

# Questionnaire relatif aux règles contractuelles applicables aux achats en ligne de contenus numériques et de biens matériels

11/09/2015

## Informations relatives au répondant

1. Veuillez indiquer vos nom et prénom *OU* le nom de l'organisation / la société / l'institution que vous représentez, si vous répondez en son nom:

**Conseil des barreaux européens (CCBE)<sup>12</sup>**

2. Veuillez indiquer le pays de votre résidence principale:

**Belgique**

3. Veuillez indiquer le pays de votre activité principale:

**Europe**

<sup>1</sup> La délégation britannique, dans sa grande majorité, ne soutient pas les positions du CCBE sur l'ancienne proposition de droit commun européen de la vente. Pour un certain nombre de raisons, dont certaines relatives à cette ancienne position et aux références qui y sont faites dans la réponse du CCBE, la délégation britannique ne peut absolument pas soutenir la réponse du CCBE à la consultation en cours sur les contrats à contenu numérique. Pour un aperçu des positions de la délégation, voir les réponses individuelles de trois des barreaux membres de la délégation :

([http://live.barcouncil.net/xtra.net/media/389346/bar\\_council\\_of\\_e\\_w\\_response\\_to\\_commission\\_questionnaire\\_on\\_contract\\_law\\_elements\\_of\\_the\\_digital\\_single\\_market\\_strategy\\_final.pdf](http://live.barcouncil.net/xtra.net/media/389346/bar_council_of_e_w_response_to_commission_questionnaire_on_contract_law_elements_of_the_digital_single_market_strategy_final.pdf)) ; la *Law Society of England and Wales* (<http://communities.lawsociety.org.uk/brussels/news/eu-consultation-on-contract-rules-for-online-purchases-of-digital-content-and-tangible-goods/5050866.article>) et la *Law Society of Scotland* (<http://www.lawscot.org.uk/media/583286/obl-consultation-on-contract-rules-for-online-purchases-of-digital-content-and-tangible-goods.pdf>).

<sup>2</sup> Les délégations autrichienne, danoise, finlandaise, norvégienne et suédoise souhaitent souligner les points suivants :

- Il n'est pas évident qu'un règlement soit le meilleur instrument pour traiter la question. Un règlement minimiserait l'importance du droit national des contrats, ce qui entraînerait d'autres problèmes d'harmonisation dans le domaine du droit national des contrats. Ces délégations sont clairement en faveur d'un instrument facultatif. Si la Commission européenne aspire toutefois à un règlement, il serait bon d'inclure les règles contractuelles pour les contenus numériques et les biens matériels dans un cadre juridique existant (droit de la vente/droit des consommateurs) sans créer aucun autre instrument juridique en parallèle. Cette évolution intensifie la fragmentation juridique.
- Si la Commission européenne choisit la voie du règlement, son champ d'application se limitera aux transactions entre entreprises et consommateurs. Si la Commission européenne décide de proposer un instrument facultatif (non contraignant), elles pourraient approuver un élargissement de la portée aux transactions entre entreprises. Mais dans le cas d'un règlement contraignant et directement applicable elles s'opposent à élargir le champ d'application aux transactions entre entreprises.
- Le règlement ne devrait pas s'appliquer aux contrats nationaux (transfrontaliers ou non).
- Il n'y a pas de nécessité d'étendre la période de garantie à trois ans. Deux ans suffisent amplement.

4. Les contributions reçues seront publiées sur le site web de la Commission, sauf si elles risquent de nuire à vos intérêts légitimes. Acceptez-vous que votre contribution soit publiée sous votre nom?

Oui, votre contribution peut être publiée sous le nom que vous avez indiqué

Oui, votre contribution peut être publiée mais doit rester anonyme (sans mention du nom ni des coordonnées)

Non, vous ne souhaitez pas que votre contribution soit publiée. Celle-ci ne sera pas publiée, mais la Commission pourra l'utiliser au niveau interne.

