

CC- 494

**CONSEIL DE LA CONSOMMATION**

**AVIS**

sur la proposition de directive européenne concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique

Bruxelles, le 5 juillet 2016

## RESUME

Dans le cadre de “La stratégie de l'Union européenne pour un marché unique numérique”, la Commission européenne a publié, le 9 décembre 2015, deux initiatives législatives relatives au droit des consommateurs. Le Conseil de l'UE a décidé, dans un premier temps, d'examiner uniquement en détail une des deux directives : une proposition de directive concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique (ci-après “directive contenu numérique”). Pour cette raison, cet avis se limite à cette proposition de directive.

**Le Conseil** tient à faire remarquer en premier lieu que cette directive et les définitions qu'elle contient doivent être suffisamment résistants à l'épreuve du temps.

**Le Conseil** note en outre que le champ d'application de la directive « contenu numérique » se limite au contenu numérique fourni séparément. La vente des appareils mêmes (par exemple, les ordinateurs, smartphones, etc.) et du logiciel installé sur les appareils au moment de la vente, ledit *embedded* logiciel, ne relève pas du champ d'application du projet de directive.

### *Champ d'application*

La proposition de directive « contenu numérique » s'appliquerait non seulement à tout contrat par lequel un fournisseur fournit un contenu numérique au consommateur en échange du paiement d'un prix, mais également à tout contrat par lequel le consommateur doit apporter de façon active une contrepartie non pécuniaire, sous la forme de données personnelles ou de toutes autres données.

**Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** estiment dès lors que le champ d'application de la directive « contenu numérique » doit être limité à la vente de contenu numérique afin d'éviter de l'insécurité juridique sur le champ d'application et d'éviter un impact négatif sur l'innovation.

**Ces représentants** font en outre remarquer qu'à partir du 25 mai 2018, le règlement général sur la protection des données (General Data Protection Regulation) s'appliquera à tout traitement de données à caractère personnel, donc également à celui des consommateurs.

**Les représentants des organisations de consommateurs** se réjouissent que la directive tienne compte de l'évolution qui a lieu dans le monde numérique où l'on ne paie plus uniquement avec de l'argent mais également avec des données. **Ils** estiment dès lors que la directive devrait être adaptée en ce sens que toutes les autres contreparties que l'argent sont visées par la directive, aussi bien de manière active que passive.

### *Délai de garantie légal et charge de la preuve*

La proposition de directive ne prévoit pas de délai de garantie légal pour la fourniture de contenu numérique, comme cela existe pour d'autres biens. En outre, la charge de la preuve est renversée.

**Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** estiment qu'il est nécessaire de limiter dans le temps la garantie légale. S'il est vrai que le contenu numérique n'est pas

soumis à l'usure de la même manière que les biens physiques, son bon fonctionnement dépend fortement de l'environnement numérique du consommateur.

**Ces représentants** estiment que le renversement illimité de la charge de la preuve constitue une lourde charge disproportionnée qui pèse sur les épaules des fournisseurs. **Ils** plaident dès lors pour que le renversement de la charge de la preuve soit limité dans le temps, comme c'est aujourd'hui le cas pour la vente d'autres biens.

**Les représentants des organisations de consommateurs** ne sont pas d'accord. **Ils** sont d'avis que le fournisseur doit rester responsable durant la durée de vie totale du contenu numérique. **Ces représentants** sont partisans de laisser la charge de la preuve au vendeur. Les produits numériques sont très techniques et complexes et les consommateurs ne disposent pas de l'expertise nécessaire pour fournir la preuve d'un défaut de conformité.

#### *Portabilité des données en cas de résiliation*

La proposition de directive prévoit que lorsque le consommateur décide de dissoudre le contrat, 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.

**Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** estiment que cette disposition introduit un droit trop poussé de portabilité des données. Non seulement il faut restituer au consommateur les données qu'il a lui-même fournies dans un format lisible (comme prévu par le General Data Protection Regulation), mais également toutes les autres données qui ont été produites et générées par le contenu numérique.

