

I

*(Actes législatifs)***DIRECTIVES****DIRECTIVE (UE) 2019/770 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL****du 20 mai 2019****relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques****(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 ⁽¹⁾,statuant conformément à la procédure législative ordinaire ⁽²⁾,

considérant ce qui suit:

- (1) Le potentiel de croissance du commerce électronique dans l'Union n'a pas encore été pleinement exploité. La stratégie pour un marché unique numérique en Europe appréhende de manière globale les principaux obstacles au développement du commerce électronique transfrontière dans l'Union afin de libérer ce potentiel. Assurer aux consommateurs un meilleur accès aux contenus numériques et aux services numériques et faciliter la fourniture de contenus numériques et de services numériques par les entreprises peuvent contribuer à stimuler l'économie numérique de l'Union ainsi que sa croissance globale.
- (2) L'article 26, paragraphes 1 et 2, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne prévoit que l'Union adopte des mesures destinées à établir ou assurer le fonctionnement du marché intérieur, qui comporte un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises et des services est assurée. L'article 169, paragraphe 1, et l'article 169, paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne disposent que l'Union contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs par des mesures qu'elle adopte en application de l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne dans le cadre de la réalisation du marché intérieur. La présente directive vise à trouver le bon équilibre entre atteindre un niveau élevé de protection des consommateurs et promouvoir la compétitivité des entreprises, dans le respect du principe de subsidiarité.
- (3) Certains aspects relatifs aux contrats de fourniture de contenus numériques ou de services numériques devraient être harmonisés, en prenant comme base un niveau élevé de protection des consommateurs, afin de réaliser un véritable marché unique numérique, d'accroître la sécurité juridique et de réduire les coûts de transaction, en particulier pour les petites et moyennes entreprises (PME).
- (4) Les entreprises, en particulier les PME, sont souvent confrontées à des surcoûts, résultant des disparités entre les règles nationales impératives en matière de droit des contrats de consommation, et à de l'insécurité juridique lorsqu'elles procèdent à une offre transfrontière de contenus numériques ou de services numériques. Les entreprises sont également confrontées à des coûts lorsqu'elles adaptent leurs contrats aux règles impératives spécifiques à la fourniture de contenus numériques ou de services numériques, qui sont déjà appliquées dans plusieurs États membres et qui ont pour effet de créer des différences en matière de champ d'application et de contenu entre les règles nationales spécifiques régissant ces contrats.

⁽¹⁾ JO C 264 du 20.7.2016, p. 57.

⁽²⁾ Position du Parlement européen du 26 mars 2019 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du 15 avril 2019.

- (5) Les consommateurs ne se sentent pas toujours en confiance lorsqu'ils effectuent des achats transfrontières, et en particulier lorsque ces achats ont lieu en ligne. Les principales causes de ce manque de confiance des consommateurs sont l'incertitude concernant leurs droits contractuels essentiels et l'absence de cadre contractuel clair en matière de contenus numériques ou de services numériques. Beaucoup de consommateurs rencontrent des problèmes liés à la qualité des contenus numériques ou des services numériques ou à l'accès à ceux-ci. Il leur arrive, par exemple, de recevoir des contenus numériques ou des services numériques incorrects ou défectueux, ou de ne pas pouvoir accéder au contenu numérique ou au service numérique concerné. En conséquence, le préjudice subi par les consommateurs est à la fois financier et non financier.
- (6) Afin de remédier à ces problèmes, les entreprises comme les consommateurs devraient pouvoir s'appuyer sur des droits contractuels complètement harmonisés dans certains domaines clés concernant la fourniture de contenus numériques ou de services numériques dans l'ensemble de l'Union. La pleine harmonisation de certains aspects essentiels de la réglementation devrait considérablement augmenter la sécurité juridique pour les consommateurs et les entreprises.
- (7) L'établissement, dans tous les États membres, de règles harmonisées en matière de droit des contrats de consommation faciliterait la fourniture de contenus numériques ou de services numériques dans l'ensemble de l'Union par les entreprises, en particulier par les PME. Ces règles offrirait aux entreprises un environnement stable en matière de droit des contrats lorsqu'elles fournissent des contenus numériques ou des services numériques dans d'autres États membres. Ces règles permettraient aussi d'éviter la fragmentation juridique qui pourrait autrement résulter de nouvelles législations nationales régissant spécifiquement les contenus numériques et les services numériques.
- (8) Les consommateurs devraient jouir de droits harmonisés pour la fourniture de contenus numériques et de services numériques, qui offrent un niveau de protection élevé. Ils devraient disposer de droits impératifs clairs concernant les contenus numériques ou les services numériques qu'ils reçoivent ou auxquels ils ont accès partout dans l'Union. Disposer de tels droits devrait renforcer leur confiance dans l'achat de contenus numériques ou de services numériques. Cela devrait également contribuer à atténuer le préjudice subi actuellement par les consommateurs, car l'existence d'un ensemble de droits clairs leur permettrait de résoudre les problèmes auxquels ils sont confrontés en matière de contenus numériques ou de services numériques.
- (9) La présente directive devrait harmoniser complètement certaines règles essentielles qui, jusqu'à présent, n'ont pas été établies au niveau de l'Union ou au niveau national.
- (10) La présente directive devrait définir clairement et sans équivoque son champ d'application et fournir des règles de fond claires pour les contenus numériques ou les services numériques relevant de son champ d'application. Tant le champ d'application de la présente directive que ses règles de fond devraient être neutres sur le plan technologique et adaptées aux évolutions futures.
- (11) La présente directive devrait établir des règles communes relatives à certaines exigences concernant les contrats entre professionnels et consommateurs pour la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique. À cette fin, il convient d'harmoniser pleinement les règles régissant la conformité d'un contenu numérique ou d'un service numérique avec le contrat, les recours en cas de défaut de conformité ou de défaut de fourniture et les modalités d'exercice de ces recours, ainsi que la modification d'un contenu numérique ou d'un service numérique. Des règles pleinement harmonisées en ce qui concerne certains éléments essentiels du droit des contrats de consommation permettraient aux entreprises, en particulier les PME, de proposer leurs produits plus facilement dans d'autres États membres. Les consommateurs bénéficieraient d'un niveau de protection élevé et de gains de prospérité grâce à la pleine harmonisation des règles essentielles. Les États membres se voient empêchés, dans le cadre du champ d'application de la présente directive, de prévoir d'autres exigences de forme ou de fond. Par exemple, les États membres ne devraient pas prévoir de règles concernant le renversement de la charge de la preuve autres que celles prévues par la présente directive ni d'obligation faite au consommateur de notifier au professionnel le défaut de conformité dans un délai déterminé.
- (12) La présente directive ne devrait pas porter atteinte au droit national, dans la mesure où les matières concernées ne sont pas régies par la présente directive, notamment aux règles nationales relatives à la formation, à la validité, à la nullité ou aux effets des contrats, ou à la légalité du contenu numérique ou du service numérique. La présente directive ne devrait pas non plus déterminer la nature juridique des contrats de fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique et devrait laisser au droit national le soin de déterminer si ces contrats constituent, par exemple, des contrats de vente, des contrats de service, des contrats de location ou des contrats sui generis. La présente directive ne devrait pas non plus avoir d'incidence sur les règles nationales qui ne concernent pas spécifiquement les contrats de consommation et qui prévoient des recours spécifiques pour certains types de défauts qui n'étaient pas apparents au moment de la conclusion du contrat, à savoir des dispositions nationales qui peuvent fixer des règles spécifiques relatives à la responsabilité du vendeur en cas de vices

cachés. La présente directive ne devrait pas non plus porter atteinte aux dispositions législatives nationales prévoyant, en cas de défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique, des recours non contractuels pour le consommateur contre des personnes situées en amont dans la chaîne de transactions ou contre d'autres personnes qui exécutent les obligations incombant à de telles personnes.

- (13) Les États membres restent également libres, par exemple, de réglementer les actions en responsabilité introduites par un consommateur à l'encontre de tiers autres que le professionnel qui fournit ou s'engage à fournir le contenu numérique ou le service numérique, tels que le développeur, qui n'est pas en même temps le professionnel dans le cadre de la présente directive.
- (14) Les États membres devraient également rester libres, par exemple, de réglementer les conséquences d'un défaut de fourniture ou d'un défaut de conformité d'un contenu numérique ou d'un service numérique lorsque ce défaut est dû à un empêchement qui échappe à la maîtrise du professionnel et lorsqu'il ne pouvait être attendu du professionnel qu'il évite ou surmonte l'empêchement ou ses conséquences, comme dans les cas de force majeure.
- (15) Les États membres devraient également rester libres, par exemple, de réglementer les droits des parties de suspendre l'exécution de leurs obligations, en tout ou en partie, jusqu'à ce que l'autre partie ait exécuté les siennes. Par exemple, les États membres devraient rester libres de réglementer la question de savoir si le consommateur, en cas de défaut de conformité, a le droit de retenir le paiement du prix, en tout ou en partie, jusqu'à ce que le professionnel ait mis le contenu numérique ou le service numérique en conformité, ou de savoir si, lors de la résolution du contrat, le professionnel a le droit de suspendre un éventuel remboursement dû au consommateur jusqu'à ce que le consommateur ait respecté l'obligation prévue par la présente directive de restituer le support matériel au professionnel.
- (16) Les États membres devraient rester libres d'étendre l'application des règles de la présente directive aux contrats qui sont exclus du champ d'application de la présente directive ou de réglementer de tels contrats d'une autre manière. Les États membres devraient rester libres, par exemple, d'étendre la protection offerte aux consommateurs par la présente directive à des personnes physiques ou des personnes morales qui ne sont pas des consommateurs au sens de la présente directive, comme les organisations non gouvernementales, les start-ups ou les PME.
- (17) La définition du terme «consommateur» devrait englober les personnes physiques qui agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Toutefois, dans le cas des contrats mixtes, lorsque le contrat est conclu à des fins qui n'entrent qu'en partie dans le cadre de l'activité professionnelle de l'intéressé et lorsque la finalité professionnelle est si limitée qu'elle n'est pas prédominante dans le contexte global du contrat, cette personne devrait également être considérée comme un consommateur.
- (18) La présente directive devrait s'appliquer à tout contrat par lequel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un contenu numérique ou un service numérique au consommateur. Les fournisseurs de plateformes pourraient être considérés comme des professionnels au sens de la présente directive s'ils agissent à des fins liées à leurs propres activités professionnelles et en tant que partenaires contractuels directs du consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique. Les États membres devraient rester libres d'étendre l'application de la présente directive aux fournisseurs de plateformes qui ne remplissent pas les critères leur permettant d'être considérés comme des professionnels au titre de la présente directive.
- (19) La présente directive devrait permettre de traiter les problèmes concernant différentes catégories de contenus numériques et de services numériques, et leur fourniture. Afin de s'adapter aux progrès technologiques rapides et de préserver le caractère évolutif du concept de contenu numérique ou de service numérique, la présente directive devrait couvrir, entre autres, les programmes informatiques, les applications, les fichiers vidéo, les fichiers audio, les fichiers musicaux, les jeux numériques, les livres électroniques ou les autres publications électroniques, de même que les services numériques qui permettent la création, le traitement ou le stockage de données sous forme numérique, ainsi que l'accès à celles-ci, y compris les logiciels à la demande, tels le partage vidéo et audio et les autres formes d'hébergement de fichiers, les traitements de texte ou les jeux proposés dans l'environnement informatique en nuage et les médias sociaux. Comme il existe de nombreux moyens de fournir des contenus numériques ou des services numériques, comme la transmission sur un support matériel, le téléchargement par les consommateurs sur leurs appareils, la retransmission en ligne (web streaming), 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 indépendamment du support utilisé pour transmettre ou pour rendre disponible le contenu numérique ou le service numérique. Toutefois, la présente directive ne devrait pas s'appliquer aux services d'accès à l'internet.