5. Répondez-vous au présent questionnaire en qualité:

de consommateur

d'organisation représentant les intérêts des consommateurs

d'entreprise vendant principalement des produits à contenu numérique / d'organisation représentant les intérêts de telles entreprises (dans ce cas, veuillez préciser votre secteur d'activité et si vous êtes une PME ou non)

d'entreprise vendant principalement des biens matériels en ligne / d'organisation représentant les intérêts de telles entreprises (dans ce cas, veuillez préciser votre secteur d'activité et si vous êtes une PME ou non)

d'entreprise achetant principalement des produits à contenu numérique / d'organisation représentant les intérêts de telles entreprises (dans ce cas, veuillez préciser votre secteur d'activité et si vous êtes une PME ou non)

d'entreprise achetant principalement des biens matériels en ligne / d'organisation représentant les intérêts de telles entreprises (dans ce cas, veuillez préciser votre secteur d'activité et si vous êtes une PME ou non)

d'organisation représentant les intérêts des entreprises en général

d'État membre de l'UE ou de l'EEE/d'autorité publique

autre (par exemple, universitaires, autres ONG, autorité publique hors de l'UE/EEE, syndicat) (veuillez spécifier)

**X Conseil des barreaux européens (CCBE)**

*En fonction de votre profil, vous pouvez décider de répondre uniquement aux questions qui vous intéressent plus particulièrement. Par exemple, si vous êtes une entreprise qui vend exclusivement des biens matériels et n'avez pas l'intention de vendre des produits à contenu numérique à l'avenir, vous pouvez décider de ne pas répondre à la première partie du questionnaire consacrée à ce type de produits.*

## Partie 1 – Contenu numérique

### Contexte

Les marchés de produits à contenu numérique connaissent une expansion fulgurante. À titre d'exemple, dans l'UE, le secteur des applications s'est considérablement développé en moins de cinq ans et devrait rapporter 63 milliards d'euros à l'économie européenne d'ici 2018. Selon les estimations, les consommateurs ont dépensé 16 milliards d'euros dans le secteur des jeux vidéo en 2013. Dans l'industrie musicale, les recettes du numérique représentent désormais 31 % des recettes totales dans l'UE. Ce potentiel économique devrait être mieux valorisé, en suscitant davantage de confiance chez les consommateurs et en renforçant la sécurité juridique pour les entreprises.

Or, lorsque des problèmes surviennent avec les produits à contenu numérique (par exemple, si ceux-ci ne peuvent être téléchargés, sont incompatibles avec d'autres matériels ou logiciels, ne fonctionnent pas correctement, voire causent des dégâts à l'ordinateur), il n'y a pas de possibilités d'action spécifiques au niveau de l'Union (à savoir des droits que l'utilisateur peut faire valoir à l'encontre du professionnel lorsque le contenu numérique est défectueux). En outre, l'utilisateur n'a pas la possibilité de négocier les conditions des contrats sur lesquels repose l'offre des produits à contenu numérique, qui sont des produits immédiatement disponibles, parce qu'il s'agit de contrats «à prendre ou à laisser». Par exemple, ces contrats peuvent limiter les droits de l'utilisateur dans le cas où les produits à contenu numérique ne fonctionneraient pas correctement. Ils peuvent également exclure le droit de l'utilisateur à être indemnisé si ces produits causent des dégâts (par exemple, à l'ordinateur) ou limiter l'indemnisation aux «crédits de services» (un crédit supplémentaire pour bénéficier de services ultérieurs).

Par ailleurs, les contrats de fourniture de produits à contenu numérique peuvent avoir des qualifications différentes d'un État membre à l'autre: contrats de prestation de services, de location, de vente ou autre. Ce traitement variable est susceptible d'ouvrir des possibilités d'action très différentes, dont certaines auront un caractère obligatoire et d'autres pas. Il peut dès lors en résulter une insécurité juridique pour les entreprises, incertaines de leurs obligations (et les utilisateurs de leurs droits) lorsqu'elles vendent des produits à contenu numérique sur le marché national et à l'étranger.

Plusieurs États membres ont adopté une législation spécifique à ces produits, ou ont entamé des travaux dans ce sens (à savoir le Royaume-Uni, les Pays-Bas et l'Irlande). On risque ainsi d'accroître les divergences entre les règles nationales dont les entreprises devront tenir compte lorsqu'elles fourniront des produits à contenu numérique dans toute l'Union.

