

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 offriraient 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 établis 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 prévus 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 prévoit 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:
- 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;
 - 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:

- 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;
- 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;
- être fourni avec tous les accessoires, toutes les instructions, notamment d'installation, et l'assistance à la clientèle, comme prévu dans le contrat; et
- 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:
- 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;
 - 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:
 - que le professionnel n'avait pas, et ne pouvait raisonnablement pas avoir, connaissance de la déclaration publique concernée;
 - 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
 - que la décision d'acquiescer le contenu numérique ou le service numérique ne pouvait pas avoir été influencée par la déclaration publique;
 - le cas échéant, être fourni avec tous les accessoires et toutes les instructions que le consommateur peut raisonnablement s'attendre à recevoir; et
 - 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

DIRECTIVE (UE) 2019/771 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL**du 20 mai 2019****relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE****(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) Afin de rester compétitive sur les marchés mondiaux, l'Union doit améliorer le fonctionnement du marché intérieur et relever efficacement les multiples défis posés aujourd'hui par une économie de plus en plus dominée par la technologie. La stratégie pour un marché unique numérique établit un cadre global facilitant l'intégration de la dimension numérique dans le marché intérieur. Le premier pilier de la stratégie pour un marché unique numérique s'attaque à la fragmentation du commerce intra-UE en abordant tous les principaux obstacles au développement du commerce électronique transfrontière, qui représente la majeure partie des ventes transfrontières de biens par les entreprises aux consommateurs.
- (2) L'article 26, paragraphes 1 et 2, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne prévoit que l'Union adopte les 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 concernant les contrats de vente de biens 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) Le commerce électronique constitue un moteur essentiel de la croissance au sein du marché intérieur. Toutefois, son potentiel de croissance est loin d'être pleinement exploité. Afin de renforcer la compétitivité de l'Union et de stimuler la croissance, l'Union doit agir rapidement et encourager les acteurs économiques à libérer tout le potentiel offert par le marché intérieur. Tout le potentiel du marché intérieur ne peut être libéré que si tous les acteurs du marché bénéficient d'un accès facile à la vente transfrontière de biens, notamment aux opérations de commerce en ligne. Les règles de droit contractuel sur la base desquelles les acteurs du marché concluent des transactions comptent parmi les facteurs essentiels qui jouent un rôle dans les décisions des entreprises de se lancer ou non dans la vente transfrontière de biens. Ces règles influencent également la volonté des consommateurs de s'ouvrir et de faire confiance à ce type d'achat.
- (5) L'évolution technologique a entraîné une croissance du marché des biens qui intègrent des contenus numériques ou des services numériques ou sont interconnectés avec de tels contenus ou services. En raison du nombre croissant de ces appareils et du nombre toujours plus grand de consommateurs qui optent pour ceux-ci, il est nécessaire de prendre des mesures au niveau de l'Union afin d'assurer un niveau élevé de protection aux consommateurs et de renforcer la sécurité juridique en ce qui concerne les règles applicables aux contrats de vente de ces produits. Accroître la sécurité juridique permettrait de renforcer la confiance des consommateurs et des vendeurs.

⁽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.

- (6) Les règles de l'Union applicables aux ventes de biens sont encore fragmentées, bien que les règles concernant les conditions de livraison et, en ce qui concerne les contrats à distance et les contrats hors établissement, les exigences en matière d'information précontractuelle et le droit de rétractation aient déjà été pleinement harmonisées par la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil ⁽³⁾. D'autres éléments contractuels majeurs, tels que les critères de conformité, les recours pour défaut de conformité avec le contrat et les principales modalités de leur exercice font actuellement l'objet d'une harmonisation minimale dans la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽⁴⁾. Les États membres ont été autorisés à aller au-delà des normes de l'Union et à adopter ou maintenir des dispositions garantissant un niveau de protection encore plus élevé du consommateur. Ce faisant, ils ont agi sur différents éléments et dans des proportions variables. Ainsi, il existe aujourd'hui des divergences significatives entre les dispositions nationales transposant la directive 1999/44/CE portant sur des éléments essentiels, tels que l'existence ou non d'une hiérarchie des recours.
- (7) Les disparités existantes peuvent porter préjudice aux entreprises et aux consommateurs. En vertu du règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁵⁾, les entreprises dirigeant leurs activités vers des consommateurs résidant dans un autre État membre sont tenues de prendre en considération les règles impératives du droit des contrats de consommation du pays de résidence habituelle du consommateur. Étant donné que ces règles varient d'un État membre à l'autre, les entreprises peuvent être confrontées à des coûts supplémentaires. Par conséquent, de nombreuses entreprises pourraient préférer poursuivre leurs activités sur le marché domestique ou s'étendre à un ou deux États membres seulement. Ce choix de réduire au minimum l'exposition aux coûts et aux risques associés aux résultats du commerce transfrontière induit des possibilités non exploitées d'expansion commerciale et d'économies d'échelle. Les PME sont particulièrement affectées.
- (8) Alors que les consommateurs bénéficient d'un niveau élevé de protection lorsqu'ils achètent depuis l'étranger en application du règlement (CE) n° 593/2008, la fragmentation juridique a une incidence négative sur leurs niveaux de confiance dans les transactions transfrontières. Si plusieurs facteurs contribuent à ce manque de confiance, l'incertitude face à des droits contractuels essentiels occupe une place importante parmi les préoccupations des consommateurs. Cette incertitude existe indépendamment du fait que les consommateurs soient protégés ou non par les règles impératives du droit des contrats de consommation de leur propre État membre lorsqu'un vendeur dirige ses activités transfrontières vers eux-ci, ou que les consommateurs concluent ou non des contrats transfrontières avec un vendeur sans que celui-ci exerce des activités commerciales dans l'État membre du consommateur.
- (9) Bien que les ventes en ligne de biens constituent la grande majorité des ventes transfrontières dans l'Union, les différences nationales en matière de droit des contrats affectent tant les détaillants qui utilisent les canaux de vente à distance que ceux qui vendent leurs biens en face à face, et les empêchent d'étendre leurs activités au-delà des frontières. La présente directive devrait couvrir tous les canaux de vente afin de créer des conditions équitables pour toutes les entreprises qui vendent des biens aux consommateurs. En établissant des règles uniformes pour l'ensemble des canaux de vente, la présente directive devrait éviter toute divergence susceptible de faire peser des charges disproportionnées sur les détaillants omnicanaux, qui sont de plus en plus nombreux au sein de l'Union. La nécessité de préserver la cohérence des dispositions relatives aux ventes et aux garanties pour tous les canaux de vente a été confirmée dans le cadre du bilan de qualité de la législation en matière de protection des consommateurs et de commercialisation réalisé par la Commission et publié le 29 mai 2017, qui portait également sur la directive 1999/44/CE.
- (10) La présente directive devrait couvrir les règles applicables aux ventes de biens, y compris les biens comportant des éléments numériques, uniquement en ce qui concerne les éléments contractuels essentiels nécessaires pour surmonter les obstacles liés au droit des contrats sur le marché intérieur. À cette fin, les règles concernant les critères de conformité, les recours dont disposent les consommateurs en cas de non-conformité du bien par rapport au contrat et leurs principales modalités d'exercice devraient être pleinement harmonisées, et le niveau de protection des consommateurs devrait être augmenté par rapport à celui offert par la directive 1999/44/CE. 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.

⁽³⁾ 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).

⁽⁴⁾ Directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation (JO L 171 du 7.7.1999, p. 12).

⁽⁵⁾ 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).

- (11) La présente directive complète la directive 2011/83/UE. Alors que la directive 2011/83/UE contient essentiellement des dispositions relatives aux exigences en matière d'information précontractuelle, au droit de se rétracter des contrats à distance et des contrats hors établissement, et des règles en matière de livraison de biens et de transfert du risque, la présente directive introduit des règles concernant la conformité des biens, les recours en cas de défaut de conformité et leurs modalités d'exercice.
- (12) La présente directive ne devrait s'appliquer qu'aux objets mobiliers corporels qui constituent des biens au sens de la présente directive. Les États membres devraient donc être libres de réglementer les contrats relatifs à la vente de biens immobiliers, tels que les bâtiments d'habitation, et de leurs principaux éléments destinés à constituer une partie importante de ces biens immobiliers.
- (13) La présente directive et la directive (UE) 2019/770 du Parlement du Conseil⁽⁶⁾ devraient se compléter l'une l'autre. Alors que la directive (UE) 2019/770 fixe des règles relatives à certaines exigences concernant les contrats de fourniture de contenus numériques ou de services numériques, la présente directive 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 fournisseurs de contenus numériques ou de services numériques, la directive (UE) 2019/770 s'applique à la fourniture de contenus numériques ou de services numériques, y compris les contenus numériques fournis 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. En revanche, la présente directive devrait s'appliquer aux contrats de vente de biens, y compris de biens comportant des éléments numériques qui requièrent un contenu numérique ou un service numérique pour fonctionner.
- (14) Dans le cadre de la présente directive, le terme «biens» devrait être compris comme incluant «les biens comportant des éléments numériques» et, dès lors, comme faisant également référence à tout contenu numérique ou service numérique qui est intégré à ces biens ou qui est interconnecté avec ceux-ci d'une manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait les biens de remplir leurs fonctions. Un contenu numérique qui est intégré à un bien ou qui est interconnecté avec celui-ci peut désigner toutes les données qui sont produites et fournies sous forme numérique, telle que des systèmes d'exploitation, des applications et tout autre logiciel. Un contenu numérique peut être préinstallé au moment de la conclusion du contrat de vente ou, lorsque le contrat le prévoit, être installé ultérieurement. Les services numériques interconnectés avec un bien peuvent comprendre des services permettant de créer, de traiter et de stocker des données sous forme numérique, ou d'y accéder, tels que les logiciels à la demande proposés dans l'environnement informatique en nuage, la fourniture continue de données relatives au trafic dans un système de navigation, ou la fourniture continue de programmes d'entraînement personnalisés dans le cas d'une montre intelligente.
- (15) La présente directive devrait s'appliquer aux contrats de vente de biens, y compris de biens comportant des éléments numériques lorsque l'absence du contenu numérique intégré ou interconnecté ou du service numérique intégré ou interconnecté empêcherait les biens de remplir leurs fonctions, et lorsque ce contenu numérique ou ce service numérique est fourni avec les biens dans le cadre du contrat de vente concernant ces biens. La question de savoir si la fourniture du contenu numérique intégré ou interconnecté 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 intégrés ou interconnectés 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 normaux 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 vendeur ou d'autres personnes situées en amont dans la chaîne de transactions, y compris le producteur, ou pour le compte du vendeur 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, telle 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 le 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. Dans ce cas, l'application serait 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 vendeurs que pour les consommateurs, en cas de doute sur la question de savoir si la fourniture du contenu numérique ou du service numérique fait ou non partie du contrat de vente, il convient d'appliquer les

⁽⁶⁾ 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 (voir page 1 du présent Journal officiel).

règles de la présente directive. 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.

- (16) En revanche, si l'absence du contenu numérique intégré ou interconnecté ou du service numérique intégré ou interconnecté n'empêche pas les 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 directive (UE) 2019/770 si les conditions d'application de ladite directive sont réunies. 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 jeu est distinct du contrat de vente du téléphone mobile multifonction lui-même. La présente directive 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 devrait relever de la directive (UE) 2019/770 si les conditions de cette 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 présente directive mais pourrait relever du champ d'application de la directive (UE) 2019/770 si les conditions de cette directive sont réunies.
- (17) Par souci de clarté juridique, la présente directive devrait contenir une définition du contrat de vente et préciser clairement son champ d'application. Le champ d'application de la présente directive devrait aussi couvrir les contrats concernant des biens qui restent à produire ou à fabriquer, y compris d'après les spécifications du consommateur. En outre, une installation des biens pourrait relever du champ d'application de la présente directive si l'installation fait partie du contrat de vente et si elle doit être effectuée par le vendeur ou sous sa responsabilité. Lorsqu'un contrat comprend des éléments relevant à la fois de la vente de biens et de la prestation de services, c'est au droit national qu'il incombe de déterminer si l'ensemble du contrat peut être considéré comme un contrat de vente au sens de la présente directive.
- (18) 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 en ce qui concerne la légalité des biens, les dommages et intérêts et les aspects du droit général des contrats, tels que la formation, la validité, la nullité ou les effets des contrats. Il devrait en être de même en ce qui concerne les conséquences de la résolution du contrat et certains aspects concernant la réparation et le remplacement, lesquels ne sont pas régis par la présente directive. Lorsqu'ils réglementent 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, les États membres devraient rester libres de prévoir les conditions et les modalités permettant au consommateur de suspendre le paiement du prix. Les États membres devraient également rester libres de prévoir des règles concernant le droit à indemnisation du consommateur pour les dommages résultant d'une violation de la présente directive par le vendeur. La présente directive ne devrait pas non plus porter atteinte aux règles nationales ne régissant pas spécifiquement les contrats de consommation et prévoyant des recours spécifiques pour certains types de défauts qui n'étaient pas apparents au moment de la conclusion du contrat de vente, à savoir les 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 du droit national prévoyant, en cas de défaut de conformité des biens, des recours non contractuels pour le consommateur contre des personnes situées en amont dans la chaîne de transactions, par exemple les fabricants, ou contre d'autres personnes qui exécutent les obligations de telles personnes.
- (19) La présente directive ne devrait pas non plus porter atteinte à la liberté des États membres d'autoriser les consommateurs à choisir un recours spécifique si le défaut de conformité des biens apparaît peu de temps après la livraison, à savoir les dispositions nationales qui prévoient le droit pour le consommateur de refuser le bien présentant un défaut et de considérer le contrat comme étant dénoncé ou de demander le remplacement immédiat du bien, dans un délai déterminé de courte durée après la livraison des biens, qui ne devrait pas dépasser trente jours.
- (20) Les États membres devraient rester libres de réglementer les obligations d'information du vendeur en ce que concerne la conclusion du contrat ou l'obligation du vendeur de prévenir le consommateur au sujet, par exemple, de certaines caractéristiques du bien, de la compatibilité du matériel fourni par le consommateur ou des inconvénients éventuels résultant de demandes spécifiques du consommateur, par exemple une demande d'utiliser un tissu spécifique pour la confection d'une robe de bal.
- (21) Les États membres devraient également 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.

- (22) 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, les États membres devraient également rester libres de décider si cette personne devrait également être considérée comme un consommateur et à quelles conditions.
- (23) La présente directive devrait s'appliquer à tout contrat par lequel le vendeur transfère ou s'engage à transférer la propriété de biens au consommateur. Les fournisseurs de plateformes pourraient être considérés comme des vendeurs 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 vente de biens. 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 vendeurs au sens de la présente directive.
- (24) Afin de concilier l'exigence de sécurité juridique et une flexibilité appropriée des règles juridiques, toute référence dans la présente directive à ce qui peut être attendu d'une personne ou par une personne devrait être comprise comme renvoyant à ce qui peut être raisonnablement attendu. La norme du raisonnable devrait être appréciée de manière objective, compte tenu de la nature et de la finalité du contrat, des circonstances du cas d'espèce et des usages et pratiques des parties concernées.
- (25) Afin de clarifier ce qu'un consommateur peut attendre d'un bien et quelle serait la responsabilité du vendeur en cas de défaut de livraison de ce qui est attendu, il est essentiel d'harmoniser pleinement les règles permettant de déterminer si les biens sont ou non conformes. Toute référence à la conformité dans la présente directive devrait s'entendre comme désignant la conformité des biens au contrat de vente. Afin de préserver les intérêts légitimes des deux parties à un contrat de vente, la conformité devrait être évaluée sur la base de critères à la fois subjectifs et objectifs de conformité.
- (26) Par conséquent, les biens devraient respecter les exigences convenues dans le contrat entre le vendeur et le consommateur. Ces exigences devraient pouvoir couvrir, entre autres, la quantité, la qualité, le type et la description des biens, leur adaptation à une finalité spécifique ainsi que la livraison des biens avec les accessoires convenus et les éventuelles instructions. Les exigences liées au contrat de vente devraient inclure les exigences en matière d'information précontractuelle, qui font partie intégrante du contrat de vente conformément à la directive 2011/83/UE.
- (27) La notion de fonctionnalité devrait être comprise comme faisant référence à la manière dont les biens remplissent leurs fonctions eu égard à leur finalité. La notion d'interopérabilité renvoie à la question de savoir si les biens peuvent fonctionner avec un matériel ou des logiciels qui sont différents de ceux avec lesquels des biens de même type sont normalement utilisés, et dans quelle mesure ils le peuvent. Le bon fonctionnement pourrait inclure, par exemple, la capacité des biens à échanger des informations avec un autre matériel ou d'autres logiciels et à utiliser les informations échangées.
- (28) Compte tenu de l'évolution permanente des contenus numériques ou services numériques intégrés dans des biens ou interconnectés avec ceux-ci, les vendeurs peuvent convenir avec les consommateurs de fournir des mises à jour de ces biens. Les mises à jour convenues dans le contrat de vente peuvent améliorer et renforcer l'élément du bien constitué par le contenu numérique ou le service numérique, étendre leurs fonctionnalités, les adapter aux évolutions techniques, les protéger contre les nouvelles menaces en matière de sécurité ou servir d'autres finalités. La conformité des biens comportant des contenus numériques ou des services numériques qui sont intégrés à ces biens ou interconnectés avec ceux-ci devrait, dès lors, être aussi évaluée par rapport à la question de savoir si l'élément de ces biens constitué par le contenu numérique ou le service numérique est mis à jour conformément au contrat de vente. L'absence de fourniture des mises à jour convenues dans le contrat de vente devrait être considérée comme un défaut de conformité des biens. En outre, les mises à jour défectueuses ou incomplètes devraient être aussi considérées comme des défauts de conformité des biens, puisque cela signifierait qu'il n'est pas procédé à ces mises à jour de la manière prévue dans le contrat de vente.
- (29) Pour être conformes, les biens ne devraient pas seulement respecter les critères subjectifs de conformité, mais ils devraient, en outre, respecter les critères objectifs de conformité définis dans la présente directive. Il convient d'évaluer la conformité, entre autres, en prenant en considération la finalité pour laquelle des biens de même type seraient normalement utilisés, et la question de savoir si les biens sont fournis avec les accessoires et les instructions que le consommateur peut raisonnablement s'attendre à recevoir ou s'ils correspondent à l'échantillon ou au modèle que le vendeur a mis à la disposition du consommateur. Les biens devraient également présenter les qualités et caractéristiques qui sont normales pour des biens de même type et auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, étant donné la nature des biens et compte tenu de toute déclaration publique faite par le vendeur ou d'autres personnes situées en amont dans la chaîne de transactions, ou pour le compte de ces personnes.