- (20) La présente directive et la directive (UE) 2019/771 du Parlement du Conseil ⁽³⁾ devraient se compléter l'une l'autre. Alors que la présente directive fixe des règles relatives à certaines exigences concernant les contrats de fourniture de contenus numériques ou de services numériques, la directive (UE) 2019/771 fixe des règles relatives à certaines exigences concernant les contrats de vente de biens. Par conséquent, afin de répondre aux attentes des consommateurs et d'assurer un cadre juridique simple et sans ambiguïté pour les professionnels du contenu numérique, la présente directive devrait également s'appliquer au contenu numérique qui est fourni sur un support matériel, comme les DVD, les CD, les clés USB et les cartes à mémoire, ainsi qu'au support matériel lui-même, pour autant que le support matériel serve exclusivement à transporter le contenu numérique. Toutefois, les dispositions de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil ⁽⁴⁾ sur les obligations liées à la livraison des biens et sur les recours à la disposition du consommateur en cas de défaut de livraison devraient s'appliquer en lieu et place des dispositions de la présente directive sur l'obligation de fourniture du professionnel et les recours dont dispose le consommateur en cas de défaut de fourniture. En outre, les dispositions de la directive 2011/83/UE, par exemple sur le droit de rétractation et la nature du contrat en vertu duquel sont fournis ces biens, devraient continuer également à s'appliquer à ces supports matériels et au contenu numérique qui est fourni sur ces supports. La présente directive est également sans préjudice du droit de distribution applicable à ces biens en vertu des dispositions légales en matière de droit d'auteur.
- (21) La directive (UE) 2019/771 devrait s'appliquer aux contrats de vente de biens, y compris de biens comportant des éléments numériques. Le concept de biens comportant des éléments numériques devrait faire référence aux biens qui intègrent un contenu numérique ou un service numérique ou sont interconnectés avec un tel contenu ou service d'une manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait ce bien de remplir ses fonctions. Un contenu numérique ou un service numérique qui est intégré à un bien ou interconnecté à un bien de cette manière devrait relever du champ d'application de la directive (UE) 2019/771 s'il est fourni avec le bien dans le cadre d'un contrat de vente portant sur ce bien. La question de savoir si la fourniture du contenu numérique ou du service numérique intégré ou interconnecté fait partie ou non du contrat de vente avec le vendeur devrait dépendre du contenu de ce contrat. Celui-ci devrait comprendre les contenus numériques ou les services numériques intégrés ou interconnectés dont la fourniture est explicitement requise par le contrat. Il devrait également englober les contrats de vente qui peuvent être considérés comme comprenant la fourniture d'un contenu numérique spécifique ou d'un service numérique spécifique parce que ceux-ci sont habituels pour les biens de même type et que le consommateur pourrait raisonnablement s'attendre à ceux-ci eu égard à la nature des biens et compte tenu de toute déclaration publique faite par le professionnel ou d'autres personnes situées en amont dans la chaîne de transactions, y compris le producteur, ou pour le compte du professionnel ou de telles personnes. Si, par exemple, un téléviseur connecté était présenté dans des publicités comme intégrant une application vidéo donnée, cette application vidéo serait considérée comme faisant partie du contrat de vente. Cela devrait s'appliquer indépendamment de la question de savoir si le contenu numérique ou le service numérique est préinstallé dans le bien lui-même ou s'il doit être téléchargé ultérieurement sur un autre appareil et est uniquement interconnecté avec le bien.

Par exemple, un téléphone mobile multifonction pourrait être doté d'une application standardisée préinstallée fournie dans le cadre du contrat de vente, telles qu'une application de réveil ou une application d'appareil photo. Un autre exemple serait celui de la montre connectée. Dans ce cas, la montre elle-même serait considérée comme un bien comportant des éléments numériques, qui ne peut fonctionner qu'avec une application fournie dans le cadre du contrat de vente, mais devant être téléchargée par le consommateur sur un téléphone mobile multifonction; l'application serait alors l'élément numérique interconnecté. Cela devrait également s'appliquer si le contenu numérique ou le service numérique intégré ou interconnecté n'est pas fourni par le vendeur lui-même, mais est fourni, conformément au contrat de vente, par un tiers. Afin d'éviter toute incertitude tant pour les professionnels que pour les consommateurs, en cas de doute sur la question de savoir si la fourniture du contenu numérique ou du service numérique fait partie ou non du contrat de vente, il convient d'appliquer la directive (UE) 2019/771. En outre, la détermination d'une relation contractuelle bilatérale, entre le vendeur et le consommateur, dont fait partie la fourniture du contenu numérique ou du service numérique intégré ou interconnecté ne devrait pas être affectée par le simple fait que le consommateur doit consentir à un contrat de licence avec un tiers afin de bénéficier du contenu numérique ou du service numérique.

- (22) En revanche, si l'absence du contenu numérique intégré ou interconnecté ou du service numérique intégré ou interconnecté n'empêche pas des biens de remplir leurs fonctions ou si le consommateur conclut un contrat de fourniture de contenu numérique ou de service numérique qui ne fait pas partie d'un contrat de vente portant sur des biens comportant des éléments numériques, ce contrat devrait être considéré comme distinct du contrat de vente de biens, même si le vendeur agit comme intermédiaire pour ce second contrat avec le professionnel tiers, et pourrait relever du champ d'application de la présente directive. Par exemple, si le consommateur télécharge une application de jeu sur un téléphone mobile multifonction à partir d'une boutique d'applications, le contrat de fourniture de l'application de

⁽³⁾ Directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 (voir page 28 du présent Journal officiel).

⁽⁴⁾ 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 (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64).

jeu est distinct du contrat de vente du mobile multifonction lui-même. La directive (UE) 2019/771 ne devrait dès lors s'appliquer qu'au contrat de vente concernant le téléphone mobile multifonction tandis que la fourniture de l'application de jeu pourrait relever de la présente directive, si les conditions d'application de la présente directive sont réunies. Un autre exemple serait la situation dans laquelle il est expressément convenu que le consommateur achète un téléphone mobile multifonction sans système d'exploitation spécifique et le consommateur conclut ensuite un contrat portant sur la fourniture par un tiers d'un système d'exploitation. Dans ce cas, la fourniture du système d'exploitation acheté séparément ne ferait pas partie du contrat de vente et ne relèverait dès lors pas du champ d'application de la directive (UE) 2019/771, mais il pourrait relever du champ d'application de la présente directive, si les conditions d'application de la présente directive sont réunies.

- (23) Les consommateurs utilisent des représentations numériques de valeur telles que des chèques électroniques ou des coupons électroniques pour payer différents biens ou services sur le marché unique numérique. Ces représentations numériques de valeur prennent de plus en plus d'importance en ce qui concerne la fourniture de contenus numériques ou de services numériques et devraient dès lors être considérées comme un mode de paiement au sens de la présente directive. Les représentations numériques de valeur devraient être également comprises comme incluant les monnaies virtuelles, dans la mesure où celles-ci sont reconnues par le droit national. Une distinction en fonction des modes de paiement pourrait être une source de discrimination et inciter de manière injustifiée les entreprises à s'orienter vers la fourniture de contenus numériques ou de services numériques en contrepartie de représentations numériques de valeur. Toutefois, comme les représentations numériques de valeur n'ont d'autre fin que de servir de mode de paiement, elles ne devraient pas être elles-mêmes considérées comme un contenu numérique ou un service numérique au sens de la présente directive.
- (24) Les contenus numériques ou les services numériques sont également souvent fournis lorsque le consommateur ne s'acquitte pas d'un prix mais fournit des données à caractère personnel au professionnel. Ces modèles commerciaux sont appliqués sous de multiples formes dans une grande partie du marché. Tout en reconnaissant pleinement que la protection des données à caractère personnel est un droit fondamental et que, par conséquent, les données à caractère personnel ne peuvent être considérées comme des marchandises, la présente directive devrait garantir aux consommateurs, dans le cadre de ces modèles commerciaux, le droit à des recours contractuels. La présente directive devrait dès lors s'appliquer aux contrats par lesquels le professionnel fournit ou s'engage à fournir un contenu numérique ou un service numérique au consommateur et le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel. Les données à caractère personnel pourraient être communiquées au professionnel soit au moment de la conclusion du contrat, soit ultérieurement, par exemple lorsque le consommateur donne au professionnel son consentement à l'utilisation de données à caractère personnel que le consommateur pourrait téléverser ou créer dans le cadre de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique. Le droit de l'Union relatif à la protection des données à caractère personnel énumère de manière exhaustive les fondements juridiques du traitement licite des données à caractère personnel. La présente directive devrait s'appliquer à tout contrat par lequel un consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel. Par exemple, la présente directive devrait s'appliquer lorsque le consommateur ouvre un compte sur un réseau social et fournit au professionnel un nom et une adresse électronique qui sont utilisés à d'autres fins que la simple fourniture du contenu numérique ou du service numérique, ou que le respect d'obligations légales. Elle devrait également s'appliquer lorsque le consommateur donne son consentement au traitement par le professionnel, à des fins de prospection, de tout matériel constituant des données à caractère personnel, tel que des photographies ou des publications que le consommateur téléverse. Les États membres devraient toutefois rester libres de décider si les conditions relatives à la conclusion, à l'existence et à la validité d'un contrat prévues par le droit national sont remplies.
- (25) Lorsque les contenus numériques et les services numériques ne sont pas fournis en échange d'un prix, la présente directive ne devrait pas s'appliquer aux situations dans lesquelles le professionnel collecte des données à caractère personnel exclusivement pour fournir un contenu numérique ou un service numérique ou à la seule fin de satisfaire à des exigences légales. Ces situations peuvent comprendre, par exemple, des cas où l'enregistrement du consommateur est requis par les législations applicables à des fins de sécurité et d'identification. La présente directive ne devrait pas non plus s'appliquer aux situations dans lesquelles le professionnel se limite à collecter des métadonnées telles que des informations sur l'appareil du consommateur ou son historique de navigation, sauf si cette situation est considérée comme un contrat en vertu du droit national. Elle ne devrait pas non plus s'appliquer aux situations dans lesquelles le consommateur, sans avoir conclu de contrat avec le professionnel, est exposé à des annonces publicitaires uniquement afin d'accéder à un contenu numérique ou à un service numérique. Toutefois, les États membres devraient rester libres d'étendre l'application de la présente directive à de telles situations ou de réglementer d'une autre manière ces situations, qui sont exclues du champ d'application de la présente directive.
- (26) La présente directive devrait s'appliquer aux contrats prévoyant l'élaboration d'un contenu numérique qui est 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 de fichiers électroniques nécessaires à l'impression 3D de biens, dans la mesure où ces fichiers entrent dans la définition de contenus numériques ou de services numériques au sens de la présente directive. Toutefois, la présente directive ne devrait pas réglementer les droits et obligations liés aux biens produits au moyen de la technologie d'impression 3D.

- (27) Étant donné que la présente directive devrait s'appliquer aux contrats dont l'objet est la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique au consommateur, elle ne devrait pas s'appliquer aux contrats qui portent principalement sur la fourniture de services professionnels, tels que des services de traduction, des services d'architecture, des services juridiques ou d'autres services de conseil professionnels, qui sont souvent assurés par le professionnel lui-même, que celui-ci utilise ou non des moyens numériques pour créer le produit du service ou le livrer ou le transmettre au consommateur. De même, la présente directive ne devrait pas s'appliquer aux services publics tels que les services de sécurité sociale ou les registres publics, lorsque les moyens numériques ne sont utilisés que pour transmettre ou communiquer le service au consommateur. La présente directive ne devrait pas s'appliquer non plus aux instruments authentiques et autres actes notariés, qu'ils soient ou non établis, enregistrés, reproduits ou transmis par des moyens numériques.
- (28) Le marché des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation, qui ne se connectent pas à des ressources de numérotation attribuées publiquement, évolue rapidement. Ces dernières années, l'émergence de nouveaux services numériques permettant les communications interpersonnelles au moyen de l'internet, tels que les services de courrier électronique en ligne et les services de messagerie en ligne, a incité davantage de consommateurs à utiliser ces services. Pour ces raisons, il est nécessaire de protéger efficacement les consommateurs en ce qui concerne ces services. La présente directive devrait donc également s'appliquer aux services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation.
- (29) La présente directive ne devrait pas s'appliquer aux soins de santé, tels qu'ils sont définis dans la directive 2011/24/UE du Parlement européen et du Conseil ⁽⁵⁾. L'exclusion des soins de santé du champ d'application de la présente directive devrait également s'appliquer à tout contenu numérique ou service numérique constituant un dispositif médical, tel qu'il est défini dans la directive 93/42/CEE ⁽⁶⁾ ou 90/385/CEE ⁽⁷⁾ du Conseil, ou la directive 98/79/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽⁸⁾, lorsque ce dispositif médical est prescrit ou fourni par un professionnel de la santé au sens de la directive 2011/24/UE. Toutefois, la présente directive devrait s'appliquer à tout contenu numérique ou service numérique constituant un dispositif médical, tel que des applications de santé, que le consommateur peut obtenir sans qu'il lui soit prescrit ou fourni par un professionnel de la santé.
- (30) Le droit de l'Union en matière de services financiers contient de nombreuses règles relatives à la protection des consommateurs. Les services financiers, tels qu'ils sont définis par le droit applicable dans ce domaine, notamment dans la directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽⁹⁾, couvrent aussi les contenus numériques ou les services numériques relatifs aux services financiers ou y donnant accès, et ils sont dès lors couverts par la protection du droit de l'Union en matière de services financiers. Les contrats portant sur des contenus numériques ou des services numériques qui constituent un service financier devraient par conséquent être exclus du champ d'application de la présente directive.
- (31) La présente directive ne devrait pas s'appliquer à un contenu numérique ou à un service numérique mis à la disposition d'un public dans le cadre d'un événement artistique ou d'un autre événement, tel qu'une projection cinématographique numérique ou un spectacle de théâtre audiovisuel. Toutefois, la présente directive devrait s'appliquer si le contenu numérique ou le service numérique est mis à la disposition d'un public par la transmission de signaux, tels que les services de télévision numérique.
- (32) Les logiciels libres et ouverts, dont le code source est partagé de manière ouverte et auxquels les utilisateurs peuvent librement avoir accès ou qu'ils peuvent librement utiliser, modifier et redistribuer, y compris leurs versions modifiées, peuvent contribuer à la recherche et à l'innovation sur le marché des contenus numériques et des services numériques. Afin de ne pas faire obstacle au développement de ce marché, la présente directive ne devrait pas non plus s'appliquer aux logiciels libres et ouverts, à condition qu'ils ne soient pas fournis en échange d'un prix et que les données à caractère personnel du consommateur soient exclusivement utilisées pour améliorer la sécurité, la compatibilité ou l'interopérabilité du logiciel.

