilie une partie du contrat conformément au paragraphe 5, le paragraphe 2 s'applique, à l'exception du point b) en ce qui concerne la période pendant laquelle le contenu numérique était conforme au contrat. Le fournisseur rembourse au consommateur la partie du prix payé correspondant à la période pendant laquelle le contenu numérique n'était pas conforme au contrat.

#### *Article 14*

##### **Droit à dommages et intérêts**

1. Le fournisseur répond vis-à-vis du consommateur de tout préjudice économique causé à l'environnement numérique de ce dernier du fait d'un défaut de conformité au contrat ou d'un défaut de fourniture de contenu numérique. Les dommages et intérêts rapprochent le consommateur autant que possible de la situation dans laquelle il se serait trouvé si le contenu numérique avait été dûment fourni et avait été conforme au contrat.
2. Les États membres fixent les modalités d'exercice du droit à dommages et intérêts.

#### *Article 15*

##### **Modification du contenu numérique**

1. Si le contrat prévoit que la fourniture du contenu numérique s'étale sur une période fixée dans le contrat, le fournisseur ne peut modifier la fonctionnalité, l'interopérabilité et les autres principales caractéristiques de performance du contenu numérique, telles que l'accessibilité, la continuité et la sécurité, dans la mesure où ces modifications nuisent à l'accessibilité ou à l'utilisation du contenu numérique par le consommateur, que si:
  - (a) le contrat le prévoit;
  - (b) le consommateur est informé dans un délai raisonnable avant la modification, par une notification explicite sur un support durable;
  - (c) le consommateur est autorisé à résilier le contrat sans aucun frais dans un délai d'au moins 30 jours à compter de la réception de la notification; et
  - (d) lors de la résiliation du contrat conformément au point c), le consommateur est pourvu de moyens techniques lui permettant de récupérer tout le contenu fourni conformément à l'article 13, paragraphe 2), point c).
2. Lorsque le consommateur résilie le contrat conformément au paragraphe 1, s'il y a lieu,
  - (a) le fournisseur lui rembourse la partie du prix payé correspondant à la période postérieure à la modification du contenu numérique;
  - (b) le fournisseur s'abstient d'utiliser toute contrepartie non pécuniaire apportée par le consommateur en échange du contenu numérique et toutes autres données collectées par le fournisseur dans le cadre de la fourniture du contenu numérique, y compris tout contenu fourni par le consommateur.

#### *Article 16*

##### **Droit de résiliation des contrats à long terme**

1. Lorsque le contrat prévoit la fourniture du contenu numérique pour une durée indéterminée ou lorsque la première période de validité du contrat ou tout cumul de périodes de renouvellement dépasse 12 mois, le consommateur a le droit de résilier le contrat à tout moment après l'expiration des 12 premiers mois.

2. Le consommateur exerce le droit de résilier le contrat par notification adressée au fournisseur par tout moyen. La résiliation devient effective 14 jours après la réception de la notification.
3. Lorsque le contenu numérique est fourni en échange du paiement d'un prix, le consommateur reste redevable de la partie du prix du contenu numérique fourni correspondant à la période antérieure à la prise d'effet de la résiliation.
4. Lorsque le consommateur résilie le contrat conformément au présent article:
  - (a) le fournisseur prend toutes les mesures attendues pour s'abstenir d'utiliser la contrepartie non pécuniaire que le consommateur a apportée en échange du contenu numérique et toutes autres données collectées par le fournisseur dans le cadre de la fourniture du contenu numérique, y compris tout contenu fourni par le consommateur;
  - (b) le fournisseur procure au consommateur les moyens techniques lui permettant de récupérer tout contenu fourni par ce dernier et toutes autres données produites ou générées par suite de l'utilisation du contenu numérique par le consommateur, dans la mesure où ces données ont été conservées par le fournisseur. Le consommateur a le droit de récupérer le contenu sans inconvénient majeur, dans un délai raisonnable et dans un format de données couramment utilisé, et
  - (c) s'il y a lieu, le consommateur supprime toute copie utilisable du contenu numérique, rend celui-ci inintelligible ou, à défaut, s'abstient de l'utiliser, notamment en le rendant accessible à un tiers.
5. À partir de la résiliation du contrat, le fournisseur peut empêcher toute utilisation ultérieure du contenu numérique par le consommateur, notamment en rendant le contenu numérique inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte d'utilisateur de ce dernier, sans préjudice du paragraphe 4, point b).