### *Contexte juridique européen*

Le droit de l'Union couvre déjà certains aspects du droit des contrats applicable à la fourniture en ligne de produits à contenu numérique. Ainsi la directive sur les droits des consommateurs prévoit-elle des dispositions uniformes concernant les informations qui doivent être communiquées aux consommateurs avant la conclusion d'un contrat et concernant leur droit de se rétracter s'ils ont des doutes; la directive sur les clauses abusives dans les contrats prévoit des règles sanctionnant les clauses standardisées abusives dans les contrats de consommation. Cependant, il n'existe aucune disposition européenne régissant d'autres aspects des contrats relatifs aux produits à contenu numérique (tels que les possibilités d'action offertes si le produit est défectueux).

## Section 1 – Problèmes

1. De manière générale, êtes-vous d'accord avec l'analyse de la situation présentée dans la partie intitulée «Contexte»? Veuillez expliquer.

***Nous sommes entièrement d'accord avec cette analyse. Une action urgente est nécessaire afin de faciliter le commerce des biens et des services, en particulier à contenu numérique, au sein de l'Union.***

2. Estimez-vous que les utilisateurs devraient être mieux protégés lorsqu'ils achètent des produits à contenu numérique? Veuillez expliquer pourquoi, en citant des exemples concrets.

***Les règles existantes ne suffisent pas pour protéger les intérêts des utilisateurs de contenus numériques (questions de propriété intellectuelle, non-conformité, hiérarchie des voies de recours, manque « d'exemples » spécifiques de clauses abusives dans la directive concernant les clauses abusives, prescription, ampleur de l'indemnisation, etc.). Le régime applicable aux ventes dans la directive sur les ventes aux consommateurs ne fournit pas de protection adéquate aux consommateurs dans le commerce des « produits à contenu numérique ». Les différends portant sur la non-conformité doivent être réglés rapidement et de manière électronique et pratique, sans longues procédures judiciaires.***

***Il est nécessaire de prendre en compte la directive n° 2013/11 et le règlement n° 524/2013 sur la médiation.***

3. Pensez-vous que certains problèmes ou coûts sont imputables à l'absence de règles contractuelles européennes concernant la qualité des produits à contenu numérique? Veuillez expliquer.

***Les produits à contenu numérique sont vendus sur un marché mondialisé. Les règles nationales, qui divergent et ne fournissent pas de solution rapide et pratique, ne répondent ni aux besoins des consommateurs ni aux intérêts des professionnels (plateformes) du commerce des contenus numériques. Les produits à contenu numérique (matériels ou dématérialisés) sont disponibles dans la grande distribution sous une forme standardisée et de manière électronique : le consommateur doit être en mesure d'y répondre de manière électronique standardisée. En ce qui concerne la protection nécessaire du commerce des contenus numériques par les tribunaux, un droit des contrats normalisé et harmonisé doit être disponible aux deux parties afin d'offrir un degré élevé de transparence quant aux avantages et aux risques attendus du litige. Les règles contenues dans la proposition de droit commun européen de la vente constituaient déjà un progrès remarquable et pourraient servir elles-mêmes de fondement à un droit des contrats harmonisé dans le domaine des produits à contenu numérique. Les contrats relatifs aux produits à contenu numérique sont bien définis dans le considérant 19 de la directive relative aux droits des consommateurs et doivent servir de base.***

4. Pensez-vous que les divergences entre les futures législations nationales relatives aux produits à contenu numérique pourraient avoir des répercussions sur les activités commerciales? Veuillez expliquer.

***Les divergences entre les législations spécifiques et nationales relatives aux contrats sur les produits à contenu numérique dissuaderont les consommateurs de recourir à Internet pour acquérir des produits à contenu numérique. Elles pourraient également dissuader les petites et moyennes entreprises disposant d'un siège dans un seul État membre d'utiliser Internet pour vendre leurs produits à contenu numérique. Les divergences entre les régimes juridiques nationaux ne répondront pas aux exigences visant à***

*promouvoir et à favoriser le marché unique dans l'Union européenne (article 114 TFUE) mais constitueront un obstacle (propriété intellectuelle, blocage géographique).*

## **Section 2 – Nécessité d'une initiative européenne en matière de règles contractuelles applicables aux produits à contenu numérique**

5. Dans sa stratégie pour un marché unique numérique<sup>3</sup>, la Commission européenne a expliqué qu'une action au niveau de l'Union lui apparaissait nécessaire. Êtes-vous d'accord? Veuillez expliquer.