⁽⁵⁾ Directive 2011/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2011 relative à l'application des droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers (JO L 88 du 4.4.2011, p. 45).

⁽⁶⁾ Directive 93/42/CEE du Conseil du 14 juin 1993 relative aux dispositifs médicaux (JO L 169 du 12.7.1993, p. 1).

⁽⁷⁾ Directive 90/385/CEE du Conseil du 20 juin 1990 concernant le rapprochement des législations des États membres relatives aux dispositifs médicaux implantables actifs (JO L 189 du 20.7.1990, p. 17).

⁽⁸⁾ Directive 98/79/CE du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 1998 relative aux dispositifs médicaux de diagnostic in vitro (JO L 331 du 7.12.1998, p. 1).

⁽⁹⁾ Directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 90/619/CEE du Conseil, 97/7/CE et 98/27/CE (JO L 271 du 9.10.2002, p. 16).

- (33) Les contenus numériques ou les services numériques sont souvent combinés à la fourniture de biens ou autres services et offerts au consommateur sur la base d'un même contrat regroupant un ensemble de différents éléments, tels que la fourniture de services de télévision numérique et l'achat d'un équipement électronique. En pareils cas, le contrat entre le consommateur et le professionnel comprend non seulement des éléments propres à un contrat de fourniture de contenu numérique ou de service numérique, mais aussi des éléments relevant d'autres types de contrats, par exemple des contrats de vente de biens ou des contrats de service. La présente directive ne devrait s'appliquer qu'aux éléments du contrat d'ensemble qui consistent en la fourniture de contenus numériques ou de services numériques. Les autres éléments du contrat devraient être régis par les règles applicables auxdits contrats en droit national ou, selon le cas, par d'autres dispositions du droit de l'Union régissant un secteur ou un sujet spécifique. De même, les effets que la résolution d'un élément d'un contrat groupé pourrait produire sur les autres éléments du contrat groupé devraient être régis par le droit national. Toutefois, afin d'assurer la cohérence avec les dispositions sectorielles spécifiques de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil⁽¹⁰⁾ régissant les contrats groupés, lorsqu'un professionnel propose, au sens de ladite directive, un contenu numérique ou un service numérique en combinaison avec un service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation ou à un service d'accès à l'internet, les dispositions de la présente directive relatives à la modification du contenu numérique ne devraient pas s'appliquer à l'élément du contrat groupé constituant un contenu numérique ou un service numérique. Les dispositions pertinentes de la directive (UE) 2018/1972 devraient au lieu de cela s'appliquer à tous les éléments du contrat groupé, y compris au contenu numérique ou au service numérique.
- (34) Les dispositions de la présente directive portant sur les contrats groupés ne devraient s'appliquer que dans les cas où les différents éléments de l'offre groupée sont proposés par le même professionnel au même consommateur dans le cadre d'un contrat unique. La présente directive ne devrait pas porter atteinte aux dispositions du droit national régissant les conditions selon lesquelles un contrat de fourniture de contenus numériques ou de services numériques peut être considéré comme lié ou accessoire à un autre contrat que le consommateur a conclu avec le même professionnel ou un autre professionnel, les recours à exercer dans le cadre de chaque contrat ou les incidences que la résolution d'un contrat pourrait avoir sur l'autre contrat.
- (35) La pratique commerciale consistant à regrouper des offres de contenus numériques ou de services numériques avec la fourniture de biens ou d'autres services est soumise à la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil⁽¹¹⁾ relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur. Un tel regroupement n'est pas en soi interdit par la directive 2005/29/CE. Il est toutefois interdit lorsqu'il est jugé déloyal, à la suite d'une évaluation au cas par cas basée sur les critères fixés dans ladite directive. Le droit de l'Union en matière de concurrence permet également de s'attaquer aux ventes liées et groupées lorsqu'elles ont une incidence sur la concurrence et portent préjudice aux consommateurs.
- (36) La présente directive devrait s'appliquer sans préjudice d'autres dispositions du droit de l'Union régissant un secteur ou un sujet spécifique, comme les télécommunications, le commerce électronique et la protection des consommateurs. Elle devrait également s'appliquer sans préjudice des dispositions du droit de l'Union et du droit national en matière de droit d'auteur et de droits voisins, notamment de la portabilité des services de contenu en ligne.
- (37) L'exercice des activités qui relèvent du champ d'application de la présente directive pourrait impliquer le traitement de données à caractère personnel. Le droit de l'Union fournit un cadre global pour la protection des données à caractère personnel. La présente directive s'entend notamment sans préjudice du règlement (UE) 2016/679⁽¹²⁾ et de la directive 2002/58/CE⁽¹³⁾ du Parlement européen et du Conseil. Ce cadre s'applique à toutes les données à caractère personnel traitées dans le cadre des contrats couverts par la présente directive. En conséquence, les données à caractère personnel ne devraient être collectées ou traitées d'une autre manière que conformément au règlement (UE) 2016/679 et à la directive 2002/58/CE. En cas de conflit entre la présente directive et les dispositions du droit de l'Union en matière de protection des données à caractère personnel, ces dernières devraient prévaloir.

⁽¹⁰⁾ Directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

⁽¹¹⁾ Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales») (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22).

⁽¹²⁾ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1).

⁽¹³⁾ 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) (JO L 201 du 31.7.2002, p. 37).

- (38) La présente directive ne devrait pas réglementer les conditions applicables au traitement licite des données à caractère personnel, cette question étant réglementée, en particulier, par le règlement (UE) 2016/679. Dès lors, un traitement de données à caractère personnel en lien avec un contrat relevant du champ d'application de la présente directive n'est licite que s'il est conforme aux dispositions du règlement (UE) 2016/679 concernant les fondements juridiques du traitement des données à caractère personnel. Lorsque le traitement de données à caractère personnel est fondé sur le consentement, en particulier en vertu de l'article 6, paragraphe 1, point a), du règlement (UE) 2016/679, les dispositions spécifiques dudit règlement s'appliquent, y compris en ce qui concerne les conditions visant à déterminer si le consentement est donné librement. La présente directive ne devrait pas réglementer la validité du consentement donné. Le règlement (UE) 2016/679 contient également des droits étendus en ce qui concerne l'effacement des données et la portabilité des données. La présente directive devrait s'appliquer sans préjudice de ces droits, qui s'appliquent à toutes les données à caractère personnel communiquées par le consommateur au professionnel ou collectées par le professionnel en lien avec tout contrat relevant du champ d'application de la présente directive, et lorsque le consommateur a exercé son droit à la résolution du contrat conformément à la présente directive.
- (39) Le droit à l'effacement et le droit du consommateur de retirer son consentement pour le traitement de données à caractère personnel devraient également s'appliquer pleinement en lien avec tout contrat relevant de la présente directive. Le droit du consommateur à la résolution du contrat conformément à la présente directive devrait s'appliquer sans préjudice du droit du consommateur, prévu par le règlement (UE) 2016/679, de retirer tout consentement donné au traitement des données à caractère personnel le concernant.
- (40) La présente directive ne devrait pas réglementer les conséquences, pour les contrats qu'elle couvre, du retrait par un consommateur de son consentement au traitement des données à caractère personnel le concernant. Ces conséquences devraient continuer de relever du droit national.
- (41) Les contenus numériques ou les services numériques peuvent être fournis par le professionnel aux consommateurs par divers moyens. Il est opportun de fixer des règles simples et précises quant aux modalités et au délai d'exécution de cette obligation de fourniture qui constitue la principale obligation contractuelle du professionnel, en mettant un contenu numérique ou un service numérique à la disposition du consommateur ou en permettant à celui-ci d'y accéder. Le contenu numérique ou le service numérique devrait être considéré comme étant mis à la disposition du consommateur ou rendu accessible à celui-ci lorsque le contenu numérique ou le service numérique, ou tout autre moyen permettant l'accès à celui-ci ou le téléchargement de celui-ci, a atteint la sphère du consommateur et que le professionnel ne doit plus intervenir pour permettre au consommateur d'utiliser ce contenu numérique ou ce service numérique conformément au contrat. Étant donné que le professionnel n'est en principe pas responsable des actes ou omissions d'un tiers qui exploite un lieu physique ou virtuel, par exemple une plateforme électronique ou un lieu de stockage en nuage, que le consommateur a choisi pour recevoir ou stocker le contenu numérique ou le service numérique, il devrait suffire que le professionnel fournisse le contenu numérique ou le service numérique à ce tiers.

Toutefois, le lieu physique ou virtuel ne saurait être considéré comme choisi par le consommateur si ce lieu est sous le contrôle du professionnel ou est contractuellement lié au professionnel, ou encore si le consommateur a choisi ce lieu physique ou virtuel pour recevoir le contenu numérique ou le service numérique mais que ce choix était le seul choix proposé par le professionnel pour recevoir le contenu numérique ou le service numérique ou y accéder. Lorsque le lieu physique ou virtuel ne peut être considéré comme ayant été choisi par le consommateur, l'obligation du professionnel de fournir le contenu numérique ou le service numérique ne devrait pas être considérée comme ayant été remplie si le contenu numérique ou le service numérique est fourni au lieu physique ou virtuel mais que le consommateur ne peut le recevoir ou y accéder conformément à la présente directive. En pareils cas, le consommateur devrait disposer des mêmes recours que ceux qui s'appliqueraient si le professionnel n'avait pas fourni le contenu numérique ou le service numérique. S'agissant du délai de fourniture, compte tenu des pratiques du marché et des possibilités techniques et en vue de garantir une certaine souplesse, le contenu numérique ou le service numérique devrait être fourni sans retard injustifié, à moins que les parties n'en conviennent autrement afin de s'adapter à d'autres modèles de fourniture.

- (42) Le contenu numérique ou le service numérique devrait respecter les exigences convenues dans le contrat entre le professionnel et le consommateur. Il devrait notamment respecter la description, la quantité, par exemple le nombre de fichiers musicaux accessibles, la qualité, par exemple la résolution d'image, les langues et la version convenues dans le contrat. Il devrait également présenter la sécurité, la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité et les autres caractéristiques prévues dans le contrat. Les exigences contractuelles devraient inclure les obligations en matière d'informations précontractuelles, qui font partie intégrante du contrat, conformément à la directive 2011/83/UE. Ces exigences pourraient également être définies dans un accord de niveau de service lorsque, en vertu du droit national applicable, ce type d'accord fait partie de la relation contractuelle entre le consommateur et le professionnel.

- (43) La notion de fonctionnalité devrait être comprise comme renvoyant à la manière dont un contenu numérique ou un service numérique peut être utilisé. Par exemple, l'absence ou l'existence de restrictions techniques, telles que la protection assurée au moyen de la gestion des droits numériques ou de l'encodage régional, pourrait affecter la capacité du contenu numérique ou du service numérique à remplir ses fonctions eu égard à sa finalité. La notion d'interopérabilité renvoie à la question de savoir si le contenu numérique ou le service numérique peut fonctionner avec un matériel ou des logiciels qui sont différents de ceux avec lesquels des contenus numériques ou des services numériques de même type sont normalement utilisés, et dans quelle mesure il le peut. Le bon fonctionnement pourrait inclure, par exemple, la capacité du contenu numérique ou du service numérique à échanger des informations avec un autre matériel ou d'autres logiciels et à utiliser les informations échangées.
- (44) Compte tenu de l'évolution permanente des contenus numériques et services numériques, les professionnels peuvent convenir avec les consommateurs de fournir des mises à jour et des caractéristiques lorsqu'elles deviennent disponibles. La conformité du contenu numérique ou du service numérique devrait dès lors être aussi évaluée quant au fait de savoir si le contenu numérique ou le service numérique est mis à jour de la manière prévue dans le contrat. Le défaut de fourniture des mises à jour convenues dans le contrat devrait être considéré comme un défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique. En outre, les mises à jour défectueuses ou incomplètes devraient être considérées comme des défauts de conformité du contenu numérique ou du service numérique, puisque cela signifierait qu'il n'est pas procédé à ces mises à jour de la manière prévue dans le contrat.
- (45) Pour assurer la conformité du contenu numérique ou du service numérique et pour garantir que les consommateurs ne soient pas privés de leurs droits, par exemple lorsque le contrat fixe des normes très basses, le contenu numérique ou le service numérique devrait satisfaire non seulement aux critères subjectifs de conformité, mais aussi aux critères objectifs de conformité énoncés dans la présente directive. Il convient d'évaluer la conformité, entre autres, en prenant en considération la finalité pour laquelle des contenus numériques ou des services numériques de même type seraient normalement utilisés. Le contenu numérique ou le service numérique devrait, en outre, présenter les caractéristiques de qualité et de performance qui sont normales pour un contenu numérique ou un service numérique de même type et auxquelles les consommateurs peuvent raisonnablement s'attendre, étant donné la nature du contenu numérique ou du service numérique et compte tenu des déclarations publiques faites par le professionnel ou d'autres personnes situées en amont dans la chaîne de transactions, ou pour le compte de ces personnes, sur les caractéristiques spécifiques du contenu numérique ou du service numérique.
- (46) Le caractère raisonnable de toute référence, dans la présente directive, à ce qui peut être raisonnablement attendu par une personne devrait être évalué objectivement en tenant compte de la nature et de la finalité du contenu numérique ou du service numérique, des circonstances propres à chaque cas et des usages et pratiques des parties concernées. En particulier, ce qui est considéré comme un délai raisonnable pour mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité devrait être déterminé objectivement, en tenant compte de la nature du défaut de conformité.
- (47) Durant une période à laquelle le consommateur pourrait raisonnablement s'attendre, le professionnel devrait fournir au consommateur des mises à jour, y compris des mises à jour de sécurité, pour que le contenu numérique ou le service numérique reste conforme et sûr. Par exemple, pour les contenus numériques ou les services numériques dont la finalité est limitée dans le temps, l'obligation de fournir des mises à jour ne devrait pas dépasser cette durée, alors que pour d'autres types de contenus numériques ou de services numériques, la période pendant laquelle des mises à jour devraient être fournies au consommateur pourrait être égale à la période de responsabilité pour défaut de conformité ou pourrait être supérieure à cette période, ce qui pourrait être notamment le cas pour les mises à jour de sécurité. Le consommateur devrait rester libre de choisir d'installer les mises à jour fournies. Si le consommateur décide de ne pas installer les mises à jour, il ne devrait toutefois pas s'attendre à ce que le contenu numérique ou le service numérique reste conforme. Le professionnel devrait informer le consommateur que la décision du consommateur de ne pas installer les mises à jour qui sont nécessaires pour que la conformité du contenu numérique ou du service numérique soit maintenue, y compris les mises à jour de sécurité, aura une incidence sur la responsabilité du professionnel quant à la conformité des caractéristiques du contenu numérique ou du service numérique que les mises à jour concernées sont censées maintenir. La présente directive ne devrait pas avoir d'incidence sur les obligations de fournir des mises à jour de sécurité prévues dans le droit de l'Union ou dans le droit national.
- (48) Le règlement (UE) 2016/679 ou toute autre disposition du droit de l'Union en matière de protection des données devrait s'appliquer pleinement au traitement des données à caractère personnel en lien avec tout contrat relevant du champ d'application de la présente directive. En outre, la présente directive devrait s'appliquer sans préjudice des droits, des obligations et des recours non contractuels prévus par le règlement (UE) 2016/679. Les faits qui mènent à un non-respect des exigences prévues par le règlement (UE) 2016/679, y compris de ses principes de base tels que les exigences en matière de minimisation des données, de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut, peuvent également, selon les circonstances, être considérés comme des

défauts de conformité du contenu numérique ou du service numérique aux critères subjectifs ou objectifs de conformité prévus par la présente directive. Un exemple pourrait être celui d'un professionnel qui s'engage explicitement dans le contrat à respecter une obligation, ou celui où le contrat peut être interprété comme tel, et où cette obligation est également liée aux obligations du professionnel prévues par le règlement (UE) 2016/679. Dans ce cas, un tel engagement contractuel peut devenir partie intégrante des critères subjectifs de conformité. Un second exemple pourrait être celui où un manquement aux obligations découlant du règlement (UE) 2016/679 pourrait, en même temps, rendre le contenu numérique ou le service numérique impropre à la finalité visée et, en conséquence, constituer un défaut de conformité au critère objectif de conformité qui veut que le contenu numérique ou le service numérique soit adapté aux finalités auxquelles servirait normalement un contenu numérique ou un service numérique de même type.

Tel serait le cas, par exemple, si le professionnel de logiciels de cryptage de données ne mettait pas en œuvre les mesures appropriées requises par le règlement (UE) 2016/679 pour garantir que les données à caractère personnel dès la conception ne sont pas divulguées à des destinataires non autorisés, ce qui rendrait le logiciel de cryptage impropre à sa finalité, à savoir le transfert sécurisé de données par le consommateur à leurs destinataires voulus. Enfin, il pourrait exister des cas où le non-respect, par le professionnel, des obligations qui lui incombent en vertu du règlement (UE) 2016/679 peut également constituer un défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique au critère objectif de conformité qui veut que le contenu numérique ou le service numérique présente les caractéristiques qui sont normales pour des contenus numériques ou des services numériques de même type et auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre. Par exemple, si un professionnel proposant une application de vente en ligne ne prend pas les mesures prévues par le règlement (UE) 2016/679 pour assurer le traitement sécurisé des données à caractère personnel du consommateur et que, par conséquent, les informations liées à la carte de crédit du consommateur sont exposées à des logiciels malveillants ou à des logiciels espions, ce manquement pourrait également constituer un défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique au sens de la présente directive, étant donné que le consommateur pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'une application de ce type possède normalement des caractéristiques empêchant la divulgation de ses coordonnées bancaires. Lorsque les faits à l'origine du non-respect des exigences prévues par le règlement (UE) 2016/679 constituent également un défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique aux critères subjectifs ou objectifs de conformité tels qu'ils sont prévus par la présente directive, le consommateur devrait avoir droit aux recours pour défaut de conformité prévus par la présente directive, à moins que le contrat ne soit déjà nul ou susceptible d'être annulé en vertu du droit national.

- (49) Afin de garantir une souplesse suffisante, les parties devraient pouvoir s'écarter des critères objectifs de conformité. Un tel écart ne devrait être possible que si le consommateur en a été spécifiquement informé et s'il l'accepte séparément des autres déclarations ou accords et par un comportement actif et non équivoque. Ces deux conditions pourraient être remplies, par exemple, en cochant une case, en pressant un bouton ou en activant une fonction analogue.
- (50) Lorsqu'ils appliquent les règles de la présente directive, les professionnels devraient utiliser des normes, des spécifications techniques ouvertes, des bonnes pratiques et des codes de conduite, y compris en ce qui concerne les formats de données couramment utilisés et lisibles par machine pour extraire le contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique, et y compris ceux relatifs à la sécurité des systèmes informatiques et des environnements numériques, qu'ils soient établis au niveau international, au niveau de l'Union ou au niveau sectoriel. Dans ce contexte, la Commission pourrait demander aux associations professionnelles et autres organisations représentatives d'élaborer des normes internationales et des normes de l'Union et d'établir un code de conduite susceptibles de contribuer à la mise en œuvre uniforme de la présente directive.
- (51) De nombreux types de contenus numériques ou de services numériques sont fournis de manière continue sur une certaine période de temps, comme l'accès aux services d'informatique en nuage. Il est donc nécessaire de veiller à la conformité du contenu numérique ou du service numérique pendant toute la durée du contrat. Il convient de considérer les interruptions de courte durée de la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique comme des cas de défaut de conformité dès lors que ces interruptions sont plus que négligeables ou qu'elles sont récurrentes. Par ailleurs, étant donné les fréquentes améliorations apportées aux contenus numériques et aux services numériques, notamment par des mises à jour, la version d'un contenu numérique ou d'un service numérique fournie au consommateur devrait être la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en sont convenues autrement.
- (52) Pour fonctionner correctement, le contenu numérique ou le service numérique doit être correctement intégré à l'environnement matériel et logiciel du consommateur. Un défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique résultant d'une intégration incorrecte devrait être considéré comme un défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique proprement dit, dès lors que celui-ci a été intégré par le professionnel ou sous son contrôle, ou par le consommateur, qui a suivi les instructions d'intégration du professionnel, et que l'intégration incorrecte était due à des lacunes desdites instructions d'intégration, telles que des instructions incomplètes ou manquant de clarté, rendant ces instructions difficiles à utiliser pour le consommateur moyen.

- (53) Les restrictions à l'utilisation par le consommateur du contenu numérique ou du service numérique conformément à la présente directive pourraient résulter de limitations imposées par le titulaire de droits de propriété intellectuelle conformément au droit de la propriété intellectuelle. Ces restrictions peuvent découler du contrat de licence pour utilisateur final en vertu duquel le contenu numérique ou le service numérique est fourni au consommateur. Tel est le cas, par exemple, lorsqu'un contrat de licence pour utilisateur final interdit au consommateur d'utiliser certaines caractéristiques liées à la fonctionnalité du contenu numérique ou du service numérique. Les critères objectifs de conformité établis par la présente directive pourraient ne pas être remplis par le contenu numérique ou le service numérique du fait d'une telle restriction dès lors que celle-ci porte sur des caractéristiques que présentent normalement des contenus numériques ou des services numériques de même type et auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre. En pareils cas, le consommateur devrait pouvoir demander à être dédommagé conformément à la présente directive pour défaut de conformité, par le professionnel qui a fourni le contenu numérique ou le service numérique. Le professionnel ne devrait pouvoir se dégager de cette responsabilité que s'il remplit les conditions pour déroger aux critères objectifs de conformité établies par la présente directive, à savoir seulement s'il informe spécifiquement le consommateur avant la conclusion du contrat qu'une caractéristique particulière du contenu numérique ou du service numérique s'écarte des critères objectifs de conformité et que le consommateur a expressément et séparément consenti à cet écart.
- (54) Les défauts juridiques revêtent une importance particulière en ce qui concerne les contenus numériques ou les services numériques, qui sont soumis à des droits de propriété intellectuelle. Des restrictions à l'utilisation par le consommateur d'un contenu numérique ou d'un service numérique conformément à la présente directive pourraient résulter d'une atteinte aux droits de tiers. De telles atteintes pourraient en pratique empêcher le consommateur de jouir du contenu numérique ou du service numérique ou de certaines de ses caractéristiques, par exemple lorsque le consommateur ne peut pas du tout accéder au contenu numérique ou au service numérique ou qu'il ne peut y accéder de manière licite. La raison pourrait en être que le tiers oblige, à juste titre, le professionnel à cesser d'enfreindre lesdits droits et de proposer le contenu numérique ou le service numérique en question ou que le consommateur ne peut pas utiliser le contenu numérique ou le service numérique sans enfreindre la loi. En cas d'atteinte aux droits de tiers entraînant une restriction qui empêche ou limite l'utilisation d'un contenu ou service numérique conformément aux critères subjectifs et objectifs de conformité, le consommateur devrait pouvoir prétendre aux recours pour défaut de conformité, à moins que le droit national ne prévoie la nullité ou la rescision du contrat, par exemple en cas de violation de la garantie légale en cas d'éviction.
- (55) Le professionnel devrait être responsable envers le consommateur en cas de défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique et de défaut de fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Les contenus numériques ou les services numériques pouvant être fournis aux consommateurs soit par une ou plusieurs opérations de fourniture distinctes, soit de façon continue pendant une certaine période, il est approprié de déterminer en fonction de ces différents types de fourniture le moment pertinent aux fins d'établir la conformité du contenu numérique ou du service numérique.
- (56) Le contenu numérique ou le service numérique peut être fourni aux consommateurs par une opération de fourniture unique, par exemple lorsqu'un consommateur télécharge un livre électronique et le stocke sur son appareil personnel. La fourniture peut aussi consister en une série d'opérations distinctes, par exemple lorsqu'un consommateur reçoit toutes les semaines un lien lui permettant de télécharger un nouveau livre électronique. La particularité de cette catégorie de contenu numérique ou de service numérique réside dans le fait que le consommateur a ensuite la possibilité d'accéder au contenu numérique ou au service numérique, et de l'utiliser, indéfiniment. En pareils cas, il convient d'évaluer la conformité du contenu numérique ou du service numérique au moment de la fourniture et, dès lors, la responsabilité du professionnel ne devrait être engagée que pour un défaut de conformité existant au moment de l'opération de fourniture unique ou de chacune des opérations de fourniture distinctes. Dans un souci de sécurité juridique, les professionnels et les consommateurs devraient pouvoir s'appuyer sur une période minimale harmonisée pendant laquelle le professionnel devrait être tenu responsable d'un éventuel défaut de conformité. En ce qui concerne les contrats qui prévoient une opération de fourniture unique ou une série d'opérations individuelles de fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique, les États membres devraient veiller à ce que les professionnels soient responsables pendant une période qui ne peut être inférieure à deux ans à compter du moment de la fourniture si, en vertu de leur droit national respectif, la responsabilité du professionnel n'est engagée que pour les défauts de conformité qui apparaissent pendant une certaine période après la fourniture.
- (57) Les contenus numériques ou les services numériques pourraient aussi être fournis aux consommateurs de façon continue pendant une certaine période. La fourniture continue peut inclure les cas dans lesquels le professionnel met un service numérique à la disposition des consommateurs pour une durée déterminée ou indéterminée, par exemple un contrat de deux ans pour le stockage en nuage ou l'adhésion pour une durée indéterminée à un réseau social. La particularité de cette catégorie réside dans le fait que le contenu numérique ou le service numérique n'est disponible ou accessible pour les consommateurs que pendant la durée déterminée du contrat ou tant que le contrat à durée indéterminée est en vigueur. Il est dès lors justifié, en pareils cas, que le professionnel ne soit tenu responsable que d'un défaut de conformité qui apparaît pendant cette période. Une fourniture continue

n'est pas nécessairement synonyme de fourniture sur le long terme. Des cas tels que la retransmission en ligne (web streaming) d'une séquence vidéo devraient être considérés comme constituant une fourniture continue pendant une certaine période, quelle que soit la durée réelle du fichier audiovisuel. Les cas où des éléments spécifiques du contenu numérique ou du service numérique sont mis à disposition périodiquement ou plusieurs fois pendant la durée déterminée du contrat, ou tant que le contrat à durée indéterminée est en vigueur, devraient également être considérés comme de la fourniture continue pendant une certaine période, par exemple lorsque le contrat stipule qu'une copie du logiciel antivirus peut être utilisée pendant un an et que celle-ci sera automatiquement mise à jour le premier jour de chaque mois de la période en question, ou que le professionnel procédera à des mises à jour à chaque fois que de nouvelles caractéristiques d'un jeu numérique sont disponibles, et que le contenu numérique ou le service numérique est disponible ou accessible pour le consommateur uniquement pendant la durée déterminée du contrat ou tant que le contrat à durée indéterminée est en vigueur.