#### *Article 17*

#### **Droit de recours**

Lorsque la responsabilité du fournisseur est engagée à l'égard du consommateur du fait d'un défaut de fourniture du contenu numérique ou d'un défaut de conformité au contrat résultant d'un acte ou d'une omission commis par une personne située plus en amont dans la chaîne de transactions, le fournisseur a le droit d'exercer un recours contre le ou les responsables appartenant à la chaîne de transactions. Le droit national détermine le ou les responsables contre lequel ou lesquels le fournisseur peut se retourner, ainsi que les moyens d'action et les conditions d'exercice applicables.

#### *Article 18*

#### **Contrôle de l'application**

1. Les États membres veillent à ce qu'il existe des moyens adéquats et efficaces permettant d'assurer le respect de la présente directive.
2. Les moyens visés au paragraphe 1 comprennent des dispositions permettant à un ou plusieurs des organismes ci-après, tels que déterminés par le droit national, de saisir en vertu dudit droit les juridictions ou les organes administratifs compétents pour faire appliquer les dispositions nationales transposant la présente directive:

- (a) les organes publics ou leurs représentants;
- (b) les organisations de consommateurs ayant un intérêt légitime à protéger les consommateurs;
- (c) les organisations professionnelles ayant un intérêt légitime à agir.

#### Article 19

### Caractère impératif

Sauf disposition contraire de la présente directive, toute clause contractuelle qui, au détriment du consommateur, exclut l'application des mesures nationales transposant la présente directive, déroge à celles-ci ou en modifie les effets avant que le défaut de conformité ne soit porté à l'attention du fournisseur par le consommateur, ne lie pas le consommateur.

#### Article 20

### Modifications de la directive 1999/44/CE, du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE

1. À l'article 1<sup>er</sup>, paragraphe 2, de la directive 1999/44/CE, le point b) est remplacé par le texte suivant:

*«b) bien de consommation: tout objet mobilier corporel, sauf:*

- *les biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice,*
- *l'eau et le gaz lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée,*
- *l'électricité,*
- *un support durable comprenant un contenu numérique lorsque ce support sert exclusivement à transporter le contenu numérique vers le consommateur, comme mentionné dans la directive (UE) n°/XXX<sup>39</sup>.»*

2. À l'annexe du règlement (CE) n° 2006/2004, le point suivant est ajouté:

*«21. Directive (UE) n°/XXX du Parlement européen et du Conseil du XX/XX/201X concernant les contrats de fourniture de contenu numérique (JO ...)»*

3. À l'annexe I de la directive 2009/22/CE, le point suivant est ajouté:

*«16. Directive (UE) n°/XXX du Parlement européen et du Conseil du XX/XX/201X concernant les contrats de fourniture de contenu numérique (JO ...)»*

#### Article 21

### Transposition

1. Les États membres mettent en vigueur les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive au plus tard [date: deux ans après l'entrée en vigueur].
2. Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de

<sup>39</sup>

Directive (UE) n°/XXX du Parlement européen et du Conseil du .... concernant les contrats de fourniture de contenu numérique (JO ...).

leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.

3. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive.

#### *Article 22*

##### **Réexamen**

La Commission, au plus tard [*date: 5 ans après l'entrée en vigueur*], examine l'application de la présente directive et présente un rapport au Parlement européen et au Conseil. Le rapport évalue, entre autres, la nécessité d'harmoniser les règles applicables aux contrats portant sur la fourniture de contenus numériques en échange d'une contrepartie autre que celle couverte par la présente directive, notamment en échange de publicité ou de collecte indirecte de données.

#### *Article 23*

##### **Entrée en vigueur**

La présente directive entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

#### *Article 24*

##### **Destinataires**

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Bruxelles, le

*Par le Parlement européen*  
*Le président*

*Par le Conseil*  
*Le président*