***Nous approuvons le document de stratégie pour un marché unique numérique de la Commission concernant la nécessité d'agir au niveau de l'UE.***

6. Dans le même document, la Commission annonçait qu'elle présenterait une proposition législative concernant des règles harmonisées de l'UE applicables aux achats de contenu numérique en ligne. D'autres pistes évoquées sont, par exemple, l'élaboration d'un modèle de contrat facultatif que les consommateurs et les entreprises pourraient adopter pour leurs transactions commerciales transfrontières conclues en ligne, ou un niveau minimum d'harmonisation. Que pensez-vous de l'approche proposée dans la stratégie pour un marché unique numérique?

***Nous avons privilégié cette proposition pour les achats de contenus numériques comme étant l'instrument approprié. Le CCBE estime néanmoins que l'article 6 Rome I doit être respecté et préservé dans tous les domaines qui ne sont pas harmonisés.***

## **Section 3 – Portée de l'initiative**

7. Estimez-vous que l'initiative devrait se limiter aux transactions entre entreprises et consommateurs ou englober également les transactions entre entreprises? Veuillez expliquer.

***Les transactions concernées devraient non seulement inclure celles entre entreprises et consommateurs mais aussi celles entre entreprises, et ce pour deux raisons : ces différentes formes de transactions interagissent les unes avec les autres, et l'entreprise commerciale agissant en tant que professionnel ne devrait pas être soumise à un modèle de contrat d'une part et à un autre modèle de contrat de l'autre. En outre, les petites et moyennes entreprises se trouvent souvent dans une situation assez semblable à celle des consommateurs. Il existe par conséquent un besoin évident d'harmoniser les règles applicables aux transactions entre entreprises et consommateurs et aux transactions entre entreprises sur le marché numérique à l'échelle de l'UE. Le droit commun européen de la vente est un excellent exemple qui pourrait être utilisé sans modifications importantes (en dehors de ses restrictions aux PME).***

***Toutefois, les règles obligatoires qui imposent des obligations d'information avant la conclusion du contrat et le droit de résilier le contrat devraient n'être qu'une partie des transactions des consommateurs.***

8. Quels aspects particuliers des transactions entre entreprises, le cas échéant, devraient être abordés? Veuillez expliquer.

***Le droit commun européen de la vente est adéquat dans ce domaine.***

---

<sup>3</sup> Stratégie pour un marché unique numérique en Europe, COM(2015) 192 final.

9. Les produits à contenu numérique peuvent comprendre, notamment, les produits et services énumérés ci-dessous. Lesquels d'entre eux l'initiative devrait-elle viser (cocher tous ceux qui vous semblent pertinents)?

- Les jeux, y compris ceux en ligne
- Les contenus (musiques, films, sports, livres électroniques) destinés au téléchargement   
Les contenus (musiques, films, sports) destinés à la diffusion en flux continu («streaming»)
- Les médias sociaux
- Les services de stockage
- Les services de communication en ligne (par exemple, Skype)
- Tous les autres services en nuage
- Les applications et autres logiciels que l'utilisateur peut installer sur son propre appareil
- Tout logiciel auquel l'utilisateur peut avoir accès en ligne
- Tout autre service fourni exclusivement en ligne et produisant un contenu que l'utilisateur peut stocker sur son propre appareil (comme un service de traduction ou de conseil)
- Tout autre service fourni exclusivement en ligne

Veuillez expliquer votre/vos choix.

***Afin d'éviter une fragmentation inutile des règles sur les contrats de contenu numérique, le CCBE estime que la portée de ces nouveaux régimes juridiques doit être aussi large que possible afin de ne pas dérouter les participants au marché. Le CCBE ne voit pas de raisons pratiques justifiant différentes règles en vigueur concernant les contrats à divers contenus numériques.***

10. Les produits à contenu numérique peuvent être fournis en échange de divers types de contrepartie. Lesquelles des contreparties suivantes l'initiative devrait-elle viser (cocher toutes celles qui vous semblent pertinentes)?

- Argent
- Données à caractère personnel ou d'une autre nature fournies par l'utilisateur de manière active (par exemple, en s'enregistrant)
- Données collectées par le professionnel (par exemple, l'adresse IP ou des informations statistiques)
- Action devant être accomplie par l'utilisateur pour avoir accès au contenu numérique (par exemple, regarder une vidéo publicitaire ou consulter une autre page d'accueil)

Veuillez expliquer votre/vos choix.

***Le CCBE ne voit aucun besoin ni aucune justification de limiter l'initiative à certaines contreparties.***

#### Section 4 – Contenu de l'initiative

11. Parmi les domaines du droit des contrats mentionnés ci-après, quels sont ceux qui, selon vous, posent problème et devraient être visés par l'initiative (cocher tous ceux qui vous semblent pertinents)?

- Qualité des produits à contenu numérique
- Recours et indemnisation en cas de produit à contenu numérique défectueux
- Modalités d'exercice de ces possibilités d'action, par exemple, charge de la preuve du défaut du produit (ou de l'absence de défaut), ou délai d'exercice de ces recours
- Résiliation des contrats à long terme
- Modalités de modification des contrats par le professionnel
- Autres (veuillez préciser)

Veuillez expliquer votre/vos choix.

***L'initiative devrait englober tous les domaines mentionnés, qui sont de la plus haute importance pratique dans presque tous ces contrats.***

***Il devrait exister une liste exhaustive des conditions générales (« noir » et « gris », comme à l'article 84 et 85 du droit commun européen de la vente) qui sont jugées invalides dans les transactions entre entreprises et consommateurs. Cette liste exhaustive (en vue des évolutions possibles) semble être obligatoire compte tenu du paragraphe 3 de l'article 114 TFUE. L'indemnisation du consommateur ou de l'entreprise achetant le contenu numérique constitue pourtant un problème particulier que l'initiative devrait aborder, mais des règles juridiques différentes sont nécessaires à cet égard. Une partie devrait être consacrée à ce problème particulier.***

*Qualité des produits à contenu numérique*

12. La qualité des produits à contenu numérique devrait-elle être garantie par:

- des critères subjectifs (fixés uniquement dans le contrat)
- des critères objectifs (fixés par la législation)
- les deux

Veuillez expliquer votre/vos choix.

***Un mélange des deux, des critères objectifs et subjectifs, permettrait de veiller à la qualité des produits à contenu numérique.***

***Les critères objectifs, lorsque cela est possible, concernent le « nom sous lequel le produit est vendu » (la dénomination de vente) ainsi que les interdictions et obligations spéciales.***

13. Lorsqu'un utilisateur fait une réclamation au sujet d'un produit défectueux:

- l'utilisateur devrait-il prouver que le produit à contenu numérique est défectueux?
- le professionnel devrait-il prouver que le produit à contenu numérique n'est pas défectueux s'il estime la réclamation non fondée?

Veuillez expliquer votre/vos choix.

***La directive 1999/44/CE contient une présomption de non-conformité lorsqu'un défaut apparaît dès la livraison du produit, que le commerçant peut contester en produisant des preuves contraires.***

*Possibilités d'action en cas de produit à contenu numérique défectueux*

14. Quelles sont les principales solutions dont l'utilisateur devrait disposer lorsqu'un produit à contenu numérique est défectueux (cocher tous ceux qui vous semblent pertinents)?

La résolution du problème posé par le produit à contenu numérique, pour qu'il soit conforme à la qualité promise dans le contrat

Une réduction du prix

La résiliation du contrat (avec remboursement)

Une indemnisation

Autres (veuillez préciser)

Veuillez expliquer votre/vos choix.

***En ce qui concerne le régime d'indemnisation, les articles 159 et suivants de la proposition de droit commun européen de la vente semblent prévoir un régime approprié.***

***Un régime spécial doit être établi afin de garantir l'obligation de paiement anticipé du consommateur, soit en annulant toute clause de ce type (« liste noire »), soit en sécurisant juridiquement toute obligation de remboursement du professionnel en cas de retour du produit (remboursement). La garantie du paiement anticipé pourrait être réalisée par des moyens techniques : le paiement anticipé à la banque du fournisseur ne serait que provisoire, la condition étant que le consommateur ne résilie pas le contrat dans un délai d'un mois.***

15. Les utilisateurs devraient-ils disposer des mêmes possibilités d'action pour les produits à contenu numérique fournis en échange d'une contrepartie non pécuniaire (par exemple, la communication de données à caractère personnel)? Veuillez expliquer.

***Oui, le CCBE s'est déjà prononcé contre une fragmentation en différents modèles de contreperformance.***

16. Les utilisateurs devraient-ils pouvoir exercer les possibilités d'action pendant une durée indéterminée ou pendant un certain délai après l'acquisition du produit à contenu numérique ou après la découverte du défaut du produit? Veuillez expliquer.