En plus de l'énorme défi technique que représenterait une telle obligation pour les fournisseurs, cette disposition peut avoir pour conséquence que les fournisseurs devraient livrer des aspects de la stratégie de leur entreprise ou même des secrets d'affaire et donc les exposer à la concurrence. Ce risque pour les entreprises n'est pas proportionnel à l'avantage que le consommateur pourrait tirer de cette portabilité étendue des données.

**Les représentants des organisations de consommateurs** ne partagent pas ce point de vue et estiment que payer avec données doit être assimilé au paiement avec de l'argent. Par conséquent, les données doivent également pouvoir être récupérées. **Ils** comprennent que certaines métadonnées ne peuvent être demandées, mais ils veulent éviter que l'on traite les données de manière trop laxiste.

Le Conseil de la Consommation, qui a pris l'initiative d'émettre un avis sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique, a approuvé l'avis suivant le 5 juillet 2016 moyennant une procédure écrite.

Le Conseil de la Consommation a prié le Président de remettre cet avis au Ministre de l'Economie et des Consommateurs.

## **AVIS**

Le Conseil de la Consommation,

Vu la demande informelle du SPF Economie au Conseil de la Consommation de rendre un avis sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique ;

Vu l'initiative du Conseil de rendre un avis sur la proposition de directive précitée ;

Vu la décision du Bureau du Conseil du 25 janvier 2016 ;

Vu la stratégie de l'Union européenne pour un marché unique numérique ;

Vu la proposition de directive européenne du 9.12.2015 concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique ;

Vu les travaux de la Commission « Pratiques du Commerce » présidée par M. Ducart (Test-Achats) pendant ses réunions des 18 mars, 14 avril, 17 mai et 8 juin 2016 ;

Vu la participation aux travaux des membres du Conseil suivants : Mesdames Bruggeman (Test-Achats), Dammekens (FEB), Pint (Comeos) et Vanden Abeele (Agoria) et Messieurs November (Test-Achats) et Lesceux (UCM) ;

Vu la participation aux travaux des experts suivants : Mesdames Benlachhab (Centre européen des consommateurs), Declercq (Gezinsbond) et Jouant (SPF Economie), Messieurs De Koning (REOC), Geiregat (UGent), Steennot (UGent et Président du Conseil) et Willaert (SPF Economie) ;

Vu l'avis du Bureau du 23 juin 2016 ;

Vu le projet d'avis rédigé par Madame Dammekens (FEB) et Monsieur De Koning (REOC) ;

Vu la procédure écrite prévue à l'article 7 bis du règlement d'ordre intérieur pour l'approbation définitive du présent avis par le Conseil ;

## EMET L'AVIS SUIVANT :

### 1. Introduction

Dans le cadre de “La stratégie de l'Union européenne pour un marché unique numérique”, la Commission européenne a publié, le 9 décembre 2015, deux initiatives législatives relatives au droit des consommateurs. Il s'agit:

- d'une proposition de directive concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique (ci-après “directive contenu numérique”);
- d'une proposition de directive concernant certains aspects des contrats de ventes en ligne et de toute autre vente à distance de biens (ci-après “directive ventes en ligne”).

Le Conseil de l'UE a décidé, dans un premier temps, d'examiner uniquement en détail la directive contenu numérique.<sup>1</sup> Pour cette raison, cet avis se limite à cette proposition de directive.

L'objectif général de la directive contenu numérique est de favoriser une croissance plus rapide du marché unique numérique, dans l'intérêt tant des consommateurs que des entreprises. Il s'agit d'éliminer les principaux obstacles liés au droit des contrats qui entravent le commerce transfrontière en établissant des règles uniformes assorties de droits et obligations précis. De cette manière, le législateur européen veut d'une part, renforcer la confiance des consommateurs et d'autre part, réduire les coûts que doivent supporter les entreprises.