- (30) Outre les mises à jour contractuelles, le vendeur devrait également fournir des mises à jour, y compris des mises à jour de sécurité, pour faire en sorte que les biens comportant des éléments numériques restent conformes. L'obligation du vendeur devrait être limitée aux mises à jour qui sont nécessaires pour maintenir la conformité des biens aux critères objectifs et subjectifs de conformité prévus dans la présente directive. Sauf disposition contractuelle contraire, le vendeur ne devrait pas être tenu de fournir des versions améliorées du contenu numérique ou du service numérique des biens, ni d'améliorer ou d'étendre les fonctionnalités de ces biens au-delà des exigences de conformité. Si une mise à jour fournie par le vendeur, ou par un tiers fournissant le contenu numérique ou le service numérique dans le cadre du contrat de vente, entraîne un défaut de conformité du bien comportant des éléments numériques, le vendeur devrait être responsable de la remise en conformité du bien. 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 nécessaires au maintien de la conformité des biens comportant des éléments numériques, il ne devrait toutefois pas s'attendre à ce que les biens restent conformes. Le vendeur devrait informer le consommateur que la décision du consommateur de ne pas installer les mises à jour qui sont nécessaires pour que la conformité des biens comportant des éléments numériques soit maintenue, y compris les mises à jour de sécurité, aura une incidence sur la responsabilité du vendeur quant à la conformité des caractéristiques des biens comportant des éléments numériques 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 par ailleurs dans le droit de l'Union ou dans le droit national.
- (31) En principe, dans le cas de biens comportant des éléments numériques, lorsque le contenu numérique ou le service numérique intégré à ces biens ou interconnecté avec ceux-ci est fourni par une opération de fourniture unique, la responsabilité du vendeur n'est engagée que pour un défaut de conformité existant au moment de la livraison. Toutefois, l'obligation de fournir des mises à jour devrait tenir compte du fait que l'environnement numérique de ce type de bien est en constante évolution. Par conséquent, les mises à jour constituent un outil nécessaire pour que les biens soient en mesure de fonctionner de la même façon qu'au moment de leur livraison. En outre, contrairement aux biens traditionnels, les biens comportant des éléments numériques ne sont pas totalement séparés de la sphère du vendeur, étant donné que le vendeur, ou un tiers fournissant le contenu numérique ou le service numérique dans le cadre du contrat de vente, est en mesure de mettre à jour les biens à distance, généralement via l'internet. Par conséquent, si le service numérique ou le contenu numérique est fourni par une opération de fourniture unique, le vendeur devrait être responsable de la fourniture des mises à jour qui sont nécessaires pour maintenir les biens comportant des éléments numériques en conformité pendant une période qui est celle à laquelle le consommateur peut raisonnablement s'attendre, même si les biens étaient conformes au moment de la livraison. La période pendant laquelle le consommateur peut raisonnablement s'attendre à recevoir des mises à jour devrait être évaluée en fonction du type et de la finalité des biens et des éléments numériques, et compte tenu des circonstances et de la nature du contrat de vente. Un consommateur s'attendrait normalement à recevoir des mises à jour pendant une période au moins équivalente à celle durant laquelle le vendeur est responsable pour un défaut de conformité. Dans certains cas cependant, les attentes raisonnables du consommateur pourraient aller au-delà de cette période, comme cela pourrait être le cas, en particulier, s'agissant des mises à jour de sécurité. Dans d'autres cas, par exemple en ce qui concerne les biens comportant des éléments numériques dont la finalité est limitée à une certaine période, l'obligation du vendeur de fournir des mises à jour devrait normalement s'éteindre à l'expiration de cette période.
- (32) Il est important de garantir une plus longue durabilité des biens pour parvenir à des modes de consommation plus durables et à une économie circulaire. De même, il est essentiel, pour renforcer la confiance dans le fonctionnement du marché intérieur, d'exclure du marché de l'Union les produits non conformes en intensifiant la surveillance du marché et en prenant les mesures d'incitation appropriées à l'égard des opérateurs économiques. À ces fins, une législation de l'Union spécifique par produit constitue le moyen le plus approprié pour introduire la durabilité et d'autres exigences relatives aux produits concernant certaines catégories ou groupes de produits, en utilisant à cet effet des critères adaptés. La présente directive devrait, dès lors, compléter les objectifs poursuivis dans cette législation de l'Union spécifique par produit et devrait inclure la durabilité comme critère objectif de l'évaluation de la conformité des biens. Dans la présente directive, la durabilité devrait faire référence à la capacité des biens à maintenir les fonctions et performances requises dans le cadre d'un usage normal. Pour être en conformité, les biens devraient posséder la durabilité qui est normale pour les biens de même type et à laquelle le consommateur peut raisonnablement s'attendre eu égard à la nature des biens spécifiques, y compris la nécessité éventuelle d'une maintenance raisonnable des biens, comme des vérifications périodiques ou le changement des filtres dans le moteur d'une voiture, et compte tenu de toute déclaration publique faite par toute personne intervenant dans la chaîne de transactions, ou pour le compte de telles personnes. L'évaluation devrait également prendre en considération toutes les autres circonstances pertinentes, telles que le prix des biens ainsi que l'intensité ou la fréquence de l'utilisation que le consommateur fait de ces biens. En outre, dans la mesure où les informations spécifiques concernant la durabilité sont mentionnées dans toute déclaration précontractuelle qui fait partie du contrat de vente, le consommateur devrait pouvoir s'en prévaloir comme faisant partie des critères subjectifs de conformité.
- (33) Dans le cadre de la présente directive, le vendeur devrait être tenu de livrer au consommateur des biens qui sont conformes au moment de la livraison. Il est possible que les vendeurs utilisent des pièces de rechange pour satisfaire à leur obligation de réparer les biens en cas de défaut de conformité existant au moment de la livraison.

Bien que la présente directive ne devrait pas imposer aux vendeurs l'obligation d'assurer la mise à disposition de pièces de rechange pendant un certaine période en tant que critère objectif de conformité, cela ne devrait toutefois pas affecter d'autres dispositions du droit national obligeant le vendeur, le producteur ou d'autres personnes intervenant dans la chaîne de transactions à assurer la mise à disposition de pièces de rechange ou à informer le consommateur de cette disponibilité.

- (34) Un grand nombre de biens doivent être installés avant de pouvoir être effectivement utilisés par le consommateur. En outre, dans les cas de biens comportant des éléments numériques, l'installation du contenu numérique ou du service numérique est généralement nécessaire pour que le consommateur soit en mesure d'utiliser ces biens conformément à la finalité recherchée. Par conséquent, tout défaut de conformité résultant d'une installation incorrecte des biens, y compris de l'installation incorrecte du contenu numérique ou du service numérique intégré aux biens ou interconnecté avec ceux-ci, devrait être considéré comme un défaut de conformité lorsque l'installation a été effectuée par le vendeur ou sous son contrôle. Si les biens étaient destinés à être installés par le consommateur, un défaut de conformité résultant de l'installation incorrecte devrait être considéré comme un défaut de conformité des biens, indépendamment du fait que l'installation ait été effectuée par le consommateur ou par un tiers placé sous sa responsabilité, si l'installation incorrecte était due à des lacunes dans les instructions d'installation, telles que le caractère incomplet ou le manque de clarté rendant les instructions d'installation difficiles à utiliser pour le consommateur moyen.
- (35) La conformité devrait couvrir les défauts matériels ainsi que les défauts juridiques. Des restrictions résultant d'une violation des droits des tiers, en particulier des droits de propriété intellectuelle, pourraient empêcher ou limiter l'utilisation des biens conformément au contrat. Les États membres devraient veiller à ce que, dans ce cas, le consommateur dispose des recours pour défaut de conformité prévus par la présente directive, à moins que le droit national ne prévoie la nullité ou la rescision du contrat en pareils cas.
- (36) Afin de garantir une souplesse suffisante des règles, par exemple en ce qui concerne la vente de biens d'occasion, les parties devraient pouvoir s'écarter des critères objectifs de conformité prévus dans la présente directive. 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.
- (37) Afin de renforcer la sécurité juridique, tant pour les consommateurs que pour les vendeurs, il est nécessaire d'avoir une indication claire du moment auquel la conformité des biens devrait être évaluée. Le moment pertinent pour établir la conformité des biens devrait être le moment où les biens sont livrés. Cela devrait également s'appliquer aux biens qui intègrent un contenu numérique ou un service numérique ou qui sont interconnectés avec ceux-ci, qui sont fournis par une opération de fourniture unique. Toutefois, lorsque le contenu ou le service numérique intégré aux biens ou interconnecté avec ceux-ci est fourni de manière continue pendant une certaine période, le moment pertinent pour établir la conformité de cet élément que constitue le contenu numérique ou le service numérique ne devrait pas être un moment précis dans le temps, mais plutôt une période, qui débuterait à compter du moment où la livraison a lieu. Pour des raisons de sécurité juridique, cette période devrait être égale à la période pendant laquelle la responsabilité du vendeur est engagée pour défaut de conformité.
- (38) La présente directive ne devrait pas réglementer le sens du terme «livraison», qui devrait relever du droit national, en particulier en ce qui concerne la question de savoir ce que le vendeur est tenu de faire afin de remplir son obligation de livrer les biens. En outre, les références au moment de la livraison qui figurent dans la présente directive devraient être sans préjudice des règles relatives au transfert des risques prévues par la directive 2011/83/UE et mises en œuvre en conséquence dans le droit des États membres.
- (39) Les biens comportant des éléments numériques devraient être considérés comme ayant été livrés au consommateur lorsque la composante matérielle des biens a été livrée et que l'opération de fourniture unique du contenu numérique ou du service numérique a été effectuée ou que la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une certaine période a commencé. Cela signifie que le vendeur devrait également mettre le contenu numérique ou le service numérique à la disposition du consommateur ou lui donner accès à celui-ci, de telle sorte que le contenu numérique ou le service numérique, ou tout autre moyen approprié pour le télécharger ou y avoir accès, entre dans la sphère du consommateur et qu'aucune autre action ne soit requise par le vendeur pour permettre au consommateur d'utiliser le contenu numérique ou le service numérique conformément au contrat, par exemple en fournissant un lien ou une option de téléchargement. Par conséquent, le moment pertinent pour établir la conformité devrait être le moment où le contenu numérique ou le service numérique est fourni, si la composante matérielle a été livrée plus tôt. Il est ainsi possible de garantir un point de

départ uniforme pour la période de responsabilité concernant la composante matérielle, d'une part, et l'élément numérique, d'autre part. En outre, dans de nombreux cas, le consommateur n'est pas en mesure de constater un défaut dans la composante matérielle avant la fourniture du contenu numérique ou du service numérique.

- (40) Lorsque les biens doivent être installés par le vendeur, le consommateur n'est pas, dans certains cas, en mesure d'utiliser les biens ou de constater un défaut avant que l'installation ne soit terminée. Par conséquent, lorsque, en vertu du contrat de vente, les biens doivent être installés par le vendeur ou sous la responsabilité de celui-ci, ils devraient être considérés comme livrés au consommateur lorsque l'installation est terminée.
- (41) Afin d'assurer la sécurité juridique pour les vendeurs et la confiance générale des consommateurs dans les achats transfrontières, il est nécessaire de prévoir un délai au cours duquel le consommateur dispose de recours pour tout défaut de conformité qui existe au moment pertinent pour établir la conformité. Étant donné que, lors de la mise en œuvre de la directive 1999/44/CE, la grande majorité des États membres ont prévu un délai de deux ans et que ce délai, en pratique, est considéré comme étant raisonnable par les acteurs du marché, il y a lieu de maintenir ce délai. Le même délai devrait s'appliquer pour les biens comportant des éléments numériques. Toutefois, lorsque le contrat prévoit une fourniture continue pendant plus de deux ans, le consommateur devrait disposer de recours pour tout défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique qui survient ou apparaît pendant le délai au cours duquel le contenu numérique ou le service numérique doit être fourni en vertu du contrat. Afin d'assurer une certaine souplesse qui permette aux États membres de renforcer le niveau de protection des consommateurs dans leur droit national, les États membres devraient être libres de prévoir des délais de responsabilité du vendeur plus longs que ceux fixés dans la présente directive.
- (42) Dans un souci de cohérence avec les systèmes juridiques nationaux existants, les États membres devraient être libres de prévoir soit que la responsabilité du vendeur est engagée pour tout défaut de conformité qui apparaît au cours d'un délai déterminé, éventuellement assorti d'un délai de prescription, soit que les recours du consommateur sont uniquement soumis à un délai de prescription. Dans le premier cas, les États membres devraient veiller à ce que le délai de responsabilité du vendeur ne soit pas contourné par le délai de prescription applicable aux recours du consommateur. 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 garantir que ces délais de prescription n'empêchent pas les consommateurs d'exercer les recours pour tout défaut de conformité qui apparaît au cours de la période pendant laquelle le vendeur est responsable pour un défaut de conformité. Dans le deuxième cas, les États membres devraient pouvoir maintenir ou introduire uniquement un délai de prescription applicable aux recours du consommateur sans introduire de délai spécifique au cours duquel le défaut de conformité doit apparaître pour que la responsabilité du vendeur soit engagée. Afin que les consommateurs puissent bénéficier d'une protection identique également en pareils cas, les États membres devraient veiller, lorsque le délai de prescription est seul à s'appliquer, à ce qu'il permette néanmoins aux consommateurs d'exercer les recours pour tout défaut de conformité qui apparaît pendant, au minimum, le délai de responsabilité prévu dans la présente directive.
- (43) Sur certains aspects, un traitement différent des biens d'occasion pourrait se justifier. Bien qu'un délai de responsabilité ou de prescription égal ou supérieur à deux ans permette généralement de concilier les intérêts du vendeur et ceux du consommateur, il pourrait parfois ne pas en aller de même en ce qui concerne les biens d'occasion. Les États membres devraient, dès lors, pouvoir autoriser les parties à convenir, pour de tels biens, d'un délai de responsabilité ou de prescription plus court. Le fait de laisser cette question relever d'un accord contractuel entre les parties renforce la liberté contractuelle et garantit que le consommateur est informé à la fois de la nature du bien en tant que bien d'occasion et du délai de responsabilité ou de prescription plus court. Toutefois, un tel délai convenu contractuellement ne devrait pas être inférieur à un an.
- (44) La présente directive ne devrait pas réglementer les conditions auxquelles le délai de responsabilité prévu dans la présente directive, ou un délai de prescription, peut être suspendu ou interrompu. Les États membres devraient, dès lors, être en mesure de prévoir la suspension ou l'interruption du délai de responsabilité ou du délai de prescription, par exemple en cas de réparation, de remplacement ou de négociations menées entre le vendeur et le consommateur en vue d'un règlement à l'amiable.
- (45) Pendant un délai d'un an, ou pendant un délai de deux ans si les États membres choisissent d'appliquer un délai de deux ans, le consommateur devrait uniquement avoir à prouver que le bien n'est pas conforme, sans qu'il lui soit également nécessaire de prouver que le défaut existait réellement à la date pertinente pour établir la conformité. Afin de réfuter l'allégation du consommateur, le vendeur devrait prouver que le défaut de conformité n'existait pas à ce moment-là. En outre, dans certains cas, la présomption selon laquelle le défaut de conformité existait au moment pertinent pour établir la conformité pourrait être incompatible avec la nature des biens ou la nature du défaut de conformité. Le premier cas pourrait être celui de biens qui se détériorent par nature, comme

les produits périssables, par exemple les fleurs, ou de biens destinés à un usage unique. Le deuxième cas pourrait, par exemple, être un défaut de conformité ne pouvant résulter que d'un acte du consommateur ou d'une cause extérieure évidente survenue après que les biens ont été livrés au consommateur. Dans le cas de biens comportant des éléments numériques, lorsque le contrat prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique, le consommateur ne devrait pas avoir à prouver que le contenu numérique ou le service numérique n'était pas conforme pendant le délai concerné pour établir la conformité. Afin de réfuter l'allégation du consommateur, le vendeur devrait prouver que le contenu numérique ou le service numérique était conforme pendant ce délai.

- (46) Les États membres devraient être autorisés à maintenir ou à introduire des dispositions prévoyant que, pour pouvoir bénéficier de ses droits, le consommateur doit informer le vendeur d'un défaut de conformité dans un délai qui ne peut être inférieur à deux mois à compter de la date à laquelle le consommateur a constaté ce défaut de conformité. Les États membres devraient pouvoir assurer un niveau de protection plus élevé du consommateur en n'introduisant pas une telle obligation.
- (47) Afin d'accroître la sécurité juridique et d'éliminer l'un des principaux obstacles entravant le marché intérieur, la présente directive devrait harmoniser pleinement les recours dont dispose le consommateur en cas de défaut de conformité des biens, ainsi que les conditions dans lesquelles ces recours peuvent être exercés. En particulier, en cas de défaut de conformité, les consommateurs devraient avoir le droit d'obtenir la mise en conformité des biens ou de bénéficier d'une réduction proportionnelle du prix ou de la résolution du contrat.
- (48) En ce qui concerne la mise en conformité des biens, le consommateur devrait pouvoir choisir entre la réparation ou le remplacement. Le fait de permettre aux consommateurs d'exiger la réparation du bien devrait encourager une consommation durable et pourrait contribuer à une plus grande durabilité des produits. Le choix du consommateur entre la réparation et le remplacement ne devrait être limité que si l'option choisie était juridiquement ou matériellement impossible ou si elle imposait au vendeur des coûts qui seraient disproportionnés par rapport à l'autre option disponible. Par exemple, il pourrait être disproportionné d'exiger le remplacement d'un bien en raison d'une petite rayure si ce remplacement occasionnait des coûts importants et que la rayure pouvait facilement être réparée.
- (49) Le vendeur devrait être autorisé à refuser de mettre les biens en conformité si la réparation et le remplacement sont impossibles ou lui imposeraient des coûts disproportionnés. Il devrait en être de même si la réparation ou le remplacement est impossible et que l'autre solution imposerait des coûts disproportionnés au vendeur. Par exemple, si les biens se trouvent dans un lieu qui est différent de celui où ils ont été initialement livrés, les frais d'envoi et de transport pourraient être disproportionnés pour le vendeur.
- (50) Lorsqu'un défaut de conformité apparaît, le consommateur devrait en informer le vendeur afin de lui donner la possibilité de mettre le bien en conformité. Le vendeur devrait agir dans un délai raisonnable. En conséquence, le consommateur ne devrait pas, en principe, avoir droit immédiatement à une réduction du prix ou à la résolution du contrat, mais il devrait accorder au vendeur un délai raisonnable pour réparer ou remplacer le bien non conforme. Si le vendeur n'a pas réparé ou remplacé le bien dans ce délai, le consommateur devrait avoir le droit de réclamer et d'obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat sans plus attendre.
- (51) Lorsque la réparation ou le remplacement n'a pas fourni au consommateur une solution appropriée au défaut de conformité, le consommateur devrait pouvoir bénéficier d'une réduction du prix ou de la résolution du contrat. Ceci devrait être notamment le cas lorsque le vendeur n'a pas effectué la réparation ou le remplacement, ou lorsqu'il ressort clairement des circonstances qu'il n'effectuera pas la réparation ou le remplacement, ou lorsque le vendeur a refusé de mettre le bien en conformité parce que la réparation et le remplacement sont impossibles ou lui imposeraient des coûts disproportionnés.
- (52) Dans certains cas, il pourrait être justifié que le consommateur ait droit immédiatement à une réduction du prix ou à la résolution du contrat. Lorsque le vendeur a pris des mesures pour mettre les biens en conformité, mais qu'un défaut de conformité apparaît ultérieurement, il y a lieu de déterminer objectivement si le consommateur doit accepter d'autres tentatives du vendeur pour mettre les biens en conformité, en tenant compte de toutes les circonstances de l'espèce, telles que le type et la valeur des biens, et la nature et l'importance du défaut de conformité. En particulier, pour les biens onéreux ou complexes, il pourrait être justifié d'autoriser le vendeur à procéder à une autre tentative pour remédier au défaut de conformité du bien. Il y a également lieu de prendre en considération la question de savoir si l'on peut attendre du consommateur qu'il demeure confiant quant à la

capacité du vendeur à mettre le bien en conformité ou non, par exemple en raison du fait que le même problème apparaît deux fois. De même, dans certaines situations, le défaut de conformité pourrait être d'une gravité telle que le consommateur ne peut demeurer confiant quant à la capacité du vendeur à mettre le bien en conformité, comme la situation dans laquelle le défaut de conformité porte sérieusement atteinte à la capacité du consommateur à faire un usage normal des biens et où l'on ne peut attendre du consommateur qu'il soit certain que la réparation ou le remplacement par le vendeur résoudrait le problème.

- (53) Afin de maintenir un équilibre entre les droits et obligations des parties contractantes, le consommateur devrait bénéficier du droit à la résolution du contrat uniquement dans les cas où le défaut de conformité n'est pas mineur.
- (54) Les États membres devraient être en mesure de réglementer les conditions dans lesquelles la prestation du débiteur peut être exécutée par une autre personne, par exemple les conditions dans lesquelles l'obligation du vendeur de réparer un bien peut être exécutée par le consommateur ou par un tiers aux frais du vendeur.
- (55) Afin de protéger les consommateurs contre le risque de retard prolongé, toute réparation ou tout remplacement devrait être effectué avec succès dans un délai raisonnable. Le délai considéré comme raisonnable pour effectuer une réparation ou un remplacement devrait correspondre au délai le plus court possible pour effectuer la réparation ou le remplacement. Ce délai devrait être déterminé objectivement, compte tenu de la nature et de la complexité des biens, de la nature et de la gravité du défaut de conformité, ainsi que de l'effort nécessaire pour effectuer la réparation ou le remplacement. Lorsqu'ils mettent en œuvre la présente directive, les États membres devraient être en mesure d'interpréter la notion de délai raisonnable pour effectuer une réparation ou un remplacement en prévoyant des délais fixes qui pourraient être généralement considérés comme raisonnables pour une réparation ou un remplacement, en particulier en ce qui concerne certaines catégories de produits.
- (56) La présente directive ne devrait pas fixer de dispositions relatives au lieu où les obligations du débiteur doivent être exécutées. La présente directive ne devrait, par conséquent, ni préciser le lieu de livraison ni imposer le lieu où la réparation ou le remplacement devrait avoir lieu; ces questions devraient relever du droit national.
- (57) Lorsque le vendeur met le bien en conformité en procédant à son remplacement, le consommateur ne devrait pas être tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien avant que celui-ci ne soit remplacé. L'utilisation des biens devrait être considérée comme normale lorsqu'elle est conforme à la nature et à la finalité du bien.
- (58) Afin que les consommateurs puissent faire valoir efficacement leur droit à la résolution du contrat, dans les situations où le consommateur acquiert des biens multiples et où le défaut de conformité affecte uniquement certains biens livrés en vertu du contrat, le droit du consommateur à la résolution du contrat devrait également s'appliquer aux autres biens acquis avec les biens non conformes, même si ces autres biens sont conformes, si l'on ne peut raisonnablement attendre du consommateur qu'il accepte de ne garder que les biens conformes.
- (59) Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat en raison d'un défaut de conformité, la présente directive ne devrait prévoir de règles que sur les effets principaux et les modalités du droit de résolution, notamment l'obligation pour les parties de restituer les prestations reçues. Ainsi, le vendeur devrait être obligé de rembourser le prix payé par le consommateur et le consommateur devrait restituer les biens.
- (60) La présente directive ne devrait pas porter atteinte à la liberté des États membres de réglementer les conséquences de la résolution autres que celles prévues dans la présente directive, telles que les conséquences de la baisse de la valeur des biens ou de leur destruction ou de leur perte. Les États membres devraient également être autorisés à réglementer les modalités de remboursement du prix au consommateur, par exemple les modalités relatives aux moyens utilisés pour ce remboursement ou aux coûts et frais éventuels engagés à la suite du remboursement. Les États membres devraient, par exemple, avoir également la liberté de prévoir certains délais pour le remboursement du prix ou la restitution des biens.
- (61) Le principe de la responsabilité du vendeur pour les dommages causés constitue un élément essentiel des contrats de vente. Les consommateurs devraient, dès lors, pouvoir faire valoir leur droit à réparation pour le préjudice causé par une violation de la présente directive par le vendeur, y compris pour le dommage subi en raison d'un défaut de conformité. Cette indemnisation devrait rapprocher le consommateur, autant que possible, de la situation dans laquelle il se serait trouvé si les biens avaient été conformes. 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 du non-respect de ces règles. Les États membres devraient également rester libres de prévoir des règles concernant le droit à indemnisation du consommateur dans des situations où la réparation ou le remplacement a causé un inconvénient majeur ou a été retardé.

- (62) Afin de garantir la transparence, il convient de prévoir certaines exigences en ce qui concerne les garanties commerciales, parallèlement aux exigences en matière d'information précontractuelle concernant l'existence de garanties commerciales et les conditions y afférentes énoncées dans la directive 2011/83/UE. De plus, afin d'améliorer la sécurité juridique et d'éviter que les consommateurs ne soient induits en erreur, la présente directive devrait prévoir que, lorsque les conditions de garantie commerciale figurant dans la publicité correspondante sont plus favorables au consommateur que celles incluses dans la déclaration de garantie, les conditions les plus avantageuses devraient prévaloir. Enfin, la présente directive devrait fixer des règles relatives au contenu de la déclaration de garantie et à la manière dont elle devrait être mise à la disposition des consommateurs. Par exemple, la déclaration de garantie devrait comprendre les clauses de la garantie commerciale et préciser que la garantie commerciale est sans effet sur la garantie légale de conformité, en indiquant clairement que les clauses de la garantie commerciale constituent un engagement qui vient s'ajouter à la garantie légale de conformité. Les États membres devraient être libres de fixer des règles concernant d'autres aspects des garanties commerciales qui ne sont pas couverts par la présente directive, par exemple des règles concernant l'association des débiteurs autres que le garant à la garantie commerciale, pour autant que lesdites règles ne privent pas les consommateurs de la protection que leur offrent les dispositions pleinement harmonisées de la présente directive relatives aux garanties commerciales. Bien que les États membres devraient rester libres d'imposer que les garanties commerciales soient fournies sans frais, ils devraient en revanche veiller à ce que tout engagement du vendeur ou du producteur qui relève de la définition des garanties commerciales figurant dans la présente directive respecte les règles harmonisées de la présente directive.
- (63) Étant donné que la responsabilité du vendeur est engagée vis-à-vis du consommateur pour tout défaut de conformité d'un bien résultant d'un acte ou d'une omission du vendeur ou d'un tiers, le vendeur devrait pouvoir exercer des recours contre la personne responsable située en amont dans la chaîne des transactions. Parmi ces recours devrait figurer un recours pour défaut de conformité découlant de l'omission d'une mise à jour, y compris d'une mise à jour de sécurité, qui aurait été nécessaire pour maintenir en conformité le bien comportant des éléments numériques. Toutefois, la présente directive ne devrait pas porter atteinte au principe de liberté contractuelle entre le vendeur et les autres parties intervenant dans la chaîne des transactions. Les États membres devraient établir les modalités d'exercice de ce droit, notamment contre qui le vendeur peut exercer ces recours et comment il peut les exercer, et le caractère obligatoire ou non de ces recours. La question de savoir si le consommateur peut également directement agir contre une personne située en amont dans la chaîne des transactions ne devrait pas être réglementée par la présente directive, sauf dans les cas où un producteur offre au consommateur une garantie commerciale pour les biens.
- (64) Les personnes ou organisations considérées, selon le droit national, comme ayant un intérêt légitime à protéger les droits contractuels des consommateurs devraient disposer du droit d'engager une action, soit devant un tribunal, soit auprès d'une autorité administrative compétente, pour statuer sur les réclamations ou pour engager une action en justice appropriée.
- (65) Aucune disposition de la présente directive ne devrait porter atteinte à l'application des règles de droit international privé, en particulier le règlement (CE) n° 593/2008 et le règlement (UE) n° 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁷⁾.
- (66) La directive 1999/44/CE devrait être abrogée. La date d'abrogation devrait être alignée sur la date de transposition de la présente directive. Afin de garantir que les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour assurer le respect par les États membres de la présente directive sont appliquées de manière uniforme aux contrats conclus à partir de la date de transposition, la présente directive ne devrait pas s'appliquer aux contrats conclus avant sa date de transposition.
- (67) Il convient de modifier l'annexe du règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁸⁾ pour y insérer une référence à la présente directive, de manière à faciliter la coopération transfrontière pour ce qui concerne l'exécution de la présente directive.
- (68) Il convient de modifier l'annexe I de la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽⁹⁾ pour y insérer une référence à la présente directive, de manière à assurer la protection des intérêts collectifs des consommateurs établis par la présente directive.
- (69) Conformément à la déclaration politique commune des États membres et de la Commission du 28 septembre 2011 sur les documents explicatifs ⁽¹⁰⁾, 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.

⁽⁷⁾ 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).

⁽⁸⁾ 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).

⁽⁹⁾ 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).

⁽¹⁰⁾ JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.

- (70) Étant donné que l'objectif de la présente directive, à savoir contribuer au fonctionnement du marché intérieur en levant, de façon cohérente, les obstacles que le droit des contrats présente pour les ventes transfrontières de biens au sein de l'Union, ne peut être atteint de manière suffisante par les États membres, en raison du fait qu'aucun État membre n'est en mesure, seul, de s'attaquer à la fragmentation du cadre juridique actuel en garantissant la cohérence de son droit avec le droit des autres États membres, mais peut, en supprimant les principaux obstacles liés au droit des contrats grâce à une pleine harmonisation, 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 cet objectif.
- (71) Il convient que la Commission examine l'application de la présente directive cinq ans après son entrée en vigueur, y compris, en particulier, les dispositions concernant les recours, la charge de la preuve — également en ce qui concerne les biens d'occasion ainsi que les biens vendus lors d'enchères publiques — et la garantie commerciale de durabilité accordée par le producteur. La Commission devrait également évaluer si l'application de la présente directive et de la directive (UE) 2019/770 offre un cadre juridique homogène et cohérent en ce qui concerne la fourniture de contenus numériques ou de services numériques et de biens comportant des éléments numériques.
- (72) 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,

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 des consommateurs, en établissant des règles communes relatives à certaines exigences concernant les contrats de vente conclus entre vendeurs et consommateurs, en particulier des règles relatives à la conformité des biens avec le contrat, aux recours en cas de défaut de conformité, aux modalités d'exercice de ces recours et aux garanties commerciales.

Article 2

Définitions

Aux fins de la présente directive, on entend par:

- 1) «contrat de vente»: tout contrat en vertu duquel le vendeur transfère ou s'engage à transférer la propriété de biens à un consommateur et en vertu duquel le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de ces biens;
- 2) «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;
- 3) «vendeur»: toute personne physique ou morale, qu'elle soit privée ou publique, 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 les contrats relevant de la présente directive;
- 4) «producteur»: le fabricant d'un bien, l'importateur d'un bien dans l'Union ou toute personne qui se présente comme un producteur en apposant sur le bien son nom, sa marque ou un autre signe distinctif;
- 5) «bien»:
 - a) tout objet mobilier corporel; l'eau, le gaz et l'électricité doivent être considérés comme des biens au sens de la présente directive lorsqu'ils sont conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée;
 - b) 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 ce bien de remplir ses fonctions («bien comportant des éléments numériques»);
- 6) «contenu numérique»: des données produites et fournies sous forme numérique;

- 7) «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 de données sous forme numérique qui sont téléversées ou créées par le consommateur ou d'autres utilisateurs de ce service, ou permettant toute autre interaction avec ces données;
- 8) «compatibilité»: la capacité des biens à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels avec lesquels des biens de même type sont normalement utilisés, sans qu'il soit nécessaire de convertir les biens, le matériel ou les logiciels;
- 9) «fonctionnalité»: la capacité des biens à remplir leurs fonctions eu égard à leur finalité;
- 10) «interopérabilité»: la capacité des biens à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels différents de ceux avec lesquels des biens de même type sont normalement utilisés;
- 11) «support durable»: tout instrument permettant au consommateur ou au vendeur 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;
- 12) «garantie commerciale»: tout engagement du vendeur ou du producteur (le garant) à l'égard du consommateur, en plus des obligations légales du vendeur tenant à la garantie de conformité, en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien ou de la prestation de tout autre service en relation avec le bien si ce dernier ne répond pas aux spécifications ou à d'autres exigences éventuelles non liées à la conformité énoncées dans la déclaration de garantie ou dans la publicité correspondante faite au moment de la conclusion du contrat ou avant celle-ci;
- 13) «durabilité»: la capacité des biens à maintenir les fonctions et performances requises dans le cadre d'un usage normal;
- 14) «sans frais»: sans les frais nécessaires exposés pour la mise en conformité des biens, notamment les frais d'envoi, de transport, de main-d'œuvre ou de matériel;
- 15) «enchère publique»: une méthode de vente selon laquelle le vendeur propose aux consommateurs des biens ou services au moyen d'une procédure de mise en concurrence transparente dirigée par un commissaire-priseur, à laquelle les consommateurs assistent ou peuvent assister en personne, et au terme de laquelle l'adjudicataire est tenu d'acquérir les biens ou services.

Article 3

Champ d'application

1. La présente directive s'applique aux contrats de vente conclus entre un consommateur et un vendeur.
2. Les contrats conclus entre un consommateur et un vendeur portant sur la fourniture de biens à fabriquer ou à produire sont également considérés comme des contrats de vente aux fins de la présente directive.
3. La présente directive ne s'applique pas aux contrats pour la fourniture de contenus numériques ou de services numériques. Elle s'applique cependant aux contenus numériques ou aux services numériques qui sont intégrés ou sont interconnectés avec des biens au sens de l'article 2, point 5) b), et qui sont fournis avec ces biens dans le cadre du contrat de vente, 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, ce contenu ou ce service numérique est présumé relever du contrat de vente.
4. La présente directive ne s'applique:
 - a) ni à un support matériel servant exclusivement à transporter du contenu numérique;
 - b) ni aux biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice.

5. Les États membres peuvent exclure du champ d'application de la présente directive les contrats relatifs à la vente:
- a) de biens d'occasion vendus aux enchères publiques; et
 - b) d'animaux vivants.

Dans le cas visé au point a), des informations claires et complètes, indiquant que les droits découlant de la présente directive ne s'appliquent pas, sont aisément accessibles aux consommateurs.

6. La présente directive ne porte pas atteinte à la liberté qu'ont les États membres de régler 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.

7. La présente directive ne porte pas atteinte à la liberté qu'ont les États membres de permettre aux consommateurs de choisir un recours spécifique, si le défaut de conformité des biens apparaît dans un certain délai après la livraison ne dépassant pas trente jours. En outre, la présente directive ne porte pas atteinte aux règles nationales ne régissant pas spécifiquement les contrats de consommation et prévoyant des recours spécifiques pour certains types de défauts qui n'étaient pas apparents au moment de la conclusion du contrat de vente.

Article 4

Niveau d'harmonisation

Les États membres ne maintiennent ni n'introduisent dans leur droit national des dispositions divergeant de celles établies par la présente directive, y compris des dispositions plus strictes ou plus souples visant à assurer un niveau différent de protection des consommateurs, sauf disposition contraire prévue dans la présente directive.

Article 5

Conformité des biens

Le vendeur livre au consommateur des biens qui satisfont aux exigences énoncées aux articles 6, 7 et 8, le cas échéant, sans préjudice de l'article 9.

Article 6

Critères subjectifs de conformité

Afin d'être conformes au contrat de vente, les biens doivent notamment, le cas échéant:

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

Article 7

Critères objectifs de conformité

1. En plus de satisfaire à toutes les exigences de conformité prévues dans le contrat, les biens doivent:
 - a) être adaptés aux finalités auxquelles serviraient normalement des biens 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) le cas échéant, présenter la qualité d'un échantillon ou d'un modèle que le vendeur a mis à la disposition du consommateur avant la conclusion du contrat, et correspondre à la description de cet échantillon ou modèle;

- c) le cas échéant, être livrés avec les accessoires, y compris l'emballage et les instructions d'installation ou autres instructions, que le consommateur peut raisonnablement s'attendre à recevoir; et
- d) être en quantité et présenter les qualités et d'autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, normales pour des biens de même type et auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard à la nature des biens et compte tenu de toute déclaration publique faite par le vendeur ou d'autres personnes situées en amont dans la chaîne de transactions ou pour le compte du vendeur ou de telles personnes, y compris le producteur, en particulier dans les publicités ou sur l'étiquette.
2. Le vendeur n'est pas tenu par les déclarations publiques visées au paragraphe 1, point d), s'il démontre:
- a) qu'il n'avait pas, et ne pouvait raisonnablement pas, avoir connaissance de la déclaration publique concernée;
- b) 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
- c) que la décision d'acheter les biens ne pouvait pas avoir été influencée par la déclaration publique.
3. Dans le cas de biens comportant des éléments numériques, le vendeur 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 de ces biens, et les reçoive au cours de la période:
- a) à laquelle le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard au type et à la finalité des biens et des éléments numériques et compte tenu des circonstances et de la nature du contrat, lorsque le contrat de vente prévoit une opération de fourniture unique du contenu numérique ou du service numérique; ou
- b) indiquée à l'article 10, paragraphe 2 ou 5, selon le cas, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une certaine période.
4. Lorsque le consommateur omet d'installer dans un délai raisonnable les mises à jour fournies par le vendeur conformément au paragraphe 3, le vendeur 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 vendeur 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 au consommateur.
5. Il n'y a pas de défaut de conformité au sens du paragraphe 1 ou 3 si, au moment de la conclusion du contrat de vente, le consommateur a été spécifiquement informé qu'une caractéristique particulière des biens s'écartait des critères objectifs de conformité prévus au paragraphe 1 ou 3 et que le consommateur a expressément et séparément accepté cet écart lorsqu'il a conclu le contrat de vente.

Article 8

Installation incorrecte des biens

Tout défaut de conformité qui résulte de l'installation incorrecte des biens est réputé être un défaut de conformité des biens si:

- a) l'installation fait partie du contrat de vente et a été effectuée par le vendeur ou sous sa responsabilité; ou
- b) l'installation, qui devait être effectuée par le consommateur, a été effectuée par celui-ci et l'installation incorrecte est due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies par le vendeur ou, dans le cas de biens comportant des éléments numériques, fournies par le vendeur ou le fournisseur du contenu numérique ou du service numérique.

*Article 9***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 des biens conformément aux articles 6 et 7, les États membres veillent à ce que le consommateur dispose des recours pour défaut de conformité prévus à l'article 13, à moins que le droit national ne prévoie la nullité ou la rescision du contrat de vente en pareils cas.

*Article 10***Responsabilité du vendeur**

1. Le vendeur répond vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité qui existe au moment de la livraison du bien et qui apparaît dans un délai de deux ans à compter de ce moment. Sans préjudice de l'article 7, paragraphe 3, le présent paragraphe s'applique également aux biens comportant des éléments numériques.
2. Dans le cas de biens comportant des éléments numériques, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une certaine période, le vendeur répond également de tout défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique qui survient ou apparaît dans un délai de deux ans à compter du moment où les biens comportant des éléments numériques ont été livrés. Lorsque le contrat prévoit une fourniture continue pendant plus de deux ans, le vendeur répond de tout défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique qui survient ou apparaît au cours de la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat de vente.
3. Les États membres peuvent maintenir ou introduire des délais plus longs que ceux visés aux paragraphes 1 et 2.
4. Si, en vertu du droit national, les recours prévus à l'article 13 sont également 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 13 pour tout défaut de conformité dont le vendeur doit répondre en vertu des paragraphes 1 et 2 du présent article, et qui apparaît au cours de la période visée auxdits paragraphes.
5. Nonobstant les paragraphes 1 et 2 du présent article, les États membres ne peuvent maintenir ou introduire un délai de prescription que pour les recours prévus à l'article 13. Les États membres veillent à ce que ce délai de prescription permette au consommateur d'exercer les recours prévus à l'article 13 pour tout défaut de conformité dont le vendeur doit répondre en vertu des paragraphes 1 et 2 du présent article, et qui apparaît au cours de la période visée auxdits paragraphes.
6. Les États membres peuvent prévoir que, dans le cas de biens d'occasion, le vendeur et le consommateur peuvent convenir de clauses contractuelles ou d'accords prévoyant un délai de responsabilité ou un délai de prescription d'une durée inférieure à celle prévue aux paragraphes 1, 2 et 5, à condition que ces délais ne soient pas inférieurs à un an.

*Article 11***Charge de la preuve**

1. Tout défaut de conformité qui apparaît dans un délai d'un an à compter du moment où les biens ont été livrés est présumé avoir existé au moment de la livraison des biens, sauf preuve du contraire ou à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature des biens ou la nature du défaut de conformité. Le présent paragraphe s'applique également aux biens comportant des éléments numériques.
2. Au lieu du délai d'un an prévu au paragraphe 1, les États membres peuvent maintenir ou introduire un délai de deux ans à compter du moment où les biens ont été livrés.
3. Dans le cas de biens comportant des éléments numériques, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique sur une certaine période, 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 visée à l'article 10, paragraphe 2, incombe au vendeur en cas de défaut de conformité qui apparaît au cours de la période visée à cet article.

*Article 12***Obligation de notification**

Les États membres peuvent maintenir ou introduire des dispositions prévoyant que, pour que le consommateur puisse bénéficier de ses droits, il doit informer le vendeur d'un défaut de conformité dans un délai d'au moins deux mois à compter de la date à laquelle il a constaté ce défaut.

*Article 13***Recours du consommateur pour défaut de conformité**

1. En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité des biens, à une réduction proportionnelle du prix, ou à la résolution du contrat, aux conditions énoncées au présent article.
2. Pour obtenir la mise en conformité des biens, le consommateur peut choisir entre la réparation et le remplacement, à moins que le recours choisi ne soit impossible ou que, par rapport à l'autre recours, il n'impose au vendeur des coûts qui seraient disproportionnés, compte tenu de l'ensemble des circonstances, notamment de:
 - a) la valeur qu'auraient les biens en l'absence de défaut de conformité;
 - b) l'importance du défaut de conformité; et
 - c) la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre recours sans inconvénient majeur pour le consommateur.
3. Le vendeur peut refuser de mettre les biens en conformité si la réparation et le remplacement s'avèrent impossibles ou lorsque cela lui imposerait des coûts qui seraient disproportionnés, compte tenu de l'ensemble des circonstances, notamment celles qui sont mentionnées au paragraphe 2, points a) et b).
4. Le consommateur a droit soit à une réduction proportionnelle du prix conformément à l'article 15, soit à la résolution du contrat de vente conformément à l'article 16, dans chacun des cas suivants:
 - a) le vendeur n'a pas effectué la réparation ou le remplacement ou, le cas échéant, n'a pas effectué la réparation ou le remplacement conformément à l'article 14, paragraphes 2 et 3, ou le vendeur a refusé de mettre les biens en conformité conformément au paragraphe 3 du présent article;
 - b) un défaut de conformité apparaît malgré la tentative du vendeur de mettre les biens en conformité;
 - c) le défaut de conformité est si grave qu'il justifie une réduction immédiate du prix ou la résolution immédiate du contrat de vente; ou
 - d) le vendeur a déclaré, ou il résulte clairement des circonstances, que le vendeur ne procédera pas à la mise en conformité des biens dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le consommateur.
5. Le consommateur n'a pas droit à la résolution du contrat si le défaut de conformité n'est que mineur. La charge de la preuve quant au caractère mineur ou non du défaut de conformité incombe au vendeur.
6. Le consommateur a le droit de suspendre le paiement du solde du prix ou d'une partie de celui-ci jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre de la présente directive. Les États membres peuvent déterminer les conditions et les modalités selon lesquelles le consommateur peut exercer son droit à la suspension du paiement.
7. Les États membres peuvent réglementer la question de savoir si, et dans quelle mesure, le fait que le consommateur contribue au défaut de conformité affecte son droit à des recours.

*Article 14***Réparation ou remplacement des biens**

1. Une réparation ou un remplacement est effectué(e):
 - a) sans frais;
 - b) dans un délai raisonnable à compter du moment où le vendeur a été informé par le consommateur du défaut de conformité; et
 - c) sans inconvénient majeur pour le consommateur, compte tenu de la nature des biens et de l'usage recherché par le consommateur.

2. Lorsqu'il faut remédier au défaut de conformité par une réparation ou un remplacement des biens, le consommateur met les biens à la disposition du vendeur. Le vendeur reprend les biens remplacés à ses frais.

3. Lorsqu'une réparation nécessite l'enlèvement des biens qui avaient été installés conformément à leur nature et à leur finalité avant que le défaut de conformité n'apparaisse, ou lorsque ces biens doivent être remplacés, l'obligation de réparer ou de remplacer les biens inclut l'enlèvement des biens non conformes et l'installation de biens de remplacement ou des biens réparés, ou la prise en charge des frais d'enlèvement et d'installation.

4. Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite des biens remplacés pendant la période antérieure à leur remplacement.

Article 15

Réduction du prix

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur des biens reçus par le consommateur et la valeur qu'auraient les biens s'ils étaient conformes.

Article 16

Résolution du contrat

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

2. Lorsque le défaut de conformité ne porte que sur certains des biens livrés en vertu du contrat de vente et qu'il existe un motif de résolution du contrat de vente en vertu de l'article 13, le consommateur ne peut exercer son droit à la résolution du contrat de vente qu'à l'égard de ces biens, et à l'égard de tout autre bien qu'il a acquis en même temps que les biens non conformes si l'on ne peut raisonnablement attendre du consommateur qu'il accepte de ne garder que les biens conformes.

3. Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat de vente dans son intégralité ou, conformément au paragraphe 2, à l'égard de certains des biens livrés en vertu du contrat de vente:

- a) le consommateur restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier; et
- b) le vendeur rembourse au consommateur le prix payé pour les biens dès réception des biens ou de la preuve de leur renvoi fournie par le consommateur.

Aux fins du présent paragraphe, les États membres peuvent déterminer les modalités de la restitution et du remboursement.

Article 17

Garanties commerciales

1. Toute garantie commerciale lie le garant conformément aux conditions prévues dans la déclaration de garantie commerciale ou dans la publicité correspondante faite au moment de la conclusion du contrat ou avant celle-ci. Dans les conditions prévues au présent article, et sans préjudice de toute autre disposition applicable du droit de l'Union ou du droit national, lorsqu'un producteur offre au consommateur une garantie commerciale de durabilité pour certains biens pendant une certaine période, le producteur est directement responsable vis-à-vis du consommateur, pendant toute la durée de la garantie commerciale de durabilité, en ce qui concerne la réparation ou le remplacement des biens conformément à l'article 14. Le producteur peut offrir au consommateur des conditions plus favorables dans la déclaration de garantie commerciale de durabilité.

Si les conditions prévues dans la déclaration de garantie commerciale sont moins avantageuses pour le consommateur que celles prévues dans la publicité correspondante, la garantie commerciale est contraignante conformément aux conditions prévues dans la publicité relative à la garantie commerciale, sauf si, avant la conclusion du contrat, la publicité correspondante a été rectifiée d'une manière identique ou comparable à la manière dont la publicité a été faite.

2. La déclaration de garantie commerciale est fournie au consommateur sur un support durable au plus tard au moment de la livraison des biens. Elle est rédigée en termes simples et intelligibles. Elle comprend les éléments suivants:

- a) une déclaration claire indiquant que le consommateur a légalement droit à des recours contre le vendeur, sans frais, en cas de défaut de conformité des biens, et que la garantie commerciale est sans effet sur ces recours;
- b) le nom et l'adresse du garant;
- c) la procédure à suivre par le consommateur pour obtenir la mise en œuvre de la garantie commerciale;
- d) la désignation des biens auxquels s'applique la garantie commerciale; et
- e) les conditions de la garantie commerciale.

3. Le non-respect du paragraphe 2 est sans effet sur le caractère contraignant de la garantie commerciale pour le garant.

4. Les États membres peuvent fixer des règles relatives à d'autres aspects concernant les garanties commerciales qui ne sont pas régis par le présent article, y compris des règles sur la ou les langues dans lesquelles la déclaration de garantie commerciale est mise à la disposition du consommateur.

Article 18

Action récursoire

Lorsque la responsabilité du vendeur est engagée à l'égard du consommateur du fait d'un défaut de conformité résultant d'un acte ou d'une omission, y compris l'omission de fournir des mises à jour pour des biens comportant des éléments numériques conformément à l'article 7, paragraphe 3, imputable à une personne située en amont dans la chaîne de transactions, le vendeur a le droit d'exercer un recours contre la ou les personnes responsables intervenant dans la chaîne de transactions. Le droit national détermine la personne contre laquelle le vendeur peut exercer un recours, ainsi que les recours et les conditions d'exercice applicables.

Article 19

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.

Article 20

Information des consommateurs

Les États membres prennent des mesures appropriées pour veiller à ce que des informations sur les droits des consommateurs au titre de la présente directive, et sur les moyens de faire appliquer ces droits, soient à la disposition des consommateurs.

Article 21

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 conformité des biens ne soit porté à l'attention du vendeur par le consommateur ne lie pas le consommateur.

2. La présente directive n'empêche pas le vendeur de proposer au consommateur des modalités contractuelles allant au-delà de la protection qu'elle prévoit.

Article 22

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

1. À l'annexe du règlement (UE) 2017/2394, le point 3 est remplacé par le texte suivant:
«3. Directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE (JO L 136 du 22.5.2019, p. 28).».
2. À l'annexe I de la directive 2009/22/CE, le point 7 est remplacé par le texte suivant:
«7. Directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE (JO L 136 du 22.5.2019, p. 28).».

Article 23

Abrogation de la directive 1999/44/CE

La directive 1999/44/CE est abrogée avec effet au 1^{er} janvier 2022.

Les références faites à la directive abrogée s'entendent comme faites à la présente directive et sont à lire selon le tableau de correspondance figurant en annexe.

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.

Les États membres 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 ne s'appliquent pas aux contrats conclus avant le 1^{er} janvier 2022.

Article 25

Réexamen

Au plus tard le 12 juin 2024, la Commission examine l'application de la présente directive, y compris ses dispositions concernant les recours et la charge de la preuve — également en ce qui concerne les biens d'occasion et les biens vendus lors d'enchères publiques — et la garantie commerciale de durabilité du producteur, et présente un rapport au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social européen. Ce rapport évalue, en particulier, si l'application de la présente directive et de la directive (UE) 2019/770 offre un cadre homogène et cohérent permettant d'assurer le bon fonctionnement du marché intérieur en ce qui concerne la fourniture de contenu numérique, de services numériques et de biens comportant des éléments numériques, conformément aux principes régissant les politiques de l'Union. Le rapport est accompagné, le cas échéant, de propositions législatives.

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*.

Toutefois, l'article 22 est applicable à partir du 1^{er} janvier 2022.

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

ANNEXE

TABLEAU DE CORRESPONDANCE

| Directive 1999/44/CE | La présente directive |
|--|--|
| Article 1 ^{er} , paragraphe 1 | Article 1 ^{er} |
| Article 1 ^{er} , paragraphe 2, point a) | Article 2, point 2) |
| Article 1 ^{er} , paragraphe 2, point b), premier tiret | Article 3, paragraphe 4, point b) |
| Article 1 ^{er} , paragraphe 2, point b), deuxième et troisième tirets | Article 2, point 5) a) |
| Article 1 ^{er} , paragraphe 2, point c) | Article 2, point 3) |
| Article 1 ^{er} , paragraphe 2, point d) | Article 2, point 4) |
| Article 1 ^{er} , paragraphe 2, point e) | Article 2, point 12) |
| Article 1 ^{er} , paragraphe 3 | Article 2, point 15) et article 3, paragraphe 5, point a) |
| Article 1 ^{er} , paragraphe 4 | Article 3, paragraphe 2 |
| Article 2, paragraphe 1 | Article 5 |
| Article 2, paragraphe 2, point a) | Article 6, point a), et article 7, paragraphe 1, point b) |
| Article 2, paragraphe 2, point b) | Article 6, point b) |
| Article 2, paragraphe 2, point c) | Article 7, paragraphe 1, point a) |
| Article 2, paragraphe 2, point d) | Article 7, paragraphe 1, point d) |
| Article 2, paragraphe 3 | Article 7, paragraphe 5 |
| Article 2, paragraphe 4 | Article 7, paragraphe 2 |
| Article 2, paragraphe 5 | Article 8 |
| Article 3, paragraphe 1 | Article 10, paragraphe 1 |
| Article 3, paragraphe 2 | Article 13, paragraphe 1 |
| Article 3, paragraphe 3, premier alinéa | Article 13, paragraphe 2 et article 14, paragraphe 1, point a) |
| Article 3, paragraphe 3, deuxième alinéa | Article 13, paragraphe 2 |
| Article 3, paragraphe 3, troisième alinéa | Article 14, paragraphe 1, points b) et c) |
| Article 3, paragraphe 4 | Article 2, point 14) |
| Article 3, paragraphe 5 | Article 13, paragraphe 4 |
| Article 3, paragraphe 6 | Article 13, paragraphe 5 |
| Article 4 | Article 18 |
| Article 5, paragraphe 1 | Article 10, paragraphes 1, 2, 3, 4 et 5 |
| Article 5, paragraphe 2 | Article 12 |
| Article 5, paragraphe 3 | Article 11 |
| Article 6, paragraphe 1 | Article 17, paragraphe 1 |

| Directive 1999/44/CE | La présente directive |
|--|--|
| Article 6, paragraphe 2 | Article 17, paragraphe 2 |
| Article 6, paragraphe 3 | Article 17, paragraphe 2 |
| Article 6, paragraphe 4 | Article 17, paragraphe 4 |
| Article 6, paragraphe 5 | Article 17, paragraphe 3 |
| Article 7, paragraphe 1, premier alinéa | Article 21, paragraphe 1 |
| Article 7, paragraphe 1, second alinéa | Article 10, paragraphe 6 |
| Article 7, paragraphe 2 | — |
| Article 8, paragraphe 1 | Article 3, paragraphes 6 et 7 |
| Article 8, paragraphe 2 | Article 4 |
| Article 9 | Articles 19 et 20 |
| Article 10 | Article 22 |
| Article 11, paragraphe 1, premier alinéa | Article 24, paragraphe 1, premier alinéa |
| Article 11, paragraphe 1, second alinéa | Article 24, paragraphe 1, troisième alinéa |
| Article 11, paragraphe 2 | Article 24, paragraphe 1, quatrième alinéa |
| Article 12 | Article 25 |
| Article 13 | Article 26 |
| Article 14 | Article 27 |

DIRECTIVES

DIRECTIVE (UE) 2019/2161 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 27 novembre 2019

modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

(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) L'article 169, paragraphe 1, et l'article 169, paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne prévoient que l'Union contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs par les mesures qu'elle adopte en application de l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne. L'article 38 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (ci-après dénommée «Charte») prévoit qu'un niveau élevé de protection des consommateurs est assuré dans les politiques de l'Union.
- (2) Le droit relatif à la protection des consommateurs devrait être appliqué de manière efficace dans toute l'Union. Pourtant, le bilan de qualité exhaustif des dispositions législatives relatives au droit des consommateurs et de la commercialisation, réalisé par la Commission en 2016 et 2017 dans le cadre du programme pour une réglementation affûtée et performante (REFIT) a conclu que **l'efficacité du droit de l'Union sur la protection des consommateurs est compromise par un manque de sensibilisation des professionnels comme des consommateurs et qu'il pourrait être plus souvent tiré parti des voies de recours existantes.**
- (3) L'Union a déjà pris un certain nombre de mesures pour sensibiliser davantage les consommateurs, les professionnels et les spécialistes du droit des consommateurs et pour améliorer l'application des droits des consommateurs et les réparations dont ils peuvent bénéficier. Cependant, **il subsiste des lacunes dans les droits nationaux concernant des sanctions réellement efficaces et proportionnées pour dissuader et sanctionner les infractions internes à l'Union, l'insuffisance des recours individuels mis à la disposition des consommateurs lésés par des infractions à la législation nationale transposant la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽³⁾ et les insuffisances de la procédure d'action en cessation relevant de la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽⁴⁾. La révision de la procédure d'action en cessation devrait être traitée par un instrument distinct modifiant et remplaçant la directive 2009/22/CE.**

⁽¹⁾ JO C 440 du 6.12.2018, p. 66.

⁽²⁾ Position du Parlement européen du 17 avril 2019 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du 8 novembre 2019.

⁽³⁾ 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 (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22).

⁽⁴⁾ 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).

- (4) Les directives 98/6/CE⁽⁵⁾, 2005/29/CE et 2011/83/UE⁽⁶⁾ du Parlement européen et du Conseil contiennent des obligations imposant aux États membres de prévoir des sanctions effectives, proportionnées et dissuasives pour remédier aux infractions aux dispositions nationales transposant ces directives. En outre, l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil⁽⁷⁾ impose aux États membres de prendre des mesures d'exécution, y compris d'infliger des sanctions, de manière effective, efficace et coordonnée, en vue de faire cesser ou d'interdire des infractions de grande ampleur ou des infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union.
- (5) Les règles nationales actuelles en matière de sanctions varient considérablement dans l'ensemble de l'Union. En particulier, les États membres ne veillent pas tous à ce que des amendes effectives, proportionnées et dissuasives soient infligées aux professionnels ayant commis des infractions de grande ampleur ou des infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Dès lors, il convient d'améliorer les règles existantes des directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE relatives aux sanctions et, dans le même temps, d'introduire de nouvelles règles en la matière dans la directive 93/13/CEE du Conseil⁽⁸⁾.
- (6) Les États membres devraient pouvoir choisir le type de sanctions à infliger et prévoir dans leur droit national les procédures pertinentes pour infliger des sanctions en cas d'infractions aux directives 93/13/CEE, 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE modifiées par la présente directive.
- (7) Pour faciliter une application plus cohérente des sanctions, en particulier dans le cas d'infractions internes à l'Union, d'infractions de grande ampleur et d'infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union au sens du règlement (UE) 2017/2394, des critères communs non exhaustifs et indicatifs pour l'application des sanctions devraient être introduits dans les directives 93/13/CEE, 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE. Ces critères devraient inclure, par exemple, la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction, ainsi que toute réparation offerte par le professionnel aux consommateurs pour le préjudice causé. L'existence d'infractions répétées commises par le même auteur montre la propension de ce dernier à commettre de telles infractions et constitue donc un indice significatif de la gravité du comportement en cause et, partant, de la nécessité d'augmenter le niveau de sanction aux fins d'une dissuasion efficace. Les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées en raison de l'infraction doivent être pris en compte si les données pertinentes sont disponibles. D'autres circonstances aggravantes ou atténuantes applicables au cas concerné peuvent aussi être prises en compte.
- (8) Ces critères communs non exhaustifs et indicatifs d'application des sanctions pourraient ne pas être pertinents pour décider des sanctions applicables à chaque infraction, notamment en ce qui concerne les infractions mineures. Les États membres devraient également tenir compte des autres principes généraux du droit applicables à l'imposition de sanctions, tels que le principe du non bis in idem.
- (9) Conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394, les autorités compétentes des États membres concernées par l'action coordonnée prennent, dans leur domaine de compétence, toutes les mesures d'exécution nécessaires à l'encontre du professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union pour faire cesser ou interdire cette infraction. Le cas échéant, elles imposent des sanctions, telles que des amendes ou des astreintes, au professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les mesures d'exécution sont prises de manière effective, efficace et coordonnée en vue de faire cesser ou d'interdire l'infraction de grande ampleur ou l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée s'efforcent de prendre des mesures d'exécution de manière simultanée dans les États membres concernés par cette infraction.
- (10) Pour veiller à ce que les autorités des États membres puissent infliger des sanctions effectives, proportionnées et dissuasives dans le cas d'une infraction de grande ampleur ou d'une infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union qui fait l'objet de mesures d'enquête et d'exécution coordonnées conformément au règlement (UE) 2017/2394, il convient d'introduire pour de telles infractions des amendes en tant qu'élément de sanction. Afin de

(5) Directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs (JO L 80 du 18.3.1998, p. 27).

(6) 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).

(7) 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).

(8) Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (JO L 95 du 21.4.1993, p. 29).

garantir l'effet dissuasif des amendes, les États membres devraient fixer, dans leur droit national, l'amende maximale pour ces infractions à un niveau correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans le ou les États membres concernés. Dans certains cas, le professionnel peut également être un groupe d'entreprises.

- (11) Conformément aux articles 9 et 10 du règlement (UE) 2017/2394, lors de l'imposition de sanctions, il y a lieu de tenir dûment compte, le cas échéant, de la nature, de la gravité et de la durée de l'infraction en cause. L'imposition de sanctions devrait être proportionnée et conforme au droit de l'Union et au droit national, y compris aux garanties procédurales applicables, ainsi qu'aux principes de la Charte. Enfin, les sanctions infligées devraient être adaptées à la nature de l'infraction aux dispositions du droit de l'Union en matière de protection des intérêts des consommateurs et au préjudice global réel ou potentiel qui en découle. Le pouvoir d'imposer des sanctions doit être exercé soit directement par les autorités compétentes sous leur propre autorité, soit, le cas échéant, en ayant recours à d'autres autorités compétentes ou à d'autres autorités publiques, en recourant, le cas échéant, à des organismes désignés ou en demandant aux juridictions compétentes de rendre la décision nécessaire, y compris, le cas échéant, en formant un recours si cette demande n'aboutit pas.
- (12) Quand, par suite d'une action coordonnée prévue par le règlement (UE) 2017/2394, une autorité compétente unique au sens dudit règlement inflige une amende au professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union, cette autorité devrait être en mesure d'infliger une amende correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans tous les États membres concernés par l'action d'exécution coordonnée.
- (13) Les États membres devraient être en mesure de maintenir ou d'introduire dans leur droit national des amendes maximales plus élevées qui soient fondées sur le chiffre d'affaires pour les infractions de grande ampleur et les infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les États membres devraient également avoir la possibilité de fonder ces amendes sur le chiffre d'affaires mondial du professionnel ou d'étendre les règles en matière d'amendes à d'autres infractions qui ne relèvent pas des dispositions de la présente directive en lien avec l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394. L'obligation de fixer l'amende à un niveau correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel ne devrait pas s'appliquer à toute règle supplémentaire des États membres en matière d'astreintes, telles que les amendes journalières, en cas de non-respect d'une décision, d'une ordonnance, d'une mesure provisoire, d'un engagement du professionnel ou de toute autre mesure visant à faire cesser l'infraction.
- (14) Des règles relatives aux sanctions devraient être incluses dans la directive 93/13/CEE afin de renforcer son effet dissuasif. Les États membres sont libres de décider de la procédure administrative ou judiciaire d'application des sanctions pour les infractions à ladite directive. En particulier, les autorités administratives ou les juridictions nationales pourraient infliger des sanctions lorsqu'elles établissent le caractère abusif de clauses contractuelles, notamment sur la base d'une procédure judiciaire engagée par une autorité administrative. Les sanctions pourraient également être infligées par les autorités administratives ou les juridictions nationales lorsque le professionnel recourt à des clauses contractuelles expressément définies comme déloyales en toutes circonstances en droit national, ainsi que lorsque le professionnel a recours à des clauses contractuelles qui ont été jugées abusives au terme d'une décision contraignante définitive. Les États membres pourraient décider que les autorités administratives ont également le droit d'établir le caractère abusif de clauses contractuelles. Les autorités administratives ou les juridictions nationales pourraient également infliger une sanction par la même décision qui établit le caractère abusif de ces clauses. Les États membres pourraient établir les mécanismes appropriés de coordination de toute action au niveau national concernant les recours individuels et les sanctions.
- (15) Lorsqu'ils affectent les recettes provenant des amendes, les États membres devraient prendre en considération le renforcement de la protection de l'intérêt général des consommateurs ainsi que des autres intérêts publics protégés.
- (16) Les États membres devraient veiller à ce que les consommateurs lésés par des pratiques commerciales déloyales puissent disposer de recours afin d'éliminer tous les effets de ces pratiques déloyales. L'instauration d'un cadre clair pour les recours individuels faciliterait l'application des règles par la sphère privée. Le consommateur devrait pouvoir demander une indemnisation pour les dommages subis et, le cas échéant, une réduction du prix ou la fin du contrat, d'une manière proportionnée et efficace. Les États membres devraient être en mesure de maintenir ou d'introduire des droits à d'autres recours, tels que la réparation ou le remplacement, pour les consommateurs lésés par des pratiques commerciales déloyales afin d'assurer l'élimination complète des effets de telles pratiques. Les États membres ne devraient pas être empêchés de déterminer les conditions d'application et les effets des recours pour les consommateurs. Lors de l'application des voies de recours, la gravité et la nature de la pratique commerciale abusive, le préjudice subi par le consommateur et d'autres circonstances pertinentes, telles que la faute du professionnel ou la violation du contrat, pourraient être pris en compte, le cas échéant.

- (17) Le bilan de qualité des dispositions législatives relatives au droit des consommateurs et de la commercialisation et l'évaluation parallèle de la directive 2011/83/UE ont également permis de recenser un certain nombre de domaines dans lesquels il convient de moderniser les règles de l'Union existantes en matière de protection des consommateurs. Au regard du développement continu des outils numériques, il est nécessaire d'adapter le droit de l'Union en matière de protection des consommateurs.
- (18) Le meilleur classement d'offres commerciales ou leur placement au premier plan dans le cadre de recherches en ligne effectués par les fournisseurs de la fonction de recherche en ligne ont une incidence importante sur les consommateurs.
- (19) Le classement rend compte de la priorité relative accordée aux offres des professionnels ou de la pertinence donnée aux résultats de recherche, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués par les fournisseurs de la fonction de recherche en ligne, notamment celles résultant de l'utilisation du séquençage algorithmique, de mécanismes d'évaluation ou de notation, de la mise en surbrillance, d'autres outils de mise en évidence ou d'une combinaison de ces différents moyens.
- (20) À cet égard, l'annexe I de la directive 2005/29/CE devrait être modifiée afin de préciser qu'il y a lieu d'interdire les pratiques consistant, pour un professionnel, à fournir des informations à un consommateur sous la forme de résultats de recherche en réponse à la recherche en ligne du consommateur sans indiquer clairement l'existence de publicité payante ou d'un paiement destiné spécifiquement à obtenir un meilleur classement des produits dans les résultats de recherche. Lorsqu'un professionnel paie directement ou indirectement le fournisseur de la fonction de recherche en ligne pour bénéficier d'un classement plus élevé d'un produit dans les résultats de recherche, ce fournisseur devrait en informer les consommateurs sous une forme concise, facile d'accès et intelligible. Le paiement indirect pourrait prendre la forme de l'acceptation, par le professionnel, d'obligations supplémentaires, de quelque nature que ce soit, à l'égard du fournisseur de la fonction de recherche en ligne, qui a pour effet spécifique d'entraîner un classement plus élevé. Le paiement indirect pourrait prendre la forme d'une commission plus élevée par transaction ainsi que de différents systèmes de compensation qui conduisent de manière spécifique à un classement plus élevé. Les paiements pour des services généraux, tels que les frais de référencement ou les cotisations des membres, qui couvrent un large éventail de fonctions proposées par le fournisseur de la fonction de recherche en ligne au professionnel ne devraient pas être considérés comme un paiement visant spécifiquement à obtenir un meilleur classement des produits, pour autant que ces paiements ne soient pas destinés à cette fin. La fonction de recherche en ligne peut être assurée par différents types d'opérateurs en ligne, notamment par des intermédiaires, tels que les places de marché en ligne, les moteurs de recherche et les sites internet de comparaison.
- (21) Les exigences de transparence concernant les principaux paramètres déterminant le classement sont également régies par le règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁹⁾. Les exigences de transparence prévues par ledit règlement couvrent un large éventail d'intermédiaires en ligne, notamment les places de marché en ligne, mais elles ne s'appliquent qu'entre les professionnels et les intermédiaires en ligne. Des exigences de transparence similaires devraient donc être introduites dans la directive 2005/29/CE afin d'assurer une transparence adéquate à l'égard des consommateurs, sauf dans le cas des fournisseurs de moteurs de recherche en ligne à qui ledit règlement impose déjà de définir les principaux paramètres qui, individuellement ou ensemble, ont le plus de poids pour déterminer le classement et l'importance relative de ces principaux paramètres, en fournissant une description facilement et publiquement accessible, énoncée dans une formulation simple et compréhensible, sur les moteurs de recherche en ligne de ces fournisseurs.
- (22) Les professionnels qui permettent aux consommateurs de rechercher des biens et des services, tels que des voyages, des hébergements et des activités de loisirs, proposés par différents professionnels ou par des consommateurs, devraient informer les consommateurs des principaux paramètres par défaut qui déterminent le classement des offres présentées au consommateur dans le résultat de la recherche et de leur importance relative par rapport à d'autres paramètres. Ces informations devraient être succinctes et facilement accessibles, bien visibles et directement disponibles. Les paramètres déterminant le classement sont l'ensemble des critères et processus généraux, des signaux spécifiques intégrés dans des algorithmes ou d'autres mécanismes d'ajustement ou de rétrogradation utilisés en relation avec le classement.
- (23) L'exigence d'information concernant les principaux paramètres déterminant le classement est sans préjudice de la directive (UE) 2016/943 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁰⁾. Les professionnels ne devraient pas être tenus de divulguer le fonctionnement détaillé de leurs mécanismes de classement, notamment les algorithmes. Les professionnels devraient fournir une description générale des principaux paramètres déterminant le classement qui expliquent les principaux paramètres par défaut utilisés par le professionnel et leur importance relative par rapport à d'autres paramètres, mais cette description ne doit pas nécessairement être présentée de manière personnalisée pour chaque recherche distincte.

(9) Règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne (JO L 186 du 11.7.2019, p. 57).

(10) Directive (UE) 2016/943 du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2016 sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués (secrets d'affaires) contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites (JO L 157 du 15.6.2016, p. 1).

- (24) Lorsque des produits sont proposés aux consommateurs sur des **places de marché en ligne**, tant le fournisseur de place de marché en ligne que le fournisseur tiers sont impliqués dans la fourniture des informations précontractuelles requise par la directive 2011/83/UE. Par conséquent, il se peut que les consommateurs utilisant la place de marché en ligne ne sachent pas clairement qui sont leurs cocontractants et quelles sont les implications pour leurs droits et obligations.
- (25) Les places de marché en ligne devraient être définies aux fins des directives 2005/29/CE et 2011/83/UE de la même manière que dans le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹¹⁾ et la directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹²⁾. Cependant, la définition de «place de marché en ligne» devrait être mise à jour et rendue plus neutre sur le plan technologique afin de couvrir les nouvelles technologies. Il convient donc de privilégier, par rapport à la notion de «site internet», celle de logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par le professionnel ou pour son compte, conformément à la notion d'«interface en ligne», comme le prévoient le règlement (UE) 2017/2394 et le règlement (UE) 2018/302 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹³⁾.
- (26) Les directives 2005/29/CE et 2011/83/UE devraient donc prévoir des **obligations d'information spécifiques pour les places de marché en ligne** afin qu'elles informent les consommateurs faisant appel à de telles places de marché des principaux paramètres qui déterminent le classement des offres et du fait qu'ils concluent un contrat avec un professionnel ou un non-professionnel, par exemple, avec un autre consommateur.
- (27) Les fournisseurs de places de marché en ligne devraient informer les consommateurs si le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques est un professionnel ou un non-professionnel, sur la base de la déclaration qui leur a été faite par le tiers. Lorsque le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques signale son statut comme étant non professionnel, les fournisseurs de places de marché en ligne devraient fournir une brève information indiquant que les droits des consommateurs découlant du droit de l'Union en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat conclu. En outre, les consommateurs devraient être informés du mode de répartition des obligations liées au contrat entre les tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et les fournisseurs de places de marché en ligne. Ces informations devraient être fournies de manière claire et compréhensible et pas uniquement dans les conditions générales ou dans des documents contractuels similaires. Les exigences d'information incombant aux fournisseurs de places de marché en ligne devraient être proportionnées. Ces exigences doivent établir un équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des fournisseurs de places de marché en ligne. Les fournisseurs de places de marché en ligne ne devraient pas être tenus d'énumérer les droits spécifiques des consommateurs lorsqu'ils informent ceux-ci de leur non-applicabilité. Ces dispositions sont sans préjudice des exigences en matière d'information des consommateurs prévues par la directive 2011/83/UE, et notamment son article 6, paragraphe 1. Les informations à fournir concernant la responsabilité de garantir les droits des consommateurs dépendent des dispositions contractuelles conclues entre les fournisseurs de places de marché en ligne et les professionnels tiers concernés. Le fournisseur de place de marché en ligne pourrait indiquer que le professionnel tiers est le seul responsable chargé de garantir les droits du consommateur ou décrire ses propres responsabilités spécifiques lorsque ce fournisseur assume la responsabilité de certains aspects du contrat, par exemple la livraison ou l'exercice du droit de rétractation.
- (28) Conformément à l'article 15, paragraphe 1, de la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁴⁾, les fournisseurs de places de marché en ligne ne devraient pas être tenus de vérifier le statut juridique des fournisseurs tiers. Les fournisseurs de places de marché en ligne devraient au contraire imposer aux fournisseurs tiers sur des places de marché en ligne d'indiquer leur statut de professionnel ou non-professionnel en vue de l'application du droit en matière de protection des consommateurs et de fournir cette information aux fournisseurs de places de marché en ligne.
- (29) Compte tenu de l'évolution rapide des technologies concernant les places de marché en ligne et de la nécessité d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs, les États membres devraient être en mesure d'adopter ou de maintenir des mesures spécifiques supplémentaires à cet effet. Ces dispositions devraient être proportionnées, non discriminatoires et sans préjudice de la directive 2000/31/CE.

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

(12) Directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil du 6 juillet 2016 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et des systèmes d'information dans l'Union (JO L 194 du 19.7.2016, p. 1).

(13) Règlement (UE) 2018/302 du Parlement européen et du Conseil du 28 février 2018 visant à contrer le blocage géographique injustifié et d'autres formes de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement des clients dans le marché intérieur, et modifiant les règlements (CE) n° 2006/2004 et (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE (JO L 60 I du 2.3.2018, p. 1).

(14) Directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur («directive sur le commerce électronique») (JO L 178 du 17.7.2000, p. 1).

- (30) Les définitions des notions de contenus numériques et de services numériques dans la directive 2011/83/UE devraient être alignées sur celles de la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil⁽¹⁵⁾. Les contenus numériques régis par la directive (UE) 2019/770 se réfèrent à un acte unique de fourniture, à une série d'actes uniques de fourniture ou à une fourniture continue pendant une certaine 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. Il peut donc s'avérer difficile d'opérer une distinction entre certains types de contenus numériques et de services numériques, étant donné que les deux peuvent donner lieu à une fourniture continue par le professionnel pendant toute la durée du contrat. Les services de partage de fichiers vidéo et audio et d'autres formes d'hébergement de fichiers, le traitement de textes ou les jeux proposés dans le nuage, le stockage dans le nuage, les messageries internet, les réseaux sociaux et les applications dans le nuage sont autant d'exemples de services numériques. L'implication continue du prestataire de services justifie l'application des règles sur le droit de rétractation prévues dans la directive 2011/83/UE qui permettent effectivement au consommateur de tester le service et de décider, pendant une période de 14 jours à compter de la conclusion du contrat, de le conserver ou non. De nombreux contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel se caractérisent par un acte unique du professionnel, consistant à fournir au consommateur un ou plusieurs éléments spécifiques de contenus numériques, tels que des fichiers musicaux ou vidéo spécifiques. Les contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel restent soumis à l'exception au droit de rétractation prévu à l'article 16, premier alinéa, point m), de la directive 2011/83/UE selon lequel le consommateur perd le droit de rétractation lorsque l'exécution du contrat a commencé, notamment pour le téléchargement ou le streaming du contenu, à condition que le consommateur ait donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant le délai de rétractation et qu'il ait reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation. En cas de doute quant à la question de savoir si le contrat est un contrat de service ou un contrat de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel, il y a lieu d'appliquer les règles sur le droit de rétractation pour les services.
- (31) Les contenus numériques et les services numériques sont souvent fournis en ligne dans le cadre de contrats en vertu desquels le consommateur ne s'acquitte pas d'un prix, mais fournit des données à caractère personnel au professionnel. La directive 2011/83/UE s'applique déjà aux contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel (c'est-à-dire la fourniture de contenus numériques en ligne), que le consommateur s'acquitte d'un prix ou qu'il fournisse des données à caractère personnel. En revanche, ladite directive ne s'applique qu'aux contrats de services, y compris aux contrats de services numériques, aux termes desquels le consommateur s'acquitte ou s'engage à acquitter un prix. Par conséquent, ladite directive ne s'applique pas aux contrats de services numériques dans le cadre desquels le consommateur fournit des données à caractère personnel au professionnel sans s'acquitter d'un prix. Compte tenu de leurs similitudes et de l'interchangeabilité des services numériques payants et des services numériques fournis en échange de données à caractère personnel, ils devraient être soumis aux mêmes règles au titre de ladite directive.
- (32) Il convient de veiller à la cohérence entre le champ d'application de la directive 2011/83/UE et celui de la directive (UE) 2019/770, qui s'applique aux contrats de fourniture de contenus numériques ou de services numériques pour lesquels le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel.
- (33) Par conséquent, le champ d'application de la directive 2011/83/UE devrait être étendu aux contrats dans lesquels le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service numérique au consommateur et dans lesquels le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel. À l'instar des contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel, ladite directive devrait s'appliquer chaque fois que le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel, sauf si les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par le professionnel pour fournir un contenu numérique ou un service numérique, et pour autant qu'il ne traite pas ces données à une autre fin. Tout traitement de données à caractère personnel devrait être conforme au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil⁽¹⁶⁾.
- (34) Dans un souci de cohérence pleine et entière avec la directive (UE) 2019/770, lorsque les contenus numériques et les services numériques ne sont pas fournis moyennant le paiement d'un prix, la directive 2011/83/UE ne devrait pas s'appliquer aux situations dans lesquelles le professionnel recueille des données à caractère personnel dans le seul but de se conformer aux exigences légales qui lui incombent. De telles situations peuvent inclure, par exemple, les cas dans lesquels l'enregistrement du consommateur est requis par les législations applicables à des fins de sécurité et d'identification.

(15) 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 du 22.5.2019, p. 1).

(16) 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).

- (35) La directive 2011/83/UE 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 des règles de la directive 2011/83/UE à de telles situations ou de réglementer d'une autre manière ces situations, qui sont exclues du champ d'application de ladite directive.
- (36) 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 par gestion des droits numériques ou par encodage régional, pourraient affecter la capacité du contenu numérique ou du service numérique à remplir toutes les fonctions auxquelles il est destiné. 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. La notion de compatibilité est définie dans la directive (UE) 2019/770.
- (37) L'article 7, paragraphe 3, et l'article 8, paragraphe 8, de la directive 2011/83/UE exigent des professionnels, respectivement pour les contrats hors établissement et à distance, qu'ils obtiennent le consentement préalable exprès du consommateur avant l'expiration du délai de rétractation. L'article 14, paragraphe 4, point a), de ladite directive prévoit une sanction contractuelle lorsque cette exigence n'est pas remplie par le professionnel, à savoir que le consommateur n'est pas tenu de payer pour les services fournis. L'obligation d'obtenir le consentement préalable exprès du consommateur n'est donc pertinente que pour les services, y compris les services numériques, qui sont fournis moyennant le paiement d'un prix. Il est donc nécessaire de modifier l'article 7, paragraphe 3, et l'article 8, paragraphe 8, pour que l'obligation pour les professionnels d'obtenir le consentement préalable exprès du consommateur ne s'applique qu'aux contrats de services soumettant le consommateur à une obligation de payer.
- (38) L'article 16, premier alinéa, point m), de la directive 2011/83/UE prévoit une exception au **droit de rétractation en ce qui concerne les contenus numériques non fournis sur un support matériel** si le consommateur a donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence avant l'expiration du délai de rétractation et reconnaît perdre ainsi son droit de rétractation. L'article 14, paragraphe 4, point b), de ladite directive prévoit une sanction contractuelle lorsque cette exigence n'est pas remplie par le professionnel, à savoir que le consommateur n'a pas à payer pour les contenus numériques consommés. L'obligation d'obtenir le consentement préalable exprès et la reconnaissance du consommateur n'est donc pertinente que pour les contenus numériques fournis moyennant le paiement d'un prix. Il est donc nécessaire de modifier l'article 16, premier alinéa, point m), pour que l'obligation pour les professionnels d'obtenir le consentement préalable exprès et la reconnaissance du consommateur ne s'applique qu'aux contrats soumettant le consommateur à une obligation de payer.
- (39) L'article 7, paragraphe 4, de la directive 2005/29/CE énonce les obligations d'information pour l'invitation à l'achat d'un produit à un prix déterminé. Ces obligations d'information s'appliquent déjà au stade de la publicité, tandis que la directive 2011/83/UE impose des obligations d'information identiques et d'autres plus détaillées au stade précontractuel ultérieur (c'est-à-dire juste avant la conclusion du contrat). En conséquence, les professionnels peuvent être tenus de fournir les mêmes informations au stade de la publicité (par exemple, une publicité en ligne sur un site internet de médias) et au stade précontractuel (par exemple, sur les pages de leurs boutiques en ligne).
- (40) **Les obligations d'information prévues à l'article 7, paragraphe 4, de la directive 2005/29/CE prévoient d'informer le consommateur des modalités de traitement des réclamations du professionnel.** Les résultats du bilan de qualité des dispositions législatives relatives au droit des consommateurs et de la commercialisation montrent que cette information est la plus pertinente au stade précontractuel, qui est régi par la directive 2011/83/UE. L'obligation de fournir cette information dans les invitations à l'achat au stade de la publicité en vertu de la directive 2005/29/CE devrait donc être supprimée.
- (41) **L'article 6, paragraphe 1, point h), de la directive 2011/83/UE impose aux professionnels de fournir aux consommateurs des informations précontractuelles sur le droit de rétractation, y compris le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B, de ladite directive.** L'article 8, paragraphe 4, de ladite directive prévoit des obligations d'information précontractuelle plus simples si le contrat est conclu par un moyen de communication à distance qui impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, comme par téléphone, par l'intermédiaire d'un assistant d'achat vocal ou par SMS. Les informations précontractuelles obligatoires à fournir sur ou via ce moyen particulier de communication à distance comprennent les informations sur le droit de rétractation visé à l'article 6, paragraphe 1, point h). En conséquence, elles

comprennent également la mise à disposition du modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B. Toutefois, la mise à disposition du formulaire de rétractation est impossible lorsque le contrat est conclu par des moyens tels que le téléphone ou par l'intermédiaire d'un assistant d'achat vocal et qu'il n'est probablement pas possible techniquement de le fournir de manière conviviale avec d'autres moyens de communication visés à l'article 8, paragraphe 4. Il convient donc d'exclure le modèle de formulaire de rétractation des informations que les professionnels doivent fournir dans tous les cas sur ou via les moyens particuliers de communication à distance utilisés pour la conclusion d'un contrat en vertu de l'article 8, paragraphe 4.

- (42) L'article 16, premier alinéa, point a), de la directive 2011/83/UE prévoit une exception au **droit de rétractation** pour les contrats de service qui ont été entièrement exécutés si l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur et s'il reconnaît perdre son droit de rétractation une fois que le contrat a été entièrement exécuté par le professionnel. En revanche, l'article 7, paragraphe 3, et l'article 8, paragraphe 8, de ladite directive, qui traitent des obligations du professionnel dans les situations où l'exécution du contrat a commencé avant l'expiration du délai de rétractation, exigent uniquement des professionnels qu'ils obtiennent le consentement préalable exprès du consommateur, sans que celui-ci ne reconnaisse perdre le droit de rétractation une fois que le contrat a été entièrement exécuté. Pour assurer la cohérence entre ces dispositions, il est nécessaire d'ajouter, à l'article 7, paragraphe 3, et à l'article 8, paragraphe 8, l'obligation pour le professionnel d'obtenir la reconnaissance par le consommateur de la perte du droit de rétractation une fois que le contrat aura été entièrement exécuté si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer. En outre, il est nécessaire de modifier le libellé de l'article 16, premier alinéa, point a), pour tenir compte des modifications apportées à l'article 7, paragraphe 3, et à l'article 8, paragraphe 8, selon lesquelles l'obligation pour les professionnels d'obtenir le consentement préalable exprès du consommateur et la reconnaissance ne s'applique qu'aux contrats de services soumettant le consommateur à une obligation de payer. Toutefois, les États membres devraient pouvoir choisir de ne pas appliquer l'obligation d'obtenir du consommateur la reconnaissance de la perte du droit de rétractation une fois que le contrat a été entièrement exécuté pour des contrats de services lorsque le consommateur a expressément demandé la visite du professionnel pour effectuer des travaux de réparation. L'article 16, premier alinéa, point c), de ladite directive prévoit une exception au droit de rétractation pour les contrats de livraison de biens fabriqués selon les exigences du consommateur ou qui sont manifestement personnalisés. Cette exception vise, par exemple, la fabrication et l'installation de mobilier sur mesure au domicile du consommateur lorsque ces opérations sont effectuées dans le cadre d'un contrat de vente unique.
- (43) Il convient de considérer que l'exception au droit de rétractation prévue à l'article 16, premier alinéa, point b), de la directive 2011/83/UE s'applique également aux contrats relatifs à des ventes isolées d'énergie hors réseau, car le prix de cette énergie dépend de fluctuations sur les marchés des matières premières ou sur les marchés de l'énergie qui ne peuvent être contrôlés par le professionnel et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation.
- (44) L'article 14, paragraphe 4, de la directive 2011/83/UE prévoit les conditions dans lesquelles, lorsqu'il exerce le droit de rétractation, le consommateur ne supporte pas les coûts de prestation de services, de fourniture de services publics et de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel. Lorsque l'une de ces conditions est remplie, le consommateur n'a pas à s'acquitter du prix du service, des services publics ou des contenus numériques reçus avant l'exercice du droit de rétractation. En ce qui concerne les contenus numériques, l'une de ces conditions non cumulatives, prévue à l'article 14, paragraphe 4, point b) iii), est l'absence de confirmation de contrat, y compris de confirmation du consentement préalable exprès du consommateur pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation et de sa reconnaissance du fait que le droit de rétractation est dès lors perdu. Cependant, cette condition ne figure pas parmi les conditions régissant la perte du droit de rétractation prévue à l'article 16, premier alinéa, point m), de ladite directive, ce qui crée une incertitude quant à la possibilité pour les consommateurs d'invoquer l'article 14, paragraphe 4, point b) iii), lorsque les deux autres conditions prévues à l'article 14, paragraphe 4, point b), sont remplies et qu'en conséquence le droit de rétractation est perdu conformément à l'article 16, premier alinéa, point m). La condition énoncée à l'article 14, paragraphe 4, point b) iii), devrait donc être ajoutée à l'article 16, premier alinéa, point m), afin de permettre au consommateur d'exercer son droit de rétractation lorsque cette condition n'est pas remplie et, partant, d'invoquer les droits prévus à l'article 14, paragraphe 4.
- (45) Les professionnels peuvent personnaliser le prix de leurs offres pour des consommateurs ou des catégories de consommateurs spécifiques au moyen d'une prise de décision automatisée qui procède à une analyse et à un profilage du comportement du consommateur permettant aux professionnels d'évaluer le pouvoir d'achat de ce dernier. Lorsque le prix soumis est personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée, les consommateurs devraient en être clairement informés, de sorte qu'ils puissent tenir compte des risques potentiels que comporte leur décision d'achat. Par conséquent, il convient d'ajouter une obligation d'information spécifique à la directive 2011/83/UE afin d'indiquer au consommateur que le prix est personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée. Cette condition d'information ne devrait pas s'appliquer à des techniques telles que la tarification «dynamique» ou

«en temps réel», qui consiste à modifier le prix d'une manière très souple et rapide en réaction aux demandes du marché, lorsque ces techniques n'impliquent pas de personnalisation fondée sur une prise de décision automatisée. Cette condition d'information s'applique sans préjudice du règlement (UE) 2016/679, qui prévoit, entre autres, le droit de la personne à ne pas être l'objet d'une prise de décision individuelle automatisée, y compris le profilage.

- (46) Compte tenu de l'évolution technologique, il est nécessaire de supprimer la référence au numéro de télécopieur dans la liste des moyens de communication figurant à l'article 6, paragraphe 1, point c), de la directive 2011/83/UE, car le télécopieur est rarement utilisé à présent et largement obsolète.
- (47) Les consommateurs s'appuient de plus en plus sur **les avis et les recommandations d'autres consommateurs** lorsqu'ils prennent des décisions d'achat. Par conséquent, lorsque des professionnels donnent accès à des avis de consommateurs sur les produits, ils devraient indiquer aux consommateurs s'il existe des processus ou des procédures permettant de garantir que les avis publiés émanent de consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté les produits. Si de tels processus ou procédures sont mis en place, les professionnels devraient fournir des informations sur la manière dont les avis sont traités, par exemple en indiquant si tous les avis sont publiés, qu'ils soient positifs ou négatifs, ou si ces avis ont été sponsorisés ou influencés par une relation contractuelle avec un professionnel. En outre, il convient dès lors de considérer comme une pratique commerciale déloyale le fait de tromper les consommateurs en indiquant que les avis sur un produit ont été soumis par des consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté ce produit lorsque aucune mesure raisonnable et proportionnée n'a été prise pour garantir que tel est le cas. Ces mesures pourraient comprendre des moyens techniques permettant de contrôler la fiabilité de la personne qui publie un avis, par exemple en demandant des renseignements pour vérifier que le consommateur a effectivement utilisé ou acheté le produit.
- (48) Les dispositions de la présente directive relatives aux avis et recommandations de consommateurs s'entendent sans préjudice de la pratique publicitaire courante et légitime consistant à formuler des déclarations exagérées ou qui ne sont pas destinées à être comprises au sens littéral.
- (49) Il convient également d'interdire aux professionnels de soumettre de faux avis ou de fausses recommandations de consommateurs, par exemple des mentions «j'aime» sur les réseaux sociaux, ou de demander à d'autres personnes de procéder de la sorte pour promouvoir leurs produits, ainsi que de manipuler les avis ou recommandations de consommateurs, par exemple en ne publiant que les avis positifs et en supprimant les avis négatifs. De telles pratiques pourraient également consister à extrapoler des recommandations sociales lorsque l'interaction positive d'un utilisateur avec un certain contenu en ligne est reliée ou transférée à un contenu différent mais associé, créant ainsi l'apparence que cet utilisateur a également une opinion positive de ce contenu associé.
- (50) Il convient d'interdire aux professionnels de revendre aux consommateurs des billets d'entrée pour des manifestations culturelles et sportives qu'ils ont acquis en utilisant des logiciels robots («bots») leur permettant d'acheter une quantité de billets qui dépasse les limites techniques imposées par le vendeur principal ou de contourner tout autre moyen technique mis en place par ce dernier pour garantir l'accessibilité des billets à tous. Cette interdiction s'applique sans préjudice de toute autre mesure nationale que les États membres peuvent prendre pour protéger les intérêts légitimes des consommateurs ainsi que pour assurer la mise en œuvre de la politique culturelle et pour garantir un large accès aux manifestations culturelles et sportives pour tous, comme des mesures de régulation des prix de revente de billets d'entrée.
- (51) L'article 16 de la Charte garantit la liberté d'entreprise conformément au droit de l'Union et aux législations et pratiques nationales. Toutefois, une **commercialisation dans divers États membres de biens présentés comme identiques, alors qu'ils ont en réalité une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, peut induire les consommateurs en erreur et les amener à prendre une décision commerciale qu'ils n'auraient pas prise autrement.**
- (52) De telles pratiques peuvent donc être considérées comme contraires à la directive 2005/29/CE sur la base d'une évaluation au cas par cas des éléments pertinents. Afin de faciliter l'application du droit de l'Union en vigueur par les autorités compétentes des États membres en matière d'alimentation et de droits des consommateurs, des orientations sur l'application des règles actuelles de l'Union aux situations de double niveau de qualité des denrées alimentaires ont été fournies dans la communication de la Commission du 29 septembre 2017 relative à l'application de la législation alimentaire de l'Union européenne et de la réglementation de l'Union européenne en matière de protection des consommateurs aux questions de double niveau de qualité des produits, en particulier des denrées alimentaires. Dans ce contexte, le Centre commun de recherche de la Commission a présenté, le 25 avril 2018, un «cadre pour sélectionner et tester les denrées alimentaires afin d'évaluer les caractéristiques de qualité: méthodologie harmonisée de l'Union européenne pour les tests».
- (53) Toutefois, en l'absence d'une disposition explicite, l'expérience en matière d'application des règles a montré que les consommateurs, les professionnels et les autorités nationales compétentes ne savent pas nécessairement quelles **pratiques commerciales** pourraient être contraires à la directive 2005/29/CE. Par conséquent, il convient de modifier ladite directive afin de garantir la sécurité juridique tant pour les professionnels que pour les autorités

chargées de l'application de la réglementation, en abordant explicitement les activités de commercialisation qui présentent un bien comme identique à un bien commercialisé dans d'autres États membres, alors que ce bien a une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes. Les autorités compétentes devraient évaluer et traiter au cas par cas de telles pratiques conformément à la directive 2005/29/CE, modifiée par la présente directive. Lors de son évaluation, l'autorité compétente devrait tenir compte de la question de savoir si les consommateurs peuvent déceler facilement une telle différenciation, du droit du professionnel d'adapter les biens de la même marque pour différents marchés géographiques en raison de facteurs légitimes et objectifs, tels que le droit national, la disponibilité ou le caractère saisonnier des matières premières ou les stratégies volontaires élaborées pour améliorer l'accès à des aliments sains et nutritifs, ainsi que du droit des professionnels d'offrir des biens de la même marque dans des emballages de poids ou de volume différents sur des marchés géographiques différents. Les autorités compétentes devraient évaluer si les consommateurs peuvent déceler facilement une telle différenciation sur la base de la disponibilité et de l'adéquation des informations. Il importe que les consommateurs soient informés de l'existence d'une différenciation des biens fondée sur des facteurs légitimes et objectifs. Les professionnels devraient pouvoir choisir librement parmi différentes manières qui permettent aux consommateurs d'accéder aux informations nécessaires. Les professionnels devraient généralement privilégier des solutions autres que l'indication de mentions sur l'étiquette des biens. Il convient de respecter les règles sectorielles de l'Union en la matière et les règles relatives à la libre circulation des marchandises.

- (54) Alors que les **ventes hors établissement** constituent un canal de vente légitime et bien établi, comme les ventes dans les locaux commerciaux du professionnel et les ventes à distance, certaines pratiques commerciales ou de vente particulièrement agressives ou trompeuses dans le cadre de visites au domicile d'un consommateur ou d'excursions visées à l'article 2, point 8), de la directive 2011/83/UE peuvent mettre les consommateurs sous pression pour qu'ils achètent des biens ou des services qu'ils n'achèteraient pas autrement ou achètent des biens ou des services à des prix excessifs, impliquant souvent un paiement immédiat. De telles pratiques ciblent souvent les personnes âgées ou d'autres consommateurs vulnérables. Certains États membres jugent ces pratiques indésirables et estiment nécessaire de restreindre certaines formes et certains aspects des ventes hors établissement au sens de la directive 2011/83/UE, comme les pratiques commerciales ou de vente agressives ou trompeuses d'un produit dans le cadre de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou d'excursions. Lorsque ces restrictions sont adoptées pour des motifs autres que la protection des consommateurs, tels que des motifs d'intérêt public ou des motifs liés au respect de la vie privée des consommateurs protégé par l'article 7 de la Charte, elles ne relèvent pas du champ d'application de la directive 2005/29/CE.
- (55) Conformément au principe de subsidiarité et afin de faciliter l'application des règles, il convient de préciser que la directive **2005/29/CE** ne préjuge pas de la liberté des États membres d'adopter des dispositions nationales afin de protéger davantage les intérêts légitimes des consommateurs contre les pratiques commerciales déloyales dans le cadre des visites non sollicitées d'un professionnel à leur domicile qui visent à offrir ou à vendre des produits ou des excursions organisées par un professionnel qui ont pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des produits aux consommateurs, lorsque de telles dispositions sont justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs. Ces dispositions devraient être proportionnées et non discriminatoires et elles ne devraient pas interdire ces circuits de vente en tant que tels. Les dispositions nationales adoptées par les États membres pourraient, par exemple, fixer les horaires pendant lesquels les visites au domicile des consommateurs ne sont autorisées que sur demande expresse, ou interdire de telles visites lorsque le consommateur a clairement indiqué qu'elles n'étaient pas acceptables ou encore prescrire les modalités de paiement. En outre, ces dispositions pourraient établir des règles plus protectrices dans les domaines harmonisés par la directive 2011/83/UE. Il convient dès lors de modifier la directive 2011/83/UE afin de permettre aux États membres d'adopter des mesures nationales qui prévoient un délai plus long pour le droit de rétractation et dérogent à des exceptions spécifiques au droit de rétractation. Les États membres devraient être tenus de notifier à la Commission toute disposition nationale adoptée à cet égard afin que celle-ci puisse mettre ces informations à la disposition de toutes les parties intéressées et contrôler le caractère proportionné et la légalité de ces mesures.
- (56) En ce qui concerne les pratiques agressives et trompeuses dans le cadre de manifestations organisées sur d'autres sites que les locaux du professionnel, la directive 2005/29/CE s'applique sans préjudice des conditions d'établissement ou des régimes d'autorisation que les États membres peuvent imposer aux professionnels. En outre, ladite directive s'applique sans préjudice du droit national des contrats et, en particulier, des règles relatives à la validité, à la formation ou aux effets des contrats. Les pratiques agressives et trompeuses dans le cadre de manifestations organisées sur d'autres sites que les locaux du professionnel peuvent être interdites sur la base d'une appréciation au cas par cas en vertu des articles 5 à 9 de ladite directive. En outre, l'annexe I de ladite directive contient une interdiction générale des pratiques par lesquelles le professionnel donne l'impression qu'il n'agit pas à des fins qui entrent dans le cadre de son activité, ou qui donnent au consommateur l'impression qu'il ne pourra quitter les lieux avant qu'un contrat n'ait été conclu. La Commission devrait évaluer si les règles actuelles assurent un niveau adéquat de protection des consommateurs et offrent des outils adéquats permettant aux États membres de lutter efficacement contre ces pratiques.

- (57) Il convient que la présente directive n'ait pas d'incidence sur les aspects du droit national des contrats qu'elle ne régit pas. La présente directive devrait par conséquent s'entendre sans préjudice du droit national des contrats réglementant, par exemple, la conclusion ou la validité d'un contrat, notamment en cas d'absence de consentement ou d'activité commerciale non autorisée.
- (58) Afin de garantir aux citoyens l'accès à des informations à jour concernant leurs droits de consommateurs et le **règlement extrajudiciaire des litiges**, le point d'entrée en ligne qui sera mis en place par la Commission devrait, dans la mesure du possible, être convivial, adapté à une utilisation portable, aisément accessible et utilisable par tous, y compris les personnes handicapées («conception pour tous»).
- (59) Conformément à la déclaration politique commune des États membres et de la Commission du 28 septembre 2011 sur les documents explicatifs ⁽¹⁷⁾, les États membres se sont engagés, dans les cas où cela se justifie, à joindre à la notification de leurs mesures de transposition un ou plusieurs documents expliquant le lien entre les dispositions de la directive et les parties correspondantes de leurs instruments nationaux de transposition. En ce qui concerne la présente directive, le législateur estime que la transmission de ces documents est justifiée.
- (60) Étant donné que les objectifs de la présente directive, à savoir une meilleure application et une modernisation du droit en matière de protection des consommateurs, ne peuvent être atteints de manière suffisante par les États membres, mais peuvent, en raison de la dimension européenne du problème, l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre 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,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

Article premier

Modification de la directive 93/13/CEE

Dans la directive 93/13/CEE, l'article suivant est inséré:

«Article 8 ter

1. **Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales adoptées conformément à la présente directive et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.**
2. **Les États membres peuvent restreindre ces sanctions aux situations dans lesquelles les clauses contractuelles sont expressément définies comme abusives en toutes circonstances par le droit national ou dans lesquelles le professionnel continue d'utiliser des clauses contractuelles qui ont été jugées abusives par une décision définitive rendue conformément à l'article 7, paragraphe 2.**
3. Les États membres veillent à ce que les critères suivants, non exhaustifs et indicatifs, soient pris en considération pour l'imposition de sanctions, le cas échéant:
 - a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
 - b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
 - c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
 - d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
 - e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil (*);
 - f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

⁽¹⁷⁾ JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.

4. Sans préjudice du paragraphe 2 du présent article, les États membres veillent à ce que lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394, elles comprennent la possibilité soit d'infliger des amendes au moyen de procédures administratives, soit d'engager des procédures judiciaires en vue d'infliger des amendes, ou les deux, le montant maximal de ces amendes correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

5. Dans les cas où une amende doit être imposée conformément au paragraphe 4, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, les États membres prévoient la possibilité d'infliger des amendes, dont le montant maximal est d'au moins 2 millions d'euros.

6. Au plus tard le 28 novembre 2021, les États membres notifient à la Commission le régime et les mesures visés au paragraphe 1 et lui notifient sans tarder toute modification ultérieure les concernant.

(*) 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).».

Article 2

Modifications de la directive 98/6/CE

La directive 98/6/CE est modifiée comme suit:

1) L'article suivant est inséré:

«Article 6 bis

1. Toute annonce d'une réduction de prix indique le prix antérieur appliqué par le professionnel pendant une durée déterminée avant l'application de la réduction de prix.
2. Le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel au cours d'une période qui n'est pas inférieure à trente jours avant l'application de la réduction de prix.
3. Les États membres peuvent prévoir des règles différentes pour les biens susceptibles de se détériorer ou d'expirer rapidement.
4. Lorsque le produit est commercialisé depuis moins de trente jours, les États membres peuvent également prévoir une période plus courte que celle prévue au paragraphe 2.
5. Les États membres peuvent prévoir que, lorsque la réduction de prix est progressivement augmentée, le prix antérieur désigne le prix sans réduction avant la première application de la réduction de prix.».

2) L'article 8 est remplacé par le texte suivant:

«Article 8

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales adoptées conformément à la présente directive et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.
2. Les États membres veillent à ce que les critères suivants, non exhaustifs et indicatifs, soient pris en considération pour l'imposition de sanctions, le cas échéant:
 - a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
 - b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
 - c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
 - d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
 - e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil; (*)
 - f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

3. Au plus tard le 28 novembre 2021, les États membres notifient à la Commission le régime et les mesures visés au paragraphe 1 et lui notifient sans tarder toute modification ultérieure les concernant.

(*) 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) no 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).».

Article 3

Modifications de la directive 2005/29/CE

La directive 2005/29/CE est modifiée comme suit:

1) À l'article 2, le premier alinéa est modifié comme suit:

a) le point c) est remplacé par le texte suivant:

«c) "produit": tout bien ou service, y compris les biens immobiliers, les services numériques et les contenus numériques, ainsi que les droits et les obligations;»;

b) les points suivants sont ajoutés:

«m) "classement": la priorité relative accordée aux produits, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués par le professionnel, quelle que soit la technologie utilisée pour une telle présentation, organisation ou communication;

n) "place de marché en ligne": un service utilisant un logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par un professionnel ou pour son compte qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels ou consommateurs.».

2) À l'article 3, les paragraphes 5 et 6 sont remplacés par le texte suivant:

«5. La présente directive n'empêche pas les États membres d'adopter des dispositions visant à protéger les intérêts légitimes des consommateurs face aux pratiques commerciales ou de vente agressives ou trompeuses s'inscrivant dans le cadre de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou d'excursions commerciales organisées par un professionnel qui ont pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des produits aux consommateurs. De telles dispositions doivent être proportionnées, non discriminatoires et justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs.

6. Les États membres notifient sans tarder à la Commission toute disposition nationale adoptée au titre du paragraphe 5, ainsi que toute modification ultérieure. La Commission fait en sorte que ces informations soient facilement accessibles aux consommateurs et aux professionnels sur un site internet créé à cet effet.».

3) À l'article 6, paragraphe 2, le point suivant est ajouté:

«c) toute activité de commercialisation présentant un bien, dans un État membre, comme identique à un bien commercialisé dans d'autres États membres, alors que ce bien a une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, à moins que cela ne soit justifié par des facteurs légitimes et objectifs.».

4) L'article 7 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 4 est modifié comme suit:

i) le point d) est remplacé par le texte suivant:

«d) les modalités de paiement, de livraison et d'exécution, si elles diffèrent des conditions de la diligence professionnelle;»;

ii) le point suivant est ajouté:

«f) pour les produits offerts sur les places de marché en ligne, si le tiers proposant les produits est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de la place de marché en ligne;».

b) le paragraphe suivant est inséré:

«4 bis. Lorsque la possibilité est donnée aux consommateurs de rechercher des produits offerts par différents professionnels ou par des consommateurs à partir d'une requête consistant en un mot clé, une phrase ou la saisie d'autres données, indépendamment de l'endroit où ces transactions sont finalement conclues, les informations générales mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne, qui est directement et aisément

accessible à partir de la page sur laquelle les résultats de la requête sont présentés, concernant les principaux paramètres qui déterminent le classement des produits présentés au consommateur en réponse à sa requête de recherche, et l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres, sont réputées substantielles. Le présent paragraphe ne s'applique pas aux fournisseurs de moteurs de recherche en ligne tels que définis à l'article 2, point 6), du règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil (*)

(*) Règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne (JO L 186 du 11.7.2019, p. 57).»;

c) le paragraphe suivant est ajouté:

«6. Lorsqu'un professionnel donne accès à des avis de consommateurs sur les produits, les informations permettant d'établir si et comment le professionnel garantit que les avis publiés émanent de consommateurs ayant effectivement utilisé ou acheté le produit sont réputées substantielles.».

5) L'article suivant est inséré:

«Article 11 bis

Réparation

1. Les consommateurs victimes de pratiques commerciales déloyales disposent de recours proportionnés et effectifs, qui comprennent la réparation des dommages subis par le consommateur et, le cas échéant, une réduction du prix ou la fin du contrat. Les États membres peuvent déterminer les conditions d'application et les effets desdits recours. Les États membres peuvent prendre en considération, le cas échéant, la gravité et la nature de la pratique commerciale déloyale, les dommages subis par le consommateur et d'autres circonstances pertinentes.

2. Ces recours sont sans préjudice de l'application d'autres recours dont disposent les consommateurs en vertu du droit de l'Union ou du droit national.».

6) L'article 13 est remplacé par le texte suivant:

«Article 13

Sanctions

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales adoptées conformément à la présente directive et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

2. Les États membres veillent à ce que les critères suivants, non exhaustifs et indicatifs, soient pris en considération pour l'imposition de sanctions, le cas échéant:

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil (*);
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

3. Les États membres veillent à ce que lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394, elles comprennent la possibilité soit d'infliger des amendes au moyen de procédures administratives, soit d'engager des procédures judiciaires en vue d'infliger des amendes, ou les deux, le montant maximal de ces amendes correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés. Sans préjudice dudit règlement, les États membres peuvent, pour des raisons d'ordre constitutionnel au niveau national, restreindre l'imposition d'amendes aux cas suivants:

- a) les infractions aux articles 6, 7, 8 et 9 et à l'annexe I de la présente directive; et

- b) le recours continu d'un professionnel à une pratique commerciale jugée déloyale par l'autorité ou la juridiction nationale compétente lorsque cette pratique commerciale n'est pas une infraction visée au point a).
4. Dans les cas où une amende doit être imposée conformément au paragraphe 3, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, les États membres prévoient la possibilité d'infliger des amendes, dont le montant maximal est d'au moins 2 millions d'euros.
5. Au plus tard le 28 novembre 2021, les États membres notifient à la Commission le régime et les mesures visés au paragraphe 1 et lui notifient sans tarder toute modification ultérieure les concernant.

(*) 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).».

7) L'annexe I est modifiée comme suit:

a) le point suivant est inséré:

«11 bis) Fournir des résultats de recherche en réponse à une requête de recherche en ligne d'un consommateur sans l'informer clairement de toute publicité payante ou tout paiement effectué spécifiquement pour obtenir un meilleur classement des produits dans les résultats de recherche.»;

b) les points suivants sont insérés:

«23 bis) Revendre des billets pour des manifestations à des consommateurs si le professionnel les a acquis en utilisant un moyen automatisé de contourner toute limite imposée au nombre de billets qu'une personne peut acheter ou toute autre règle applicable à l'achat de billets.

23 ter) Affirmer que des avis sur un produit sont envoyés par des consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté le produit, sans prendre de mesures raisonnables et proportionnées pour vérifier qu'ils émanent de tels consommateurs.

23 quater) Envoyer ou charger une autre personne morale ou physique d'envoyer de faux avis ou de fausses recommandations de consommateurs, ou déformer des avis de consommateurs ou des recommandations sociales afin de promouvoir des produits.».

Article 4

Modifications de la directive **2011/83/UE**

La directive 2011/83/UE est modifiée comme suit:

1) À l'article 2, le premier alinéa est modifié comme suit:

a) le point 3 est remplacé par le texte suivant:

«3) "bien", tout bien tel que défini à l'article 2, point 5), de la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil (*);

(*) Directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE (JO L 136 du 22.5.2019, p. 28).»;

b) le point suivant est inséré:

«4 bis) "données à caractère personnel", les données à caractère personnel telles que définies à l'article 4, point 1), du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil (*);

(*) 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).»;

c) les points 5 et 6 sont remplacés par le texte suivant:

«5) “contrat de vente”, tout contrat en vertu duquel le professionnel transfère ou s'engage à transférer la propriété de biens au consommateur, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens et des services;

6) “contrat de service”, tout contrat autre qu'un contrat de vente en vertu duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur, y compris un service numérique;»;

d) le point 11 est remplacé par le texte suivant:

«11) “contenu numérique”, tout contenu numérique tel que défini à l'article 2, point 1), de la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil (*);

(*) 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 du 22.5.2019, p. 1).»;

e) les points suivants sont ajoutés:

«16) “service numérique”, tout service numérique tel que défini à l'article 2, point 2), de la directive (UE) 2019/770;

17) “place de marché en ligne”, un service utilisant un logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par le professionnel ou pour son compte qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels ou consommateurs;

18) “fournisseur de place de marché en ligne”, tout professionnel qui fournit une place de marché en ligne aux consommateurs;

19) “compatibilité”, la compatibilité telle que définie à l'article 2, point 10), de la directive (UE) 2019/770;

20) “fonctionnalité”, la fonctionnalité telle que définie à l'article 2, point 11), de la directive (UE) 2019/770;

21) “interopérabilité”, l'interopérabilité telle que définie à l'article 2, point 12), de la directive (UE) 2019/770;».

2) L'article 3 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

«1. La présente directive s'applique, dans les conditions et dans la mesure prévues par ses dispositions, à tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur selon lequel le consommateur paie ou s'engage à payer le prix. Elle s'applique aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité ou de chauffage urbain, y compris par des fournisseurs publics, dans la mesure où ces biens sont fournis sur une base contractuelle.»;

b) le paragraphe suivant est inséré:

«1 bis. La présente directive s'applique également lorsque le professionnel fournit ou s'engage à fournir au consommateur un contenu numérique non fourni sur un support matériel ou un service numérique et que 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 non fourni sur un support matériel ou le service numérique conformément à la présente directive, ou de lui permettre de remplir les obligations légales qui lui incombent, pour autant qu'il ne traite pas ces données à une autre fin.»;

c) le paragraphe 3 est modifié comme suit:

i) le point k) est remplacé par le texte suivant:

«k) portant sur les services de transport de passagers, à l'exception de l'article 8, paragraphe 2, et des articles 19, 21 et 22;»;

ii) le point suivant est ajouté:

«n) portant sur des biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice.»

3) À l'article 5, le paragraphe 1 est modifié comme suit:

a) le point e) est remplacé par le texte suivant:

«e) outre le rappel de l'existence de la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques, l'existence d'un service après-vente et de garanties commerciales, le cas échéant, ainsi que les conditions y afférentes;»;

b) les points g) et h) sont remplacés par le texte suivant:

«g) s'il y a lieu, la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques, y compris les mesures de protection technique applicables;

h) s'il y a lieu, toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.»

4) L'article 6 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 1 est modifié comme suit:

i) le point c) est remplacé par le texte suivant:

«c) l'adresse géographique où le professionnel est établi ainsi que le numéro de téléphone du professionnel et son adresse électronique; en outre, lorsque le professionnel fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens; tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent au consommateur de le contacter rapidement et de communiquer avec lui efficacement; le cas échéant, le professionnel fournit également l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit;»;

ii) le point suivant est inséré:

«e bis) s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée;»;

iii) le point l) est remplacé par le texte suivant:

«l) un rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques;»;

iv) les points r) et s) sont remplacés par le texte suivant:

«r) s'il y a lieu, la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques, y compris les mesures de protection technique applicables;

s) s'il y a lieu, toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.»;

b) le paragraphe 4 est remplacé par le texte suivant:

«4. Les informations visées au paragraphe 1, points h), i) et j), du présent article peuvent être fournies au moyen des informations standardisées sur la rétractation qui figurent à l'annexe I, point A. Le professionnel a respecté les obligations d'information énoncées au paragraphe 1, points h), i) et j), du présent article si le professionnel a fourni lesdites informations au consommateur, correctement complétées. Les références à la période de rétractation de quatorze jours dans les informations standardisées sur la rétractation figurant à l'annexe I, point A, sont remplacées par des références à une période de rétractation de trente jours lorsque les États membres ont adopté des règles conformément à l'article 9, paragraphe 1 *bis*.».

- 5) L'article suivant est inséré:

«Article 6 bis

Exigences spécifiques supplémentaires en matière d'information applicables aux contrats conclus sur des places de marché en ligne

1. Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, ou par une offre du même type, sur une place de marché en ligne, le fournisseur de cette dernière fournit au consommateur, sans préjudice de la directive 2005/29/CE, les informations suivantes de manière claire et compréhensible et sous une forme adaptée à la technique de communication à distance:

- a) les informations générales, mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les offres sont présentées, concernant les principaux paramètres de classement, au sens de l'article 2, paragraphe 1, point m), de la directive 2005/29/CE, des offres présentées au consommateur en réponse à la requête de recherche ainsi que l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres;
- b) si le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de place de marché en ligne;
- c) lorsque le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques n'est pas un professionnel, le fait que les droits des consommateurs provenant du droit de l'Union en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat;
- d) s'il y a lieu, le mode de répartition des obligations liées au contrat entre le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et le fournisseur de place de marché en ligne, cette information étant sans préjudice de la responsabilité que le fournisseur de place de marché en ligne ou le professionnel tiers peut avoir en lien avec le contrat en vertu du droit de l'Union ou du droit national.

2. Sans préjudice de la directive 2000/31/CE, le présent article n'empêche pas les États membres d'imposer aux fournisseurs de places de marché en ligne des exigences supplémentaires en matière d'information. De telles dispositions doivent être proportionnées, non discriminatoires et justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs.»

- 6) À l'article 7, le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

«3. Lorsqu'un consommateur veut que la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain, commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article 9, paragraphe 2, et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, le professionnel exige du consommateur qu'il en fasse la demande expresse sur un support durable et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation.»

- 7) L'article 8 est modifié comme suit:

- a) le paragraphe 4 est remplacé par le texte suivant:

«4. Si le contrat est conclu selon une technique de communication à distance qui impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit, sur la technique en question ou au moyen de celle-ci et avant la conclusion d'un tel contrat, au minimum les informations précontractuelles concernant les principales caractéristiques des biens ou des services, l'identité du professionnel, le prix total, le droit de rétractation, la durée du contrat et, dans le cas des contrats à durée indéterminée, les modalités pour mettre fin au contrat, telles qu'énoncées respectivement à l'article 6, paragraphe 1, points a), b), e), h) et o), à l'exception du modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B, visé au point h). Le professionnel fournit au consommateur les autres informations visées à l'article 6, paragraphe 1, y compris le modèle de formulaire de rétractation, sous une forme adaptée conformément au paragraphe 1 du présent article.»

- b) le paragraphe 8 est remplacé par le texte suivant:

«8. Lorsqu'un consommateur veut que la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain, commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article 9, paragraphe 2, et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, le professionnel exige du consommateur qu'il en fasse la demande expresse et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation.»

8) L'article 9 est modifié comme suit:

a) le paragraphe suivant est inséré:

«1 bis. Les États membres peuvent adopter des règles en vertu desquelles la période de rétractation de quatorze jours visée au paragraphe 1 est portée à trente jours pour les contrats conclus dans le contexte de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou d'excursions organisées par un professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des produits aux consommateurs, aux fins de la protection des intérêts légitimes des consommateurs en ce qui concerne les pratiques commerciales ou de vente agressives ou trompeuses. De telles règles doivent être proportionnées, non discriminatoires et justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs.»;

b) au paragraphe 2, la partie introductive est remplacée par le texte suivant:

«2. Sans préjudice de l'article 10, le délai de rétractation visé au paragraphe 1 du présent article expire après une période de quatorze jours, ou, dans les cas où les États membres ont adopté des règles conformément au paragraphe 1 *bis* du présent article, trente jours à compter:».

9) À l'article 10, le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

«2. Si le professionnel a communiqué au consommateur les informations prévues au paragraphe 1 du présent article dans un délai de douze mois à compter du jour visé à l'article 9, paragraphe 2, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours, ou, dans les cas où les États membres ont adopté des règles conformément à l'article 9, paragraphe 1 *bis*, trente jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.».

10) À l'article 13, les paragraphes suivants sont ajoutés:

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

5. 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.

6. Sauf dans les situations visées au paragraphe 5, point a), b) ou c), le professionnel met à la disposition du consommateur, à la demande de ce dernier, 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.

7. 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.

8. En cas de rétractation du contrat, 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 6.».

11) L'article 14 est modifié comme suit:

a) le paragraphe suivant est inséré:

«2 bis. En cas de rétractation du contrat, le consommateur s'abstient d'utiliser le contenu numérique ou le service numérique et de le rendre accessible à des tiers.»;

b) au paragraphe 4, le point b) i) est remplacé par le texte suivant:

«i) le consommateur n'a pas donné son accord préalable exprès pour que l'exécution commence avant la fin du délai de quatorze ou de trente jours visé à l'article 9;».

12) L'article 16 est modifié comme suit:

a) le premier alinéa est modifié comme suit:

i) le point a) est remplacé par le texte suivant:

«a) les contrats de service après que le service a été pleinement exécuté mais, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, seulement si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur et qu'il a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par le professionnel;»;

ii) le point m) est remplacé par le texte suivant:

«m) les contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel, si l'exécution a commencé et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque:

i) le consommateur a donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant le délai de rétractation;

ii) le consommateur a reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation; et

iii) le professionnel a fourni une confirmation conformément à l'article 7, paragraphe 2, ou à l'article 8, paragraphe 7.»;

b) les alinéas suivants sont ajoutés:

«Les États membres peuvent déroger aux exceptions au droit de rétractation prévues au premier alinéa, points a), b), c) et e), pour les contrats conclus dans le contexte de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou d'excursions organisées par un professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des produits aux consommateurs, aux fins de la protection des intérêts légitimes des consommateurs en ce qui concerne les pratiques commerciales ou de vente agressives ou trompeuses. De telles dispositions doivent être proportionnées, non discriminatoires et justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs.

Dans le cas de contrats de service qui soumettent le consommateur à une obligation de payer lorsqu'il a expressément demandé au professionnel de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux de réparation, les États membres peuvent prévoir que le consommateur perd son droit de rétractation après que le service a été entièrement exécuté, pour autant que l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur.».

13) L'article 24 est remplacé par le texte suivant:

«Article 24

Sanctions

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales adoptées conformément à la présente directive et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

2. Les États membres veillent à ce que les critères suivants, non exhaustifs et indicatifs, soient pris en considération pour l'imposition de sanctions, le cas échéant:

a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;

b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;

c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;

d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;

e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil (*);

f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

3. Les États membres veillent à ce que lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394, elles comprennent la possibilité soit d'infliger des amendes au moyen de procédures administratives, soit d'engager des procédures judiciaires en vue d'infliger des amendes, ou les deux, le montant maximal de ces amendes correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

4. Dans les cas où une amende doit être imposée conformément au paragraphe 3, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, les États membres prévoient la possibilité d'infliger des amendes, dont le montant maximal est d'au moins 2 millions d'euros.

5. Au plus tard le 28 novembre 2021, les États membres notifient à la Commission le régime et les mesures visés au paragraphe 1 et lui notifient sans tarder toute modification ultérieure les concernant.

(*) 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).».

14) À l'article 29, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

«1. Lorsqu'un État membre fait usage de l'un des choix réglementaires visés à l'article 3, paragraphe 4, à l'article 6, paragraphes 7 et 8, à l'article 7, paragraphe 4, à l'article 8, paragraphe 6, à l'article 9, paragraphes 1 *bis* et 3, et à l'article 16, deuxième et troisième alinéas, il en informe la Commission au plus tard le 28 novembre 2021, ainsi que de tous les changements ultérieurs.».

15) L'annexe I est modifiée comme suit:

a) la partie A est modifiée comme suit:

i) le troisième alinéa sous «Droit de rétractation» est remplacé par le texte suivant:

«Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier [2] votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire [3]»;

ii) le point 2 sous «Instructions à suivre pour remplir les informations» est remplacé par le texte suivant:

«[2.] Insérez votre nom, votre adresse géographique, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique.»;

b) dans la partie B, le premier tiret est remplacé par le texte suivant:

«À l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et son adresse électronique]:».

Article 5

Informations sur les droits des consommateurs

La Commission veille à ce que les citoyens qui souhaitent obtenir des informations sur leurs droits en tant que consommateurs ou sur le règlement extrajudiciaire des litiges bénéficient d'un point d'accès en ligne, par l'intermédiaire du portail numérique unique établi par le règlement (UE) 2018/1724 du Parlement européen et du Conseil⁽¹⁸⁾, qui leur permet:

- a) d'accéder à des informations à jour concernant leurs droits en tant que consommateurs de l'Union de manière claire, compréhensible et aisément accessible; et
- b) d'introduire une plainte par l'intermédiaire de la plateforme de règlement en ligne des litiges établie en vertu du règlement (UE) n° 524/2013 et auprès du centre compétent du réseau des Centres européens des consommateurs, en fonction des parties concernées.

⁽¹⁸⁾ Règlement (UE) 2018/1724 du Parlement européen et du Conseil du 2 octobre 2018 établissant un portail numérique unique pour donner accès à des informations, à des procédures et à des services d'assistance et de résolution de problèmes, et modifiant le règlement (UE) n 1024/2012 (JO L 295 du 21.11.2018, p. 1).

Article 6

Rapport de la Commission et réexamen

Au plus tard le 28 mai 2024, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la présente directive. Ce rapport contient, en particulier, une évaluation des dispositions de la présente directive concernant:

- a) les manifestations organisées sur d'autres sites que les locaux du professionnel; et
- b) les cas dans lesquels des biens sont présentés sur le marché comme identiques alors qu'ils ont une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, y compris l'opportunité de soumettre ces cas à des exigences plus strictes, y compris une interdiction visée à l'annexe I de la directive 2005/29/CE, et l'éventuelle nécessité de prévoir des dispositions plus détaillées concernant les informations sur la différenciation des biens.

Ce rapport est accompagné, le cas échéant, d'une proposition législative.

Article 7

Transposition

1. Les États membres adoptent et publient, **au plus tard le 28 novembre 2021**, les dispositions nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils en informent immédiatement la Commission.

Ils appliquent ces dispositions à partir du 28 mai 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.

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

Article 8

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 9

Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Strasbourg, le 27 novembre 2019.

Par le Parlement européen

Le président

D. M. SASSOLI

Par le Conseil

Le président

T. TUPPURAINEN