***Les règles du droit commun européen de la vente (article 178 et suivants) sont adéquates.***

17. Devrait-il y avoir un délai unique ou deux délais distincts, l'un pour délimiter la période durant laquelle le défaut doit être apparu et l'autre pour encadrer l'exercice des possibilités d'action par l'utilisateur? Veuillez expliquer.

***Les règles du droit commun européen de la vente (article 178 et suivants) sont adéquates.***

18. Quel(s) délai(s) estimez-vous approprié(s)? Veuillez expliquer.

**Les règles du droit commun européen de la vente (article 178 et suivants) sont adéquates.**

19. Si un droit à indemnisation est ouvert, à quelles conditions cette indemnisation devrait-elle être accordée? Par exemple, la responsabilité devrait-elle être fondée sur la faute du professionnel ou devrait-il s'agir d'une responsabilité sans faute?

**La partie relative à l'indemnisation du droit commun européen de la vente prévoit des règles adéquates (responsabilité sans faute et critère de prévisibilité).**

20. L'indemnisation devrait-elle pouvoir consister principalement en «crédits de services» (un crédit supplémentaire pour bénéficier de services ultérieurs)? Veuillez expliquer.

**Le CCBE ne pense pas qu'il s'agisse d'un remède approprié, à moins que le consommateur l'approuve expressément.**

#### *Droits supplémentaires*

21. Les utilisateurs devraient-ils pouvoir résilier les contrats à long terme (abonnements) pour les produits à contenu numérique?

Oui

Non

22. Si vous avez répondu «oui» à la question 21, veuillez préciser à quelles conditions et selon quelles modalités les utilisateurs devraient pouvoir résilier le contrat (cocher toutes celles qui vous semblent pertinentes):

la résiliation doit être annoncée à l'avance

la résiliation doit donner lieu à un préavis

l'utilisateur se voit offrir le moyen de récupérer ses données

le professionnel ne peut plus utiliser les données de l'utilisateur

autres (veuillez préciser)

Veuillez expliquer votre/vos choix.

**Il semble obligatoire de protéger le consommateur et le professionnel de manière adéquate : les délais de résiliation devraient dépendre de la durée maximale du contrat (pas plus de six mois), du délai de résiliation d'un mois (devant être communiqué électroniquement). La résiliation pour motif valable doit être prévue (des règles sont nécessaires). Les consommateurs et les professionnels doivent être convaincus que les données ne seront plus utilisées (et la réglementation devrait prévoir des pénalités pour le professionnel/vendeur du produit en cas de violation de ces règles).**

23. En cas de résiliation du contrat, les utilisateurs devraient-ils pouvoir récupérer les contenus qu'ils ont générés et qui sont stockés chez le professionnel, pour les transférer à un autre professionnel?

Oui

Non

Veillez expliquer votre choix.

***Lorsque cela est techniquement possible, tout contenu généré par l'utilisateur doit être sécurisé et, s'il est conservé par le professionnel, renvoyé à l'utilisateur et désactivé chez le professionnel pour que celui-ci ne puisse pas le transférer à un autre professionnel.***

***Ces dispositions ne doivent pas être valables lorsque le contenu ou une partie de celui-ci généré par le consommateur constitue une contrepartie.***

24. Si vous avez répondu «oui» à la question 23, veuillez préciser à quelles conditions (cocher toutes celles qui vous semblent pertinentes):

- gratuitement
- dans un délai raisonnable
- sans désagrément majeur
- sous une forme couramment utilisée
- autres (veuillez préciser)

Veillez expliquer votre/vos choix.

25. En cas de résiliation, quelles mesures le professionnel devrait-il avoir le droit de prendre pour empêcher l'utilisation ultérieure du contenu numérique?

- Désactiver le compte de l'utilisateur
- Appliquer des mesures de protection techniques pour bloquer l'utilisation des produits à contenu numérique
- Autres (veuillez préciser)

Veillez expliquer votre/vos choix.

26. Le professionnel devrait-il être en mesure de modifier les caractéristiques des produits à contenu numérique qui ont une incidence sur la qualité ou les conditions d'utilisation de ces produits?

- Oui
- Non

Veillez expliquer votre choix.