La directive part d'une harmonisation maximale.<sup>2</sup> Selon la Commission, 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.

### 2. Remarques générales

**Le Conseil** a compris que cette directive est encore en pleine phase de discussion et veut, au moyen de cet avis, déjà communiquer à un stade précoce ses préoccupations et remarques à l'administration belge qui sera chargée de la transposition de la directive en droit belge.

**Le Conseil** tient à faire remarquer dans ce cadre que cette directive et les définitions qu'elle contient doivent être suffisamment résistants à l'épreuve du temps. Le monde numérique est toujours en mouvement et la législation court derrière. Des initiatives comme celle-ci sont louables mais l'intérêt doit également être que la loi puisse être appliquée aujourd'hui et demain.

---

<sup>1</sup> La Belgique et certains autres pays ont refusé d'entamer les activités sur la proposition de directive ventes en ligne. Le point de vue belge est qu'il faut d'abord attendre le résultat du *Regularly Fitness and Performance Programme* (REFIT) sur la directive sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation (1999/44/CE).

<sup>2</sup> Voir article 4 de la directive

**Le Conseil** note que le champ d'application de la directive contenu numérique se limite au contenu numérique fourni séparément. La vente des appareils mêmes (par exemple, les ordinateurs, smartphones, etc.) et du logiciel installé sur les appareils au moment de la vente, ledit *embedded* logiciel, ne relève pas du champ d'application du projet de directive.

**Les représentants des organisations de consommateurs** sont particulièrement enchantés par cette directive. La législation actuelle en matière de consommation, tant européenne que nationale, est fortement axée sur le monde hors ligne alors que le numérique est devenu le mode de fonctionnement normal. Dans un monde toujours plus complexe et technique, les consommateurs se trouvent très souvent dans une position (beaucoup) plus faible que le vendeur et ils méritent dès lors une protection supplémentaire. Cette protection leur offrira un soutien de sorte qu'ils puissent opérer en confiance dans le monde numérique.

### **3. Commentaire des articles**

#### A. Article 1er – Objet

**Le Conseil** n'a pas de remarque sur cet article.

#### B. Article 2 – Définitions

##### *B.1. "Contenu numérique"*

**Le Conseil** constate que la définition du contenu numérique de la directive contenu numérique ne correspond pas à celle de la directive droits des consommateurs<sup>3</sup>. Cette dernière prévoit dans son article 2.11 comme définition du contenu numérique "des données produites et fournies sous forme numérique". En revanche, la proposition de directive considère non seulement toutes les données comme du contenu numérique, mais également certains services, à savoir :

- "tout service permettant la création, le traitement ou la conservation de données sous forme numérique, lorsque ces données sont fournies par le consommateur » ;
- « 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 ».

**Le Conseil** estime que différentes définitions de la même notion, de surcroît dans la même jurisprudence, entraîneront de la confusion et de l'insécurité juridique.

**Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** estiment qu'il n'est pas indiqué de faire s'estomper la distinction entre les biens et services dans le cadre de la directive contenu numérique. Il y a en effet des différences importantes entre les régimes juridiques généraux qui s'appliquent aux deux catégories. Pour ces raisons, **ils** plaident pour que la directive contenu numérique reprenne la définition du contenu numérique de la directive droits des consommateurs.

---

<sup>3</sup> Directive 2011/83/EU du Parlement européen et du Conseil 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.

En revanche, **les représentants des organisations de consommateurs** sont partisans de cette définition étendue. Comme mentionné ci-dessus, la directive doit avoir l'ambition d'être résistante à l'épreuve du temps. Dans le monde numérique, la distinction entre biens et services s'estompe et il faut donc veiller à ce que cette définition ne soit pas vidée de sa substance. Afin de favoriser la sécurité juridique, par analogie à ce qui a été dit ci-dessus, il leur semble indiqué que cette définition étendue soit également utilisée dans la directive droits des consommateurs.

## B.2. "Intégration"

**Le Conseil** se demande quelle différence il y a avec le terme "installation", qui n'est pas défini dans la directive, mais semble plus courant.

## B.3. "Fournisseur"

**Le Conseil** note que la Commission européenne a indiqué, dans le cadre des travaux menés au sein du Conseil, que lorsque l'on parle de « fournisseur » dans la directive contenu numérique, il s'agit du fournisseur final de contenu numérique, en d'autres termes, le vendeur qui fournit le contenu numérique au consommateur.

**Le Conseil** fait remarquer que cela ne ressort pas clairement de la définition du fournisseur du projet de texte. La définition du fournisseur est la même définition que celle du "professionnel" de la directive droits des consommateurs. Il est très important de savoir clairement à qui le consommateur doit s'adresser pour faire valoir ses droits. **Le Conseil** note que l'intention de la Commission européenne est qu'il doit suffire pour le consommateur de s'adresser à son vendeur de contenu numérique.

## B.4. "Prix"

**Les représentants des organisations de consommateurs** font remarquer que seule une somme d'argent est mentionnée. Dans l'article 3 ('champ d'application'), il est cependant indiqué qu'un consommateur peut également payer sous la forme de données. Il serait opportun d'ouvrir dès lors la définition du "prix" et de mentionner non seulement une somme d'argent mais également de veiller à ce que d'autres moyens de paiement soient couverts à l'avenir.

**Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** font remarquer que, lors d'un contrat de vente, le prix (d'un point de vue juridique) est nécessairement une somme d'argent. Dans le cas d'un échange (pour une autre contrepartie que de l'argent), il n'y a en revanche pas de prix mais il existe deux cessions mutuelles à titre onéreux. **Ces représentants** plaident dès lors pour conserver la définition du prix de la proposition de directive.

## B.5. Fournir

**Le Conseil** note également que les mises à jour (par exemple) des systèmes d'exploitation tombent dans le champ d'application de la directive.

Pour **les représentants des organisations de consommateurs**, c'est particulièrement important puisque les consommateurs se voient souvent imposer une mise à jour nécessaire pour pouvoir continuer à utiliser le produit. Ces mises à jour sont souvent source de ressentiments et de plaintes. En effet, ces mises à jour sollicitent souvent fortement la mémoire, elles ne sont pas adaptées à un autre contenu numérique plus ancien et ne génèrent parfois pas les effets secondaires souhaités. En fin de compte, elles ont pour conséquence que le consommateur se sent obligé d'acheter un nouvel appareil qui est compatible avec ces différentes mises à jour.

**Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** insistent sur le fait que les mises à jour de logiciels ont pour but d'améliorer le logiciel, par exemple, en offrant de nouvelles possibilités, en supprimant les bugs, en renforçant la sécurisation, etc.

## B.6. Support durable

**Le Conseil** prend en outre note que le mot "support durable" est mal choisi et sera remplacé par "support tangible". Il va de soi que la définition doit dès lors être adaptée. Un tel support tangible n'a aucune autre finalité que de transporter des données. Ainsi, les ordinateurs et smartphones ne seront pas considérés comme des supports tangibles, mais bien, en principe, les clés usb, cd-roms, etc.

## C. Article 3 – Champ d'application

La proposition de directive contenu numérique s'appliquerait non seulement à tout contrat par lequel un fournisseur fournit un contenu numérique au consommateur en échange du paiement d'un prix, mais également à tout contrat par lequel le consommateur doit apporter de façon active une contrepartie non pécuniaire, sous la forme de données personnelles ou de toutes autres données.

**Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** estiment qu'il n'y a pas suffisamment de données disponibles actuellement pour pouvoir conclure qu'il est sensé d'appliquer les mêmes règles à la vente en échange d'un prix qu'à l'offre en échange de données. Le Royaume-Uni (le seul Etat membre de l'UE qui a déjà actuellement une législation sur la vente de contenu numérique) a choisi pour ces mêmes raisons de ne pas reprendre l'offre en échange de données dans le champ d'application de sa législation sur le contenu numérique.

**Ces représentants** estiment dès lors que le champ d'application de la directive contenu numérique doit être limité à la vente de contenu numérique afin d'éviter de l'insécurité juridique sur le champ d'application et d'éviter un impact négatif sur l'innovation. La possibilité d'offrir aux consommateurs du contenu numérique (par exemple des apps) sans qu'un prix n'y soit lié pour le consommateur et sans qu'un tas de formalités n'y soient liées pour l'entreprise est en effet justement ce qui permet à de nombreuses PME, startups et autres entreprises innovantes de (prendre le risque d') innover.

**Ces représentants** font en outre remarquer, qu'à partir du 25 mai 2018, le *General Data Protection Regulation* s'appliquera à tout traitement de données à caractère personnel, donc également à celui des consommateurs.

**Les représentants des organisations de consommateurs** se réjouissent que la directive tienne compte de l'évolution qui a lieu dans le monde numérique où l'on ne paie plus uniquement avec de l'argent mais



également avec des données.<sup>4</sup> Ils estiment dès lors que la directive devrait être adaptée en ce sens que toutes les autres contreparties que l'argent sont visées par la directive, aussi bien de manière active que passive.

Ils estiment aussi que l'on doit définir clairement ce que l'on entend par "*des données à caractère personnel, dont le traitement est strictement nécessaire à l'exécution du contrat*" au point 4 de cet article.

**Les représentants des organisations de consommateurs** font enfin remarquer que la liste des exceptions (point 5) est très étendue et se demandent si, de cette manière, le champ d'application ne devient pas très mince. Ils estiment que la notion 'd'intervention humaine' (au point a) est très large et laisse beaucoup de place à l'interprétation. L'exclusion des services financiers (point e) semble également réductrice. Il faudrait au moins prévoir une distinction entre le contenu numérique et les opérations effectuées via ce contenu numérique.

**Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** estiment que l'exception de l'article 3.5 (a), à savoir que la directive ne s'applique pas *aux contrats portant sur les services dont la prestation comporte un élément prédominant d'intervention humaine* est essentielle. Une telle exception est d'ailleurs prévue dans le règlement général sur la protection des données (General Data Protection Regulation).

L'article 3.5 (b)-(e) prévoit en outre une exception pour les contrats régissant certains services sectoriels spécifiques tels que les soins de santé, les jeux d'argent et de hasard et les services financiers. Pour ces services sectoriels, il existe déjà une législation spécifique abondante et une surveillance, cette exception étant dès lors justifiée.

Pour les services financiers spécifiquement, on peut ajouter que ceux-ci sont soumis à une surveillance approfondie de la Banque Nationale de Belgique, de la FSMA et du SPF Economie. Il existe déjà aujourd'hui des exigences prudentielles concernant l'offre en ligne des services financiers et leur qualité<sup>5</sup>.

Pour ces raisons, **ces représentants** estiment que cette exception est également adaptée et nécessaire.

Enfin, **ces représentants** insistent sur le fait que le consommateur ne paie pour le moment aucun supplément (ni en argent, ni en données dont la banque ne disposerait pas encore dans un autre cadre) pour ces contenus numériques. Sur base de cette constatation, ils sont également d'avis que la proposition de directive contenu digital ne sera de toute façon pas d'application lorsqu'il s'agit par ex. d'applications mobiles bancaires.

#### D. Article 4 – Niveau d'harmonisation

**Le Conseil** prend note du niveau maximum d'harmonisation de la directive.

---

<sup>4</sup> Voir également CCA (38) – Commission des clauses abusives – Avis sur les conditions générales des sites de réseaux sociaux consultable sur [http://economie.fgov.be/fr/binaries/CCA38\\_tcm326-276733.pdf](http://economie.fgov.be/fr/binaries/CCA38_tcm326-276733.pdf)

<sup>5</sup> Une circulaire de la Banque Nationale de Belgique et de la FSMA, qui concrétise les recommandations des autorités de surveillance européennes : [www.fsma.be/~media/Files/fsmafiles/circ/FR/2009/cbfa\\_2009\\_17.ashx](http://www.fsma.be/~media/Files/fsmafiles/circ/FR/2009/cbfa_2009_17.ashx)

**Les représentants des organisations de consommateurs** font remarquer que cette harmonisation maximale doit être sans préjudice de la législation nationale existante.

E. Article 5 – Fourniture de contenu numérique

**Le Conseil** n'a pas de remarque sur cet article.

F. Article 6 – Conformité du contenu numérique avec le contrat

*Critères de conformité*

**Le Conseil** constate que la directive contenu numérique donne la priorité aux critères subjectifs pour déterminer si le contenu numérique est conforme au contrat.

**Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** soulignent que l'objectif de cette manière de procéder est d'encourager les entreprises à mettre sur le marché de nouveaux produits.

**Les représentants des organisations de consommateurs** déplorent que les attentes légitimes du consommateur sur le produit n'aient pas été retenues comme critère. La conformité du produit pourra ainsi être uniquement basée sur les informations fournies par le vendeur. Ces informations ne se trouvent pas souvent dans les conditions générales et ne sont malheureusement pas souvent (voire pas du tout) lues ni comprises par le consommateur. **Ces représentants** déplorent que l'utilisation d'éléments subjectifs vide la directive de sa substance et estiment qu'il faudrait appliquer des critères objectifs pour certains éléments (comme p.ex. la sécurisation du contenu numérique).

*La version la plus récente*

Sauf convention contraire, la directive contenu numérique prévoit que la version la plus récente du contenu numérique doit toujours être fournie.

**Le Conseil** estime que la notion de "version la plus récente" n'est pas suffisamment claire. En effet, la version la plus récente du contenu numérique peut varier d'un marché à l'autre. Ensuite, il se peut qu'il ne soit pas toujours opportun pour le consommateur d'acheter "la version la plus récente", par exemple parce que son environnement numérique n'est pas compatible avec cette nouvelle version.

G. Article 7 – Intégration du contenu numérique

**Le Conseil** se demande pourquoi on a choisi le terme "intégration" et pas "installation".

H. Article 8 – Droits des tiers

**Le Conseil** note que, lors des travaux du Conseil de l'UE, il a déjà été indiqué que cet article sur les droits des tiers sera précisé. L'article vise à éviter que le fournisseur de contenu numérique ne laisse entendre que le contenu numérique est libre de certains droits, sans que ce ne soit le cas. On est conscient que les

fournisseurs ne sont généralement pas en mesure de fournir du contenu numérique libre de droits de tiers, en raison par exemple de contrats de licence préexistants.

#### I. Article 9 - Charge de la preuve

En ce qui concerne la conformité au contrat, la proposition de directive fait supporter la charge de la preuve par le fournisseur sans limitation dans le temps. Une exception à ce principe est seulement faite si :

- le fournisseur peut démontrer que l'environnement numérique du consommateur n'est pas compatible avec les exigences techniques du contenu numérique et si le consommateur en a été informé par le fournisseur ;
- le consommateur ne coopère pas avec le fournisseur dans la mesure du possible et du nécessaire pour déterminer l'environnement numérique du consommateur.

**Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** estiment que le renversement illimité de la charge de la preuve constitue une lourde charge disproportionnée qui pèse sur les épaules des fournisseurs. En effet, dans de nombreux cas, le fournisseur final n'aura pas développé lui-même le contenu numérique.

Il est irréaliste de partir du principe qu'un fournisseur, par exemple 7 ans après la vente, pourra encore prouver que la non-conformité d'un contenu numérique, par exemple, un virus dans un logiciel, n'était pas présente au moment de la livraison. Dans de tels cas, le fournisseur sera toujours *de facto* perdant, ce qui crée un déséquilibre qui ne peut pas être raisonnablement justifié entre le consommateur et l'entreprise. Une telle disposition constituera donc un frein important pour les fournisseurs pour développer des produits numériques innovants et les offrir au consommateur. **Ces représentants** plaident dès lors pour que le renversement de la charge de la preuve soit limité dans le temps, comme c'est aujourd'hui le cas pour la vente d'autres biens.

**Les représentants des organisations de consommateurs** sont partisans de laisser la charge de la preuve au vendeur. Les produits numériques sont très techniques et complexes et les consommateurs ne disposent pas de l'expertise nécessaire pour fournir la preuve d'un défaut de conformité.

#### J. Article 10 – Responsabilité du fournisseur

La proposition de directive ne prévoit pas de délai de garantie légal pour la fourniture de contenu numérique, comme cela existe pour d'autres biens. En outre, la charge de la preuve est renversée (voir article 9).

**Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** estiment qu'il est nécessaire de limiter dans le temps la garantie légale. S'il est vrai que le contenu numérique n'est pas soumis à l'usure de la même manière que les biens physiques, son bon fonctionnement dépend fortement de l'environnement numérique du consommateur.

**Les représentants des organisations de consommateurs** ne sont pas d'accord. Ils font en outre remarquer que l'on doit veiller à ce que les vendeurs n'introduisent pas de période de garantie dans leurs conditions générales. En effet, le contenu numérique n'est pas soumis à la même usure et doit pouvoir durer une période suffisamment longue selon les attentes du consommateur. Cela implique que le fournisseur doit rester responsable durant la durée totale de vie du contenu numérique.

K. Article 11 – Modes de dédommagement en cas de défaut de fourniture

**Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** soulignent qu'un fournisseur peut être empêché de livrer pour des raisons indépendantes de sa volonté et de son contrôle, par exemple parce que la liaison internet ne fonctionne pas (bien). Dans de tels cas, il n'est pas proportionné de donner au consommateur la possibilité de résilier purement et simplement le contrat.

**Les représentants des organisations de consommateurs** ne suivent pas le raisonnement susmentionné et soutiennent cette disposition. Le vendeur a l'obligation de signaler au consommateur quelles sont les spécifications de la fourniture (largeur de bande nécessaire, mémoire,...) qui sont nécessaires afin qu'il puisse livrer. Cependant, lorsqu'il omet ensuite de livrer, le consommateur doit avoir le droit de dissoudre sans délai le contrat.

L. Article 12 – Modes de dédommagement en cas de non-conformité avec le contrat

**Le Conseil** n'a pas de remarque sur cet article.

M. Article 13 – Résiliation

La proposition de directive prévoit que lorsque le consommateur décide de dissoudre le contrat, 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.

**Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** estiment que cette disposition introduit un droit trop poussé concernant la portabilité des données et va plus loin que ce qui est prévu par le règlement général sur la protection des données (General Data Protection Regulation), car il faut non seulement restituer au consommateur les données qu'il a lui-même fournies dans un format lisible, mais également toutes les autres données qui ont été produites et générées par le contenu numérique.

En plus de l'énorme défi technique que représenterait une telle obligation pour les fournisseurs, cette disposition peut avoir pour conséquence que les fournisseurs devraient livrer des aspects de la stratégie de leur entreprise ou même des secrets d'affaire et donc les exposer à la concurrence. Ce risque pour les entreprises n'est pas proportionnel à l'avantage que le consommateur pourrait tirer de cette portabilité étendue des données.

**Les représentants des organisations de consommateurs** ne partagent pas ce point de vue et estiment que payer avec données doit être assimilé au paiement avec de l'argent. Par conséquent, les données doivent également pouvoir être récupérées. **Ils** comprennent que certaines métadonnées ne peuvent être demandées mais ils veulent éviter que l'on traite les données de manière trop laxiste.

N. Article 14 – Droit à dommages et intérêts

L'article 14 prévoit que fournisseur répond vis-à-vis du consommateur de tout préjudice économique causé à l'environnement numérique de ce dernier, pour autant que ce préjudice soit dû à un défaut de conformité du contrat.

**Le Conseil** estime que la notion de 'préjudice économique' doit être définie. Le préjudice économique et la qualité de consommateur sont en effet deux notions dans une même phrase qui sont difficilement conciliables. Lorsque l'on interprète de manière stricte le préjudice économique, il s'agit en effet uniquement du préjudice aux intérêts économiques, lequel est distinct du préjudice aux choses ou personnes, par exemple la perte de bénéfice ou le dommage subi.

**Le Conseil** fait remarquer que la directive doit préciser que les règles juridiques nationales concernant les dommages et intérêts ne sont pas affectées.

**Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** font cependant remarquer que l'on ne sait pas clairement comment du contenu numérique peut occasionner un préjudice économique à un environnement numérique sans qu'il n'y ait de faute dans le matériel.

#### O. Article 15 – Modification du contenu numérique

L'article 15 porte sur le contenu numérique fourni au cours d'une période fixée dans le contrat. Il stipule que les modifications ne sont autorisées qu'à quatre conditions : si (1) le contrat le prévoit, (2) le consommateur est informé dans un délai raisonnable, (3) le consommateur est autorisé à résilier le contrat sans aucun frais et (4) lors de la résiliation du contrat, le consommateur est pourvu de moyens techniques lui permettant de récupérer tout le contenu fourni.

**Les représentants des organisations de consommateurs** sont positifs par rapport à cet article, même s'ils iraient encore un peu plus loin. Actuellement, l'article s'applique uniquement lorsque la modification du contenu numérique a des conséquences néfastes pour l'accès ou l'utilisation du contenu numérique. **Ces représentants** voudraient ici également y attacher le fonctionnement, l'(inter)opérabilité, l'accès et la sécurité tant du contenu numérique même que de l'ensemble de l'environnement numérique.

**Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** font remarquer que ce que l'on doit entendre par 'modification' n'est pas clair. En particulier, on ne sait pas clairement si une mise à jour de logiciel est également visée. Dans ce cas, cet article formaliserait en effet la pratique de la mise à jour de logiciels, qui devient risquée si l'on continue à le faire, alors que c'est justement un service au consommateur (il s'agit souvent d'apporter des améliorations, de supprimer des bugs, de renforcer la sécurisation). Le contrat peut en effet être résilié lorsque le consommateur est prévenu d'une mise à jour imminente. Cela nuira fortement à l'innovation.

#### P. Article 16 – Droit de résiliation des contrats à long terme

L'article 16 concerne la fourniture de 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. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat à tout moment après l'expiration des 12 premiers mois.

Ensuite, **le Conseil** fait remarquer que le consommateur peut notifier au fournisseur son intention de résilier le contrat 'par tout moyen'. **Le Conseil** estime qu'il est toujours conseillé de disposer d'une preuve tangible du fait que le contrat a été résilié et que cette preuve soit accessible aux deux parties.

**Les représentants des organisations de consommateurs** sont favorables à ce que les consommateurs puissent résilier les contrats à long terme mais ils estiment que 12 mois est trop long et plaident pour que les consommateurs puissent toujours résilier un contrat à durée indéterminée après six mois. Cela mettrait également la législation en conformité avec la législation nationale actuelle relative aux télécommunications, où les contrats peuvent être résiliés après six mois.

**Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** ne sont pas partisans de créer la possibilité pour le consommateur de dissoudre le contrat après une durée déterminée "à tout moment" et donc sans délai de résiliation. Au contraire, il n'est démontré nulle part qu'un contrat de 12 mois voire de 24 mois qui peut être résilié selon des modalités équitables serait problématique.

Q. Article 17 – Droit de recours

**Le Conseil** n'a pas de remarque sur cet article.

R. Article 18 - Contrôle de l'application

**Le Conseil** n'a pas de remarque sur cet article.

S. Article 19 et suivants

**Le Conseil** n'a pas de remarque sur ces articles.