- (58) Les États membres devraient rester libres de réglementer les délais de prescription à l'échelon national. Toutefois, ces délais de prescription ne devraient pas empêcher les consommateurs d'exercer leurs droits pendant toute la période au cours de laquelle le professionnel est responsable d'un éventuel défaut de conformité. S'il n'y a donc pas lieu que la présente directive harmonise le point de départ des délais de prescription à l'échelon national, elle devrait néanmoins garantir que ces délais permettent aux consommateurs d'exercer les recours dont ils disposent pour tout défaut de conformité qui apparaît au moins au cours de la période pendant laquelle le professionnel est responsable pour un éventuel défaut de conformité.
- (59) Étant donné que les contenus numériques et les services numériques ont un caractère spécifique et sont d'une grande complexité, et que le professionnel en a une meilleure connaissance et a accès au savoir-faire, aux informations techniques et à un support technique de haut niveau, le professionnel est susceptible d'être mieux placé que le consommateur pour établir pourquoi le contenu numérique ou le service numérique n'est pas fourni ou n'est pas conforme. Le professionnel est également susceptible d'être mieux placé pour déterminer si le défaut de fourniture ou le défaut de conformité est dû à une incompatibilité entre l'environnement numérique du consommateur et les exigences techniques du contenu numérique ou du service numérique. Par conséquent, en cas de litige, s'il appartient au consommateur d'apporter la preuve du défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique, le consommateur ne devrait pas avoir à prouver que le défaut de conformité existait au moment de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique ou, en cas de fourniture continue, pendant la durée du contrat. Il devrait plutôt incomber au professionnel de prouver que le contenu numérique ou le service numérique était conforme à ce moment ou pendant cette période.

La charge de la preuve à cet égard devrait reposer sur le professionnel en ce qui concerne un défaut de conformité qui apparaît dans l'année à compter de la fourniture lorsque le contrat prévoit une opération de fourniture unique ou une série d'opérations de fourniture distinctes, ou pendant la durée du contrat lorsque celui-ci prévoit une fourniture continue pendant une certaine période. Cependant, lorsque le professionnel prouve l'incompatibilité entre l'environnement numérique du consommateur et les exigences techniques et en informe clairement et de manière compréhensible le consommateur avant la conclusion du contrat, il devrait revenir au consommateur la charge de prouver que le défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique existait au moment de la fourniture dudit contenu ou service lorsque le contrat prévoit une opération de fourniture unique ou une série d'opérations de fourniture distinctes ou, lorsque le contrat prévoit une fourniture continue pendant une certaine période, pendant la durée du contrat.

- (60) Sans préjudice du droit fondamental 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, le consommateur devrait coopérer avec le professionnel afin de lui permettre de déterminer si la cause du défaut de conformité réside dans l'environnement numérique du consommateur en ayant recours aux moyens techniquement disponibles les moins intrusifs possible du point de vue du consommateur. Par exemple, il peut souvent s'agir, pour le consommateur, de remettre au professionnel les rapports d'incidents générés automatiquement ou les détails de sa connexion à l'internet. C'est uniquement dans des cas exceptionnels et dûment justifiés où, malgré une utilisation optimale de tous les autres moyens, il n'y a pas d'autre solution possible, qu'il peut être nécessaire que le consommateur autorise l'accès virtuel à son environnement numérique. Toutefois, si le consommateur ne coopère pas avec le professionnel et qu'il a été informé des conséquences de son défaut de coopération, il devrait incomber au consommateur de prouver non seulement le défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique, mais également que ce défaut de conformité existait au moment de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique lorsque le contrat prévoit une opération de fourniture unique ou une série d'opérations de fourniture distinctes ou, lorsque le contrat prévoit une fourniture continue pendant une certaine période, pendant la durée du contrat.
- (61) Lorsque le professionnel omet de fournir le contenu numérique ou le service numérique, le consommateur devrait lui enjoindre de fournir ce contenu ou ce service. En pareil cas, il convient que le professionnel agisse sans retard injustifié ou dans un délai supplémentaire explicitement convenu par les parties. Compte tenu du fait qu'un contenu numérique ou un service numérique est fourni sous forme numérique, aucun délai supplémentaire n'est nécessaire, dans la plupart des cas, pour mettre le contenu numérique ou le service numérique

à la disposition du consommateur. Il y a dès lors lieu, dans ce cas, d'entendre l'obligation du professionnel de fournir le contenu numérique ou le service numérique sans retard injustifié comme une obligation de le fournir immédiatement. Si le professionnel omet alors de fournir le contenu numérique ou le service numérique, le consommateur devrait avoir droit à la résolution du contrat. Dans des circonstances spécifiques, par exemple lorsqu'il est évident que le professionnel ne fournira pas le contenu numérique ou le service numérique ou qu'il est essentiel pour le consommateur que celui-ci soit fourni à un moment précis, le consommateur devrait avoir droit à la résolution du contrat sans avoir préalablement enjoint au professionnel de fournir le contenu numérique ou le service numérique.

- (62) En cas de défaut de conformité, les consommateurs devraient bénéficier du droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique, du droit à une réduction proportionnelle du prix ou du droit à la résolution du contrat.
- (63) Selon les caractéristiques techniques du contenu numérique ou du service numérique, le professionnel devrait pouvoir choisir une méthode spécifique de mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique, consistant par exemple à publier des mises à jour ou à mettre à la disposition du consommateur un nouvel exemplaire du contenu numérique ou du service numérique.
- (64) Compte tenu de la diversité des contenus numériques et des services numériques, il n'est pas judicieux de fixer des délais précis pour l'exercice des droits ou le respect des obligations en matière de contenus numériques ou de services numériques. De tels délais risqueraient de ne pas refléter une telle diversité et pourraient s'avérer trop courts ou trop longs suivant les cas. Il est donc plus approprié d'exiger que les contenus numériques et les services numériques soient mis en conformité dans un délai raisonnable. Cette exigence ne devrait pas empêcher les parties de convenir d'un délai spécifique pour la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique. Il convient de procéder à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans frais. En particulier, le consommateur ne devrait pas supporter de coûts associés au développement d'une mise à jour du contenu numérique ou du service numérique.
- (65) Lorsque la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est impossible d'un point de vue juridique ou pratique, ou lorsque le professionnel refuse de procéder à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique en raison des coûts disproportionnés que cette mise en conformité lui occasionnerait, ou lorsque le professionnel n'a pas procédé à la mise en conformité dans un délai raisonnable, sans frais et sans que cela présente un inconvénient majeur pour le consommateur, celui-ci devrait avoir droit aux recours que sont la réduction du prix ou la résolution du contrat. Dans certaines situations, il est justifié que le consommateur ait droit à une réduction immédiate du prix ou à la résolution immédiate du contrat, par exemple lorsque le professionnel a, précédemment déjà, omis de mettre en conformité avec succès le contenu numérique ou le service numérique, ou qu'il ne peut être attendu du consommateur qu'il demeure confiant quant à la capacité du professionnel à procéder à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique en raison de la gravité du défaut de conformité concerné. Par exemple, le consommateur devrait être en droit de demander directement une réduction du prix ou la résolution du contrat lorsqu'on lui a fourni un logiciel antivirus qui est lui-même infecté, ce qui constituerait un cas de défaut de conformité d'une telle gravité. Il devrait en être de même lorsqu'il est clair que le professionnel ne procédera pas à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique dans un délai raisonnable ou sans que cela cause d'inconvénient majeur pour le consommateur.
- (66) Lorsque le consommateur a droit à une réduction du prix payé pour un contenu numérique ou un service numérique dont la fourniture s'étale sur une certaine période, le calcul de ladite réduction du prix devrait tenir compte de la perte de valeur du contenu numérique ou du service numérique due tant au défaut de conformité qu'au laps de temps pendant lequel le consommateur n'a pas pu disposer du contenu numérique ou du service numérique conforme.
- (67) Lorsque le contenu numérique ou le service numérique est fourni contre paiement d'un prix, le consommateur ne devrait pouvoir exercer son droit à la résolution du contrat que si le défaut de conformité n'est pas mineur. Cependant, lorsque le contenu numérique ou le service numérique n'est pas fourni contre paiement d'un prix, mais que le consommateur fournit des données à caractère personnel, le consommateur devrait avoir droit à la résolution du contrat même lorsque le défaut de conformité est mineur, puisqu'il ne peut bénéficier du recours que constitue la réduction du prix. Lorsque le consommateur s'acquitte d'un prix et fournit des données à caractère personnel, il devrait pouvoir bénéficier de tous les recours disponibles en cas de défaut de conformité. En particulier, sous réserve que toutes les autres conditions soient remplies, le consommateur devrait pouvoir prétendre à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique, à une réduction proportionnelle du prix payé pour le contenu numérique ou le service numérique ou à la résolution du contrat.

- (68) En cas de résolution du contrat par le consommateur, le professionnel devrait rembourser le prix payé par le consommateur. Il est nécessaire toutefois de concilier les intérêts légitimes des consommateurs et ceux des professionnels lorsque le contenu numérique ou le service numérique est fourni pendant une certaine période et que le défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique n'a existé que pendant une partie de cette période. En cas de résolution, le consommateur ne devrait dès lors pouvoir prétendre qu'à une partie du prix payé qui correspond et qui est proportionnelle à la durée pendant laquelle le défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique a existé. Le consommateur devrait également pouvoir prétendre à toute partie du prix payé d'avance pour toute période qui resterait à courir après la résolution du contrat.
- (69) Lorsque le consommateur fournit des données à caractère personnel au professionnel, il convient que le professionnel respecte ses obligations au titre du règlement (UE) 2016/679. Ces obligations devraient également être respectées dans les cas où le consommateur s'acquitte d'un prix et fournit des données à caractère personnel. Dès la résolution du contrat, le professionnel devrait également éviter d'utiliser tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel. Ce contenu pourrait englober des images numériques, des fichiers vidéo et audio et du contenu créé sur des appareils mobiles. Cependant, le professionnel devrait avoir le droit de continuer à utiliser le contenu fourni ou créé par le consommateur dans les cas où ce contenu soit n'est d'aucune utilité en dehors du cadre que constitue le contenu numérique ou le service numérique fourni par le professionnel, soit n'a trait qu'à l'activité du consommateur, a été agrégé avec d'autres données par le professionnel et ne peut en être désagrégé, ou ne peut l'être que moyennant des efforts disproportionnés, ou a été généré conjointement par le consommateur et d'autres personnes, et d'autres consommateurs peuvent continuer à en faire usage.
- (70) Le consommateur pourrait être dissuadé d'exercer les recours prévus pour défaut de conformité d'un contenu numérique ou d'un service numérique s'il ne peut accéder au contenu autre que les données à caractère personnel, qu'il a fourni ou créé dans le cadre de l'utilisation de ce contenu ou service. Afin de veiller à ce que le consommateur bénéficie d'une protection efficace quant au droit à la résolution du contrat, le professionnel devrait mettre ledit contenu à la disposition du consommateur, à la demande de ce dernier, après la résolution du contrat.
- (71) Le consommateur devrait avoir le droit de récupérer le contenu dans un délai raisonnable, sans que le professionnel y fasse obstacle, dans un format couramment utilisé et lisible par machine et sans qu'il ait à supporter de frais, à l'exception de ceux imputables à son propre environnement numérique, par exemple le coût de la connexion au réseau, car ces frais ne sont pas spécifiquement liés à la récupération du contenu. L'obligation faite au professionnel de mettre à disposition ce contenu ne devrait toutefois pas s'appliquer lorsque ce contenu ne présente d'utilité que dans le contexte du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel, n'a trait qu'à l'activité du consommateur lorsqu'il utilise le contenu numérique ou le service numérique, ou a été agrégé avec d'autres données par le professionnel et ne peut en être désagrégé ou ne peut l'être que moyennant des efforts disproportionnés. En pareils cas, le contenu n'est pas d'une grande utilité dans la pratique ou ne présente pas grand intérêt pour le consommateur, eu égard également aux intérêts du professionnel. En outre, il convient que l'obligation faite au professionnel de mettre à la disposition du consommateur, lors de la résolution du contrat, tout contenu, autre que des données à caractère personnel, fourni ou créé par le consommateur devrait s'appliquer sans préjudice du droit du professionnel de ne pas divulguer certains contenus conformément au droit applicable.
- (72) Lorsque le contrat a fait l'objet d'une résolution, le consommateur ne devrait pas être tenu de payer pour l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique pendant toute période au cours de laquelle le défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique existait car cela aurait pour effet de priver le consommateur d'une protection efficace. Cependant, le consommateur devrait également s'abstenir d'utiliser le contenu numérique ou le service numérique ou de le mettre à disposition de tiers, par exemple en supprimant le contenu numérique ou toute copie utilisable, ou en rendant le contenu numérique ou le service numérique inaccessible de toute autre manière.
- (73) Le principe de la responsabilité du professionnel pour les dommages causés constitue un élément essentiel des contrats de fourniture de contenus numériques ou de services numériques. Le consommateur devrait dès lors pouvoir faire valoir son droit à réparation pour le préjudice causé par un défaut de conformité ou par un manquement à l'obligation de fournir le contenu numérique ou le service numérique. L'indemnisation devrait rapprocher le consommateur, autant que possible, de la situation dans laquelle celui-ci se serait trouvé si le contenu numérique ou le service numérique lui avait été dûment fourni et avait été conforme. Dès lors qu'un tel droit à des dommages et intérêts existe déjà dans tous les États membres, la présente directive devrait s'appliquer sans préjudice des règles nationales régissant l'indemnisation des consommateurs pour les préjudices subis du fait de la violation de ces règles.
- (74) La présente directive devrait en outre porter sur les modifications, par exemple les mises à jour et les améliorations, qui sont apportées par les professionnels au contenu numérique ou au service numérique fourni ou rendu accessible au consommateur pendant une certaine période. Compte tenu de l'évolution rapide des contenus numériques et des services numériques, de telles mises à jour, améliorations ou modifications similaires peuvent être nécessaires et présentent souvent un avantage pour le consommateur. Certaines des modifications, par

exemple celles stipulées dans le contrat comme étant des mises à jour, peuvent faire partie de l'engagement contractuel. D'autres modifications peuvent être indispensables pour respecter les critères objectifs de conformité du contenu numérique ou du service numérique prévues dans la présente directive. Cependant, d'autres modifications, qui s'écarteraient des critères objectifs de conformité et qui sont prévisibles au moment de la conclusion du contrat, devraient être expressément acceptées par le consommateur au moment de la conclusion du contrat.

- (75) En sus des modifications visant à maintenir la conformité, le professionnel devrait être autorisé, sous certaines conditions, à modifier des caractéristiques du contenu numérique ou du service numérique, pour autant que le contrat prévoie une raison valable pour une telle modification. Ces raisons valables peuvent englober les cas dans lesquels la modification est nécessaire pour adapter le contenu numérique ou le service numérique à un nouvel environnement technique ou à un nombre accru d'utilisateurs ou pour d'autres raisons opérationnelles importantes. De telles modifications sont souvent dans l'intérêt du consommateur car elles améliorent le contenu numérique ou le service numérique. Par conséquent, les parties au contrat devraient pouvoir inclure dans le contrat des clauses qui autorisent le professionnel à procéder à des modifications. Pour concilier les intérêts des consommateurs et ceux des entreprises, cette possibilité offerte au professionnel devrait aller de pair avec le droit du consommateur à la résolution du contrat lorsque de telles modifications ont une incidence négative plus que seulement mineure sur l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique ou sur l'accès à celui-ci. Il convient d'évaluer objectivement la mesure dans laquelle des modifications ont une incidence négative sur l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique ou sur l'accès à celui-ci par le consommateur, eu égard à la nature et à la finalité du contenu numérique ou du service numérique ainsi qu'à la qualité, à la fonctionnalité, à la compatibilité et aux autres caractéristiques principales qui sont habituelles pour des contenus numériques ou des services numériques de même type. Les règles prévues par la présente directive concernant ces mises à jour, améliorations ou modifications similaires ne devraient toutefois pas concerner les situations dans lesquelles les parties concluent un nouveau contrat pour la fourniture du contenu numérique ou du service numérique, par exemple en raison de la diffusion d'une nouvelle version du contenu numérique ou du service numérique.
- (76) Le consommateur devrait être informé des modifications de manière claire et compréhensible. Lorsqu'une modification a une incidence négative plus que seulement mineure sur l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique ou sur l'accès à celui-ci par le consommateur, le consommateur devrait en être informé d'une manière qui permette de stocker les informations sur un support durable. Un support durable devrait permettre au consommateur de stocker les informations aussi longtemps que nécessaire pour protéger ses intérêts découlant de sa relation avec le professionnel. Au nombre des supports durables devraient figurer, en particulier, le papier, les DVD, les CD, les clés USB, les cartes mémoire ou les disques durs ainsi que les courriels.
- (77) Lorsqu'une modification a une incidence négative plus que seulement mineure sur l'accès au contenu numérique ou au service numérique ou sur son utilisation par le consommateur, ce dernier devrait bénéficier, en conséquence de cette modification, du droit à la résolution du contrat sans frais. Le professionnel peut également décider de permettre au consommateur de continuer à accéder, sans coût supplémentaire, au contenu numérique ou au service numérique, sans la modification et en toute conformité, auquel cas le consommateur ne devrait pas avoir droit à la résolution du contrat. Si, toutefois, le contenu numérique ou le service numérique ainsi maintenu par le professionnel au bénéfice du consommateur n'est plus conforme aux critères subjectifs et objectifs de conformité, le consommateur devrait pouvoir disposer des recours prévus par la présente directive pour défaut de conformité. Lorsque les exigences prévues par la présente directive en ce qui concerne une telle modification ne sont pas satisfaites et que la modification entraîne un défaut de conformité, le droit du consommateur d'obtenir la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique, une réduction du prix ou la résolution du contrat en vertu de la présente directive, devrait rester inchangé. De même, lorsque, à la suite d'une modification, survient un défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique qui n'a pas été causé par ladite modification, le consommateur devrait continuer de pouvoir prétendre à un recours prévu par la présente directive pour défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique en question.
- (78) Le défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique, tel que fourni au consommateur, est souvent dû à l'une des transactions de la chaîne reliant le concepteur original au professionnel final. Alors que le professionnel final devrait être responsable envers le consommateur en cas de défaut de conformité, il importe de veiller à ce que le professionnel ait des droits appropriés vis-à-vis des différentes personnes intervenant dans la chaîne de transactions afin que la responsabilité envers le consommateur puisse être assumée. Ces droits devraient être limités aux transactions commerciales et ne devraient dès lors pas concerner les situations dans lesquelles le professionnel est responsable envers le consommateur pour le défaut de conformité d'un contenu numérique ou d'un service numérique qui intègre ou utilise des logiciels qui ont été fournis sans paiement d'un prix, sous licence libre et ouverte, par une personne située en amont dans la chaîne de transactions. Cependant, il devrait revenir aux États membres en vertu de leur droit national d'identifier les personnes intervenant dans la chaîne de transactions contre lesquelles le professionnel final peut se retourner et d'établir les modalités et les conditions de ces actions.

- (79) Les personnes ou organisations considérées, selon le droit national, comme ayant un intérêt légitime à protéger les droits contractuels des consommateurs et le droit à la protection des données des consommateurs devraient disposer du droit d'engager une action, pour veiller à l'application des dispositions nationales transposant la présente directive, soit devant un tribunal, soit auprès d'une autorité administrative compétente pour statuer sur les réclamations ou pour engager une action en justice appropriée.
- (80) Rien dans la présente directive ne devrait porter atteinte à l'application des règles de droit international privé, en particulier des règlements (CE) n° 593/2008 ⁽¹⁴⁾ et (UE) n° 1215/2012 ⁽¹⁵⁾ du Parlement européen et du Conseil.
- (81) Il y a lieu de modifier l'annexe du règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁶⁾ afin qu'elle comporte une référence à la présente directive de façon à faciliter la coopération transfrontière quant à l'exécution de la présente directive.
- (82) Il y a lieu de modifier l'annexe I de la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁷⁾ afin qu'elle comporte une référence à la présente directive de façon à assurer la protection des intérêts collectifs des consommateurs tels que définis dans la présente directive.
- (83) Il convient que les consommateurs puissent jouir des droits qui leur sont conférés par la présente directive dès que les mesures nationales de transposition correspondantes commencent à s'appliquer. Ces mesures nationales de transposition devraient, dès lors, également s'appliquer aux contrats à durée indéterminée ou déterminée qui ont été conclus avant la date d'application et qui prévoient la fourniture de contenus numériques ou de services numériques pendant une certaine période, soit de manière continue, soit par une série d'opérations de fourniture distinctes, mais uniquement pour ce qui concerne un contenu numérique ou un service numérique fourni à partir de la date d'application des mesures nationales de transposition. Cependant, afin de concilier les intérêts légitimes des consommateurs et ceux des professionnels, il convient que les mesures nationales transposant les dispositions de la présente directive relatives à la modification du contenu numérique ou du service numérique ainsi qu'au droit de recours ne s'appliquent qu'aux contrats conclus après la date d'application en vertu de la présente directive.
- (84) Conformément à la déclaration politique commune des États membres et de la Commission du 28 septembre 2011 sur les documents explicatifs ⁽¹⁸⁾, 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.
- (85) Le Contrôleur européen de la protection des données a été consulté conformément au règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁹⁾ et a rendu un avis le 14 mars 2017 ⁽²⁰⁾.
- (86) 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 contenus numériques ou de services numériques liés au droit des contrats tout en évitant la fragmentation juridique, ne peuvent être atteints de manière suffisante par les États membres mais peuvent, en raison de la nécessité 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'exécution, 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.
- (87) La présente directive respecte les droits et libertés fondamentaux et observe les principes reconnus, en particulier, par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, notamment ceux consacrés par ses articles 16, 38 et 47,

⁽¹⁴⁾ Règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I) (JO L 177 du 4.7.2008, p. 6).

⁽¹⁵⁾ 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 (JO L 351 du 20.12.2012, p. 1).

⁽¹⁶⁾ Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).

⁽¹⁷⁾ Directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs (JO L 110 du 1.5.2009, p. 30).

⁽¹⁸⁾ JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.

⁽¹⁹⁾ Règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données (JO L 8 du 12.1.2001, p. 1).

⁽²⁰⁾ JO C 200 du 23.6.2017, p. 10.

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

Article premier

Objet et finalité

La présente directive vise à contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur tout en garantissant un niveau élevé de protection du consommateur, en établissant des règles communes relatives à certaines exigences concernant les contrats conclus entre professionnels et consommateurs pour la fourniture de contenus numériques ou de services numériques, notamment des règles relatives à:

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

Article 2

Définitions

Aux fins de la présente directive, on entend par:

- 1) «contenu numérique»: des données produites et fournies sous forme numérique;
- 2) «service numérique»:
 - a) un service permettant au consommateur de créer, de traiter ou de stocker des données sous forme numérique, ou d'y accéder; ou
 - b) un service permettant le partage ou toute autre interaction avec des données sous forme numérique qui sont téléversées ou créées par le consommateur ou d'autres utilisateurs de ce service;
- 3) «bien comportant des éléments numériques»: tout objet mobilier corporel qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service d'une manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait le bien de remplir ses fonctions;
- 4) «intégration»: le fait de relier et d'intégrer un contenu numérique ou un service numérique aux composantes de l'environnement numérique du consommateur afin de permettre que le contenu numérique ou le service numérique soit utilisé conformément aux critères de conformité prévus par la présente directive;
- 5) «professionnel»: 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 en ce qui concerne des contrats relevant de la présente directive;
- 6) «consommateur»: toute personne physique qui, en ce qui concerne 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;
- 7) «prix»: une somme d'argent ou une représentation numérique de valeur due en échange de la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique;
- 8) «données à caractère personnel»: les données à caractère personnel au sens de l'article 4, point 1), du règlement (UE) 2016/679;
- 9) «environnement numérique»: tout matériel informatique, logiciel et connexion réseau utilisés par le consommateur pour accéder à un contenu numérique ou à un service numérique ou en faire usage;
- 10) «compatibilité»: la capacité du contenu numérique ou du service numérique à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels avec lesquels des contenus numériques ou des services numériques de même type sont normalement utilisés, sans qu'il soit nécessaire de convertir le contenu numérique ou le service numérique;

- 11) «fonctionnalité»: la capacité du contenu numérique ou du service numérique à remplir ses fonctions eu égard à sa finalité;
- 12) «interopérabilité»: la capacité du contenu numérique ou du service numérique à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels différents de ceux avec lesquels des contenus numériques ou des services numériques de même type sont normalement utilisés;
- 13) «support durable»: tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel 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 le professionnel fournit ou s'engage à fournir un contenu numérique ou un service numérique au consommateur et le consommateur s'acquitte ou s'engage à s'acquitter d'un prix.

La présente directive s'applique également lorsque le professionnel fournit ou s'engage à fournir un contenu numérique ou un service numérique au consommateur, et le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel, sauf lorsque les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par le professionnel pour fournir le contenu numérique ou le service numérique conformément à la présente directive ou encore pour permettre au professionnel de remplir les obligations légales qui lui incombent, pour autant que le professionnel ne traite pas ces données à une autre fin.

2. La présente directive s'applique également lorsque le contenu numérique ou le service numérique est élaboré conformément aux spécifications du consommateur.

3. À l'exception des articles 5 et 13, la présente directive s'applique également à tout support matériel qui sert exclusivement à transporter le contenu numérique.

4. La présente directive ne s'applique pas aux contenus numériques ou aux services numériques qui sont intégrés dans les biens au sens de l'article 2, point 3), ou qui sont interconnectés à de tels biens, et qui sont fournis avec ces biens dans le cadre d'un contrat de vente concernant ces biens, que ces contenus numériques ou services numériques soient fournis par le vendeur ou par un tiers. En cas de doute sur la question de savoir si la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique intégré ou interconnecté fait partie du contrat de vente, le contenu numérique ou le service numérique est présumé relever du contrat de vente.

5. La présente directive ne s'applique pas aux contrats portant sur:

- a) la fourniture de services autres que les services numériques, que le professionnel utilise ou non des formats ou des moyens numériques pour créer le produit du service ou pour le fournir ou le transmettre au consommateur;
- b) les services de communications électroniques au sens de l'article 2, point 4), de la directive (UE) 2018/1972, à l'exception des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation au sens de l'article 2, point 7), de ladite directive;
- 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, à savoir les services impliquant une mise ayant une valeur pécuniaire 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 ou par toute autre technologie permettant de faciliter la communication et à la demande individuelle d'un destinataire de tels services;
- e) les services financiers au sens de l'article 2, point b), de la directive 2002/65/CE;
- f) les logiciels proposés par le professionnel sous licence libre et ouverte, lorsque le consommateur ne s'acquitte pas d'un prix et que les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par le professionnel pour améliorer la sécurité, la compatibilité ou l'interopérabilité de ces logiciels spécifiques;
- g) la fourniture de contenu numérique lorsque le contenu numérique est mis à la disposition du grand public autrement que par la transmission de signaux, dans le cadre de spectacles ou d'événements, tels que des projections cinématographiques numériques;

h) le contenu numérique fourni conformément à la directive 2003/98/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽²¹⁾ par des organismes du secteur public des États membres.

6. Sans préjudice du paragraphe 4 du présent article, lorsqu'un contrat unique entre le même professionnel et le même consommateur rassemble dans une offre groupée des éléments constituant la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique et des éléments constituant la fourniture d'autres biens ou services, la présente directive ne s'applique qu'aux éléments du contrat concernant le contenu numérique ou le service numérique.

L'article 19 de la présente directive ne s'applique pas lorsqu'une offre groupée au sens de la directive (UE) 2018/1972 comprend des éléments d'un service d'accès à l'internet au sens de l'article 2, point 2), du règlement (UE) 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil ⁽²²⁾ ou un service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation au sens de l'article 2, point 6), de la directive (UE) 2018/1972.

Sans préjudice de l'article 107, paragraphe 2, de la directive (UE) 2018/1972, les effets que la résolution d'un élément d'un contrat groupé peut produire sur les autres éléments dudit contrat sont régis par le droit national.

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 prévaut sur la disposition de la présente directive.

8. Le droit de l'Union en matière de protection des données à caractère personnel s'applique à toutes les données à caractère personnel traitées en lien avec les contrats visés au paragraphe 1.

En particulier, la présente directive est sans préjudice du règlement (UE) 2016/679 et de la directive 2002/58/CE. En cas de conflit entre les dispositions de la présente directive et celles du droit de l'Union en matière de protection des données à caractère personnel, ces dernières prévalent.

9. La présente directive est sans préjudice du droit de l'Union et du droit national en matière de droit d'auteur et de droits voisins, y compris de la directive 2001/29/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽²³⁾.

10. La présente directive ne porte pas atteinte à la liberté qu'ont les États membres de réglementer des aspects du droit général des contrats, telles que les règles relatives à la formation, à la validité, à la nullité ou aux effets des contrats, y compris les conséquences de la résolution d'un contrat, dans la mesure où ces éléments ne sont pas réglementés par la présente directive, ou le droit à des dommages et intérêts.

Article 4

Niveau d'harmonisation

Les États membres ne maintiennent ni n'introduisent dans leur droit national 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, sauf disposition contraire prévue dans la présente directive.

Article 5

Fourniture du contenu numérique ou du service numérique

1. Le professionnel fournit au consommateur le contenu numérique ou le service numérique. Sauf convention contraire des parties, le professionnel fournit le contenu numérique ou le service numérique sans retard injustifié après la conclusion du contrat.

⁽²¹⁾ Directive 2003/98/CE du Parlement européen et du Conseil du 17 novembre 2003 concernant la réutilisation des informations du secteur public (JO L 345 du 31.12.2003, p. 90).

⁽²²⁾ Règlement (UE) 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert et aux prix de détail pour les communications à l'intérieur de l'Union européenne réglementées et modifiant la directive 2002/22/CE et le règlement (UE) n° 531/2012 (JO L 310 du 26.11.2015, p. 1).

⁽²³⁾ Directive 2001/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 22 mai 2001 sur l'harmonisation de certains aspects du droit d'auteur et des droits voisins dans la société de l'information (JO L 167 du 22.6.2001, p. 10).

2. Le professionnel s'est acquitté de l'obligation de fourniture lorsque:
 - a) le contenu numérique, ou tout moyen approprié pour accéder au contenu numérique ou le télécharger, est rendu disponible ou accessible pour le consommateur ou en un lieu physique ou virtuel choisi par le consommateur à cet effet;
 - b) le service numérique est rendu accessible au consommateur ou en un lieu physique ou virtuel choisi par le consommateur à cet effet.

Article 6

Conformité du contenu numérique ou du service numérique

Le professionnel fournit au consommateur un contenu numérique ou un service numérique qui satisfait aux exigences énoncées aux articles 7, 8 et 9, le cas échéant, sans préjudice de l'article 10.

Article 7

Critères subjectifs de conformité

Afin d'être conforme au contrat, le contenu numérique ou le service numérique doit notamment, le cas échéant:

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

Article 8

Critères objectifs de conformité

1. En plus de remplir tout critère subjectif de conformité, le contenu numérique ou le service numérique doit:
 - a) être adapté aux finalités auxquelles serviraient normalement des contenus numériques ou des services numériques de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union et du droit national en vigueur ainsi que de toutes les normes techniques existantes ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné;
 - b) être en quantité et présenter les qualités et les caractéristiques de performance, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'accessibilité, la continuité et la sécurité, normales pour des contenus numériques ou des services numériques de même type et auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard à la nature du contenu numérique ou du service numérique et compte tenu de toute déclaration publique faite par le professionnel ou d'autres personnes situées en amont dans la chaîne de transactions ou pour le compte du professionnel ou de telles personnes, en particulier dans les publicités ou sur l'étiquette, sauf si le professionnel démontre:
 - i) que le professionnel n'avait pas, et ne pouvait raisonnablement pas avoir, connaissance de la déclaration publique concernée;
 - ii) que, au moment de la conclusion du contrat, la déclaration publique avait été rectifiée de la même façon que celle selon laquelle ladite déclaration avait été faite ou d'une façon comparable; ou
 - iii) que la décision d'acquérir le contenu numérique ou le service numérique ne pouvait pas avoir été influencée par la déclaration publique;
 - c) le cas échéant, être fourni avec tous les accessoires et toutes les instructions que le consommateur peut raisonnablement s'attendre à recevoir; et
 - d) être conforme à la version d'essai ou à l'aperçu du contenu numérique ou du service numérique éventuellement mis à disposition par le professionnel avant la conclusion du contrat.

2. Le professionnel veille à ce que le consommateur soit informé des mises à jour, y compris des mises à jour de sécurité, qui sont nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique, et les reçoive au cours de la période:

- a) durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique doit être fourni au titre du contrat, lorsque le contrat prévoit la fourniture continue pendant une certaine période; ou
- b) à laquelle le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard au type et à la finalité du contenu numérique ou du service numérique et compte tenu des circonstances et de la nature du contrat, lorsque le contrat prévoit une opération de fourniture unique ou une série d'opérations de fourniture distinctes.

3. Lorsque le consommateur omet d'installer dans un délai raisonnable les mises à jour fournies par le professionnel conformément au paragraphe 2, le professionnel n'est pas responsable d'un éventuel défaut de conformité résultant uniquement de la non-installation de la mise à jour concernée, à condition que:

- a) le professionnel ait informé le consommateur de la disponibilité de la mise à jour et des conséquences de sa non-installation par le consommateur; et
- b) la non-installation ou l'installation incorrecte par le consommateur de la mise à jour ne soit pas due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies par le professionnel.

4. Lorsque le contrat prévoit une fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une certaine période, le contenu numérique ou le service numérique est conforme tout au long de cette période.

5. Il n'y a pas de défaut de conformité au sens du paragraphe 1 ou 2 si, au moment de la conclusion du contrat, le consommateur a été spécifiquement informé qu'une caractéristique particulière du contenu numérique ou du service numérique s'écartait des critères objectifs de conformité prévus au paragraphe 1 ou 2 et que le consommateur a explicitement et séparément accepté cet écart lorsqu'il a conclu le contrat.

6. Sauf convention contraire entre les parties, la version du contenu numérique ou du service numérique fournie est la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat.

Article 9

Intégration incorrecte du contenu numérique ou du service numérique

Tout défaut de conformité résultant de l'intégration incorrecte du contenu numérique ou du service numérique dans l'environnement numérique du consommateur est réputé être un défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique si:

- a) le contenu numérique ou le service numérique a été intégré par le professionnel ou sous la responsabilité du professionnel; ou
- b) le contenu numérique ou le service numérique était destiné à être intégré par le consommateur et que l'intégration incorrecte est due à des lacunes dans les instructions d'intégration fournies par le professionnel.

Article 10

Droits des tiers

Lorsqu'une restriction découlant de la violation de tout droit de tiers, en particulier de droits de propriété intellectuelle, empêche ou limite l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique conformément aux articles 7 et 8, les États membres veillent à ce que le consommateur dispose des recours pour défaut de conformité prévus à l'article 14, à moins que le droit national ne prévoie la nullité ou la rescision du contrat de fourniture du contenu numérique ou du service numérique en pareils cas.

Article 11

Responsabilité du professionnel

1. Le professionnel répond de tout défaut de fourniture du contenu numérique ou du service numérique conformément à l'article 5.

2. Lorsqu'un contrat prévoit une opération de fourniture unique ou une série d'opérations de fourniture distinctes, le professionnel répond de tout défaut de conformité au titre des articles 7, 8 et 9 qui existe au moment de la fourniture, sans préjudice de l'article 8, paragraphe 2, point b).

Si, en vertu du droit national, le professionnel ne répond que d'un défaut de conformité qui apparaît au cours d'une période donnée après la fourniture, cette période ne peut être inférieure à deux ans à compter du moment de la fourniture, sans préjudice de l'article 8, paragraphe 2, point b).

Si, en vertu du droit national, les droits prévus à l'article 14 sont également ou uniquement soumis à un délai de prescription, les États membres veillent à ce que ce délai de prescription permette au consommateur d'exercer les recours prévus à l'article 14 pour tout défaut de conformité qui existe au moment indiqué au premier alinéa et qui apparaît au cours de la période indiquée au deuxième alinéa.

3. Lorsque le contrat prévoit une fourniture continue pendant une certaine période, le professionnel répond de tout défaut de conformité au titre des articles 7, 8 et 9 qui survient ou apparaît au cours de la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat.

Si, en vertu du droit national, les droits prévus à l'article 14 sont également ou uniquement soumis à un délai de prescription, les États membres veillent à ce que ce délai de prescription permette au consommateur d'exercer les recours prévus à l'article 14 pour tout défaut de conformité qui survient ou apparaît durant la période visée au premier alinéa.

Article 12

Charge de la preuve

1. La charge de la preuve quant à la question de savoir si le contenu numérique ou le service numérique a été fourni conformément à l'article 5 incombe au professionnel.

2. Dans les cas visés à l'article 11, paragraphe 2, la charge de la preuve quant à la question de savoir si le contenu numérique ou le service numérique fourni était conforme au moment de la fourniture incombe au professionnel dans le cas d'un défaut de conformité qui apparaît au cours d'une période d'un an à partir de la date de fourniture du contenu numérique ou du service numérique.

3. Dans les cas visés à l'article 11, paragraphe 3, la charge de la preuve quant à la question de savoir si le contenu numérique ou le service numérique était conforme au cours de la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique doit être fourni en vertu du contrat incombe au professionnel dans le cas d'un défaut de conformité qui apparaît au cours de cette période.

4. Les paragraphes 2 et 3 ne s'appliquent pas lorsque le professionnel démontre que l'environnement numérique du consommateur n'est pas compatible avec les exigences techniques du contenu numérique ou du service numérique et que le professionnel a informé le consommateur de ces exigences de façon claire et compréhensible avant la conclusion du contrat.

5. Le consommateur coopère avec le professionnel dans la mesure où cela est raisonnablement possible et nécessaire pour déterminer si c'est l'environnement numérique du consommateur qui est la cause du défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique aux moments précisés à l'article 11, paragraphe 2 ou 3, selon le cas. L'obligation de coopérer est limitée aux moyens techniquement disponibles qui sont le moins intrusifs pour le consommateur. Si le consommateur ne coopère pas et que le professionnel a informé le consommateur de cette exigence de façon claire et compréhensible avant la conclusion du contrat, c'est au consommateur qu'incombe la charge de la preuve quant à la question de savoir si le défaut de conformité existait ou non au moment précisé à l'article 11, paragraphe 2 ou 3, selon le cas.

Article 13

Recours pour défaut de fourniture

1. Lorsque le professionnel n'a pas fourni le contenu numérique ou le service numérique conformément à l'article 5, le consommateur enjoint au professionnel de fournir le contenu numérique ou le service numérique. Si le professionnel ne fournit pas le contenu numérique ou le service numérique sans retard injustifié, ou dans un délai supplémentaire ayant fait l'objet d'un accord exprès entre les parties, le consommateur a droit à la résolution du contrat.

2. Le paragraphe 1 ne s'applique pas, et le consommateur a droit à la résolution immédiate du contrat, lorsque:
 - a) le professionnel a déclaré, ou il résulte clairement des circonstances, que le professionnel ne fournira pas le contenu numérique ou le service numérique;
 - b) le consommateur et le professionnel sont convenus, ou il résulte clairement des circonstances entourant la conclusion du contrat, qu'il est indispensable pour le consommateur que le contenu numérique ou le service numérique soit fourni à un moment spécifique et que le professionnel n'a pas fourni ce contenu numérique ou ce service numérique avant ou à ce moment.
3. Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat au titre du paragraphe 1 ou 2 du présent article, les articles 15 à 18 s'appliquent en conséquence.

Article 14

Recours pour défaut de conformité

1. En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique, à une réduction proportionnelle du prix, ou à la résolution du contrat aux conditions énoncées au présent article.
2. Le consommateur est en droit d'obtenir la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique, sauf si cela s'avère impossible ou si cela risque d'imposer au professionnel des frais disproportionnés, compte tenu de toutes les circonstances de l'espèce, y compris:
 - a) la valeur qu'aurait le contenu numérique ou le service numérique s'il n'existait pas de défaut de conformité; et
 - b) l'importance du défaut de conformité
3. Le professionnel procède à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique, conformément au paragraphe 2, dans un délai raisonnable à compter du moment où il a été informé par le consommateur du défaut de conformité, sans frais et sans inconvénient majeur pour le consommateur, compte tenu de la nature du contenu numérique ou du service numérique et de la finalité recherchée par le consommateur.
4. Le consommateur a droit soit à une réduction proportionnelle du prix conformément au paragraphe 5 si le contenu numérique ou le service numérique est fourni en échange du paiement d'un prix, soit à la résolution du contrat conformément au paragraphe 6, dans chacun des cas suivants:
 - a) le recours consistant dans la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique s'avère impossible ou disproportionné conformément au paragraphe 2;
 - b) le professionnel n'a pas mis en conformité le contenu numérique ou le service numérique conformément au paragraphe 3;
 - c) un défaut de conformité apparaît malgré la tentative du professionnel de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité;
 - d) le défaut de conformité est si grave qu'il justifie une réduction immédiate du prix ou la résolution immédiate du contrat; ou
 - e) le professionnel a déclaré, ou il résulte clairement des circonstances, que le professionnel ne procédera pas à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le consommateur.
5. La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du contenu numérique ou du service numérique fourni au consommateur et la valeur qu'aurait le contenu numérique ou le service numérique s'il était conforme.

Lorsque le contrat prévoit que le contenu numérique ou le service numérique est fourni pendant une certaine période en échange du paiement d'un prix, la réduction du prix s'applique à la période pendant laquelle le contenu numérique ou le service numérique n'était pas conforme.

6. Lorsque le contenu numérique ou le service numérique a été fourni en échange du paiement d'un prix, le consommateur n'a droit à la résolution du contrat que si le défaut de conformité n'est pas mineur. La charge de la preuve quant à la question de savoir si le défaut de conformité est mineur incombe au professionnel.

Article 15

Exercice du droit de résolution

Le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat en adressant au professionnel une déclaration qui fait état de sa décision d'exercer son droit à la résolution du contrat.

Article 16

Obligations du professionnel en cas de résolution

1. En cas de résolution du contrat, le professionnel rembourse au consommateur toutes les sommes reçues au titre du contrat.

Toutefois, lorsque le contrat prévoit la fourniture du contenu numérique ou du service numérique en échange du paiement d'un prix et pendant une certaine période et que le contenu numérique ou le service numérique a été conforme pendant une certaine période avant la résolution du contrat, le professionnel ne rembourse au consommateur que la portion proportionnelle du prix payé qui correspond à la période pendant laquelle le contenu numérique ou le service numérique n'était pas conforme, ainsi que toute partie du prix éventuellement payée à l'avance par le consommateur pour toute période du contrat qui serait restée en l'absence de résolution du contrat.

2. En ce qui concerne les données à caractère personnel du consommateur, le professionnel respecte les obligations applicables en vertu du règlement (UE) 2016/679.

3. Le professionnel s'abstient d'utiliser tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel, sauf lorsque ce contenu:

- a) n'est d'aucune utilité en dehors du contexte du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel;
- b) n'a trait qu'à l'activité du consommateur lorsqu'il utilise le contenu numérique ou le service numérique fourni par le professionnel;
- c) a été agrégé avec d'autres données par le professionnel et ne peut être désagrégé, ou ne peut l'être que moyennant des efforts disproportionnés; ou
- d) a été généré conjointement par le consommateur et d'autres personnes et d'autres consommateurs peuvent continuer à en faire usage.

4. Sauf dans les situations visées au paragraphe 3, point a), b) ou c), le professionnel met à la disposition du consommateur, à la demande de ce dernier, tout contenu autre que des données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel.

Le consommateur a le droit de récupérer ce contenu numérique sans frais, sans que le professionnel y fasse obstacle, dans un délai raisonnable et dans un format couramment utilisé et lisible par machine.

5. Le professionnel peut empêcher toute utilisation ultérieure du contenu numérique ou du service numérique par le consommateur, notamment en faisant en sorte que le contenu numérique ou le service numérique soit inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte d'utilisateur du consommateur, sans préjudice du paragraphe 4.

Article 17

Obligations du consommateur en cas de résolution

1. Après la résolution du contrat, le consommateur s'abstient d'utiliser le contenu numérique ou le service numérique et de le rendre accessible à des tiers.

2. Si le contenu numérique a été fourni sur un support matériel, le consommateur restitue le support matériel au professionnel, à la demande et aux frais du professionnel, sans retard injustifié. Si le professionnel décide de demander la restitution du support matériel, cette demande est adressée dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle le professionnel est informé de la décision du consommateur d'exercer son droit à la résolution du contrat.

3. Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation qu'il a faite du contenu numérique ou du service numérique pendant la période, antérieure à la résolution du contrat, au cours de laquelle le contenu numérique ou le service numérique n'était pas conforme.

Article 18

Délais et modalités de remboursement par le professionnel

1. Tout remboursement dont le professionnel est redevable au consommateur en vertu de l'article 14, paragraphes 4 et 5, ou de l'article 16, paragraphe 1, du fait d'une réduction du prix ou d'une résolution du contrat est effectué sans retard injustifié et, en tout état de cause, dans un délai de quatorze jours à compter du jour auquel le professionnel est informé de la décision du consommateur de faire valoir son droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat.

2. Le professionnel effectue le remboursement en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour payer le contenu numérique ou le service numérique, sauf accord exprès contraire du consommateur et pour autant que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

3. Le professionnel n'impose aucun frais au consommateur pour le remboursement.

Article 19

Modification du contenu numérique ou du service numérique

1. Lorsque le contrat prévoit que le contenu numérique ou le service numérique est fourni ou est rendu accessible au consommateur pendant une certaine période, le professionnel ne peut modifier le contenu numérique ou le service numérique au-delà de ce qui est nécessaire pour maintenir la conformité du contenu numérique ou du service numérique conformément aux articles 7 et 8 que si les conditions suivantes sont remplies:

a) le contrat autorise une telle modification et en fournit une raison valable;

b) une telle modification est effectuée sans coût supplémentaire pour le consommateur;

c) le consommateur est informé de la modification de façon claire et compréhensible; et

d) dans les cas visés au paragraphe 2, le consommateur est informé, raisonnablement à l'avance et sur un support durable, des caractéristiques et du calendrier de la modification ainsi que de son droit à la résolution du contrat conformément au paragraphe 2, ou de la possibilité dont il dispose de conserver le contenu numérique ou le service numérique sans cette modification, conformément au paragraphe 4.

2. Le consommateur a droit à la résolution du contrat si la modification a une incidence négative sur l'accès du consommateur au contenu numérique ou au service numérique ou sur l'utilisation par le consommateur du contenu numérique ou du service numérique, sauf si cette incidence négative n'a qu'un caractère mineur. Dans ce cas, le consommateur a droit à la résolution du contrat sans frais dans un délai de trente jours à compter de la date de réception de l'information ou à compter du moment où le contenu numérique ou le service numérique a été modifié par le professionnel, la date la plus éloignée étant retenue.

3. Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat conformément au paragraphe 2 du présent article, les articles 15 à 18 s'appliquent en conséquence.

4. Les paragraphes 2 et 3 du présent article ne s'appliquent pas si le professionnel a permis au consommateur de conserver, sans coût supplémentaire, le contenu numérique ou le service numérique sans la modification et si le contenu numérique ou le service numérique demeure conforme.

*Article 20***Action récursoire**

Lorsque la responsabilité du professionnel est engagée à l'égard du consommateur du fait d'un défaut de fourniture du contenu numérique ou du service numérique ou d'un défaut de conformité résultant d'un acte ou d'une omission imputable à une personne située en amont dans la chaîne de transactions, le professionnel a le droit d'exercer un recours contre la ou les personnes responsables intervenant dans la chaîne de transactions commerciales. Le droit national détermine la ou les personnes contre laquelle ou lesquelles le professionnel peut exercer un recours, ainsi que les recours et les conditions d'exercice applicables.

*Article 21***Exécution**

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 qu'ils sont déterminés par le droit national, de saisir en vertu du droit national les juridictions ou les organismes administratifs compétents pour faire appliquer les dispositions nationales transposant la présente directive:
 - a) les organismes 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;
 - d) les organismes, organisations ou associations à but non lucratif actifs dans le domaine de la protection des droits et libertés des personnes concernées au sens de l'article 80 du règlement (UE) 2016/679.

*Article 22***Caractère impératif**

1. Sauf disposition contraire prévue dans la présente directive, toute clause contractuelle qui, au détriment du consommateur, exclut l'application de mesures nationales transposant la présente directive, déroge à celles-ci ou en modifie leurs effets avant que le défaut de fourniture ou le défaut de conformité ne soit porté à l'attention du professionnel par le consommateur ou avant que la modification du contenu numérique ou du service numérique conformément à l'article 19 ne soit portée à l'attention du consommateur par le professionnel, ne lie pas le consommateur.
2. La présente directive n'empêche pas le professionnel de proposer au consommateur des modalités contractuelles allant au-delà de la protection qu'elle prévoit.

*Article 23***Modifications du règlement (UE) 2017/2394 et de la directive 2009/22/CE**

1. À l'annexe du règlement (UE) 2017/2394, le point suivant est ajouté:
 - «28. Directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques (JO L 136, 22.5.2019, p. 1).».
2. À l'annexe I de la directive 2009/22/CE, le point suivant est ajouté:
 - «17. Directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques (JO L 136, 22.5.2019, p. 1).».

*Article 24***Transposition**

1. Au plus tard le 1^{er} juillet 2021, les États membres adoptent et publient les dispositions nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils en informent immédiatement la Commission.

Ils appliquent ces dispositions à partir du 1^{er} janvier 2022.

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

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.

2. Les dispositions de la présente directive s'appliquent à la fourniture de contenus numériques ou de services numériques qui a lieu à partir du 1^{er} janvier 2022, à l'exception des articles 19 et 20 de la présente directive qui ne s'appliquent qu'aux contrats conclus à partir de cette date.

Article 25

Réexamen

La Commission, au plus tard le 12 juin 2024, examine l'application de la présente directive et présente un rapport au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social européen. Le rapport évalue, entre autres, la nécessité d'harmoniser les règles applicables aux contrats portant sur la fourniture de contenus numériques ou de services numériques autre que celle relevant de la présente directive, notamment la fourniture en échange de publicités.

Article 26

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 27

Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Bruxelles, le 20 mai 2019.

Par le Parlement européen

Le président

A. TAJANI

Par le Conseil

Le président

G. CIAMBA