***Toute modification des caractéristiques des produits à contenu numérique qui ont une incidence sur la qualité ou les conditions d'utilisation des produits à contenu numérique ne devrait être autorisée que dans la mesure où cette modification est « raisonnable » eu égard aux intérêts du consommateur. Il s'agit d'un contrat exécutoire qui ne peut être modifié par aucune action unilatérale de l'opérateur, sauf en cas de non-conformité. Par conséquent, une clause doit figurer sur la liste noire des clauses du régime juridique pour permettre l'annulation des clauses contractuelles types et donner, en cas de modification, le droit au consommateur de résilier immédiatement et gratuitement le contrat.***

27. Si vous avez répondu «oui» à la question 26, à quelles conditions le professionnel devrait-il modifier les caractéristiques des produits à contenu numérique qui ont une incidence sur la qualité ou les conditions d'utilisation de ces produits?

Le contrat prévoit cette possibilité

Le consommateur est prévenu

La législation autorise le consommateur à résilier le contrat sans frais

Autres (veuillez préciser)

Veuillez expliquer votre/vos choix.

***Voir ci-dessus.***

***En outre, une telle modification devrait être autorisée lorsque l'imposent la loi ou des modifications techniques hors du contrôle du professionnel.***

28. Quelles informations la notification relative à la modification devrait-elle mentionner? Veuillez expliquer.

***Ces informations doivent décrire toutes les conséquences de la modification sur l'utilisation du produit par le consommateur et doit comporter un droit de résiliation.***

***Lorsque la loi ou des modifications techniques hors du contrôle du professionnel imposent un changement, l'acheteur ne doit pas être autorisé à résilier le contrat si le contrat reste conforme à ses attentes et à l'utilisation normale du produit ou du service.***

## Partie 2 – Vente en ligne de biens matériels

### Contexte

En 2014, 50 % des consommateurs de l'UE ont fait des achats en ligne, alors qu'ils n'étaient que 30 % en 2007. Avec un taux de croissance annuel moyen de 22 %, la vente au détail en ligne de biens matériels a dépassé 200 milliards d'euros en 2014, atteignant ainsi 7 % du total des ventes au détail dans l'UE-28. La stratégie de la Commission pour un marché unique numérique soulignait que ce potentiel économique devrait être mieux valorisé en levant les barrières.

Si les professionnels décident de ne pas vendre leurs produits en dehors du marché national, le choix des consommateurs en sera réduit et les prix ne baisseront pas, faute de concurrence. Aujourd'hui, les divergences entre les droits des contrats risquent d'avoir un effet dissuasif à cet égard en générant des coûts pour les professionnels qui adaptent leurs contrats ou en augmentant le risque juridique pour ceux qui ne le font pas. Par exemple, en fonction de l'État membre, les consommateurs ont deux ans, cinq ans ou toute la durée de vie du produit acheté pour faire valoir leurs droits. Dans les transactions entre entreprises, qui ne font l'objet d'aucune législation spécifique de l'UE, la négociation sur le droit applicable peut également entraîner des coûts.

#### *Contexte juridique européen*

Comme pour les produits à contenu numérique, certains aspects du droit des contrats ont déjà été intégralement harmonisés pour l'achat en ligne de biens matériels par les consommateurs. En particulier, la directive sur les droits des consommateurs a pleinement harmonisé les informations qui doivent être communiquées à ces derniers avant la conclusion d'un contrat et leur droit de se rétracter s'ils ont des doutes. La directive sur les clauses abusives dans les contrats prévoit des règles sanctionnant les clauses standardisées abusives dans les contrats de consommation. En outre, contrairement au cas des produits à contenu numérique, les possibilités d'action en cas de bien matériel défectueux sont également réglementées au niveau de l'Union pour les transactions entre entreprises et consommateurs (par la directive sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation). Néanmoins, cette harmonisation se borne à fixer des normes minimales: les États membres ont la possibilité d'aller au-delà et d'ajouter des conditions en faveur des consommateurs. Nombre d'entre eux ont usé de cette faculté, sur différents points et dans des mesures diverses.

### Section 1 – Problèmes

29. De manière générale, êtes-vous d'accord avec l'analyse de la situation présentée dans la partie intitulée «Contexte»? Veuillez expliquer.

***Oui, le CCBE approuve l'analyse de la situation dans la partie intitulée « contexte ».***

30. Pensez-vous que les utilisateurs devraient avoir des droits uniformes dans toute l'Union lorsqu'ils achètent des biens matériels en ligne? