

Brève

Alerte : WhatsApp dans le collimateur des organisations de protection des consommateurs

Cet été, le Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC) et huit de ses membres ont lancé une « alerte externe » auprès de la Commission européenne et du Réseau de coopération en matière de protection des consommateurs (CPC) contre l'application de messagerie WhatsApp*¹. Ils ont ainsi fait usage de la compétence qui leur a été confiée par le Règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs², applicable depuis janvier 2020³.

L'alerte porte sur les pratiques de WhatsApp entourant les récentes modifications de sa politique de confidentialité et de ses conditions d'utilisation. Elle est fondée sur deux directives de protection des consommateurs.

Il est reproché à WhatsApp de mettre en œuvre une pratique commerciale agressive au sens des articles 8 et 9 de la directive sur les pratiques commerciales déloyales⁴. WhatsApp altérerait la liberté de choix de ses utilisateurs par le biais de notifications « persistantes, récurrentes et intrusives » les poussant à accepter les mises à jour en cause.

Les alerteurs ont aussi relevé l'opacité des nouvelles conditions qui empêche les consommateurs de comprendre clairement les conséquences des modifications concernées sur le traitement de leurs données personnelles. Ils invoquent une violation de l'article 5 de la directive sur les clauses abusives qui exige que les clauses des contrats aux consommateurs soient rédigées « de façon claire et compréhensible »⁵. A cet égard, un porte-parole de WhatsApp a affirmé que l'alerte était basée sur « une interprétation erronée de l'objectif et des conséquences de la mise à jour » et que « son entreprise serait ravie d'avoir l'opportunité d'expliquer la mise à jour au BEUC afin de clarifier ce qu'elle signifie pour les utilisateurs »⁶.

Force est de souligner que le 2 septembre 2021, l'autorité irlandaise de protection des données a annoncé avoir infligé une amende administrative record de 225 millions d'euros à WhatsApp pour manquement à ses obligations, notamment de transparence, en matière de protection des données à caractère personnel⁷. Dans la foulée, un représentant du BEUC a déclaré espérer que les autorités de protection des consommateurs tiendront

¹ L'alerte externe est accompagnée d'un rapport du BEUC intitulé « What's up with WhatsApp – An assessment of WhatsApp's practices in the light of EU consumer protection rules », disponible sur <https://www.beuc.eu/>.

² Article 27 du 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, *J.O.U.E.*, 2017, L 345/1.

³ À titre d'information, cette année, le BEUC a également lancé des alertes externes contre TikTok et Nintendo pour violation des droits de protection des consommateurs européens.

⁴ 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 (...), *J.O.U.E.*, 11 mai 2005, L 149/22.

⁵ Directive 93/13/CEE du Conseil concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, *J.O.U.E.*, 1993, L 95/29.

⁶ C.Q.F.D. ? ; <https://www.euractiv.com/section/data-protection/news/whatsapp-faces-consumer-groups-complaint-over-new-privacy-policy/>

⁷ Outre l'imposition de cette amende, l'autorité irlandaise a aussi déclaré avoir rappelé à l'ordre Whatsapp et lui avoir ordonné de se mettre en conformité avec les dispositions du RGPD ; <https://www.dataprotection.ie/en/news-media/press-releases/data-protection-commission-announces-decision-whatsapp-inquiry>

compte de cette décision dans leur traitement de l'alerte lancée contre WhatsApp « pour avoir injustement fait pression sur les utilisateurs afin qu'ils acceptent les récentes modifications apportées à ses [conditions d'utilisation] et à sa politique de confidentialité »⁸. Affaire à suivre...

Gaëlle Fruy ■

Doctorante et assistante à l'Université Saint-Louis – Bruxelles

⁸ <https://fr.euronews.com/2021/09/02/donnees-personnelles-whatsapp-ecope-d-une-amende-record-pour-non-respect-des-regles-europe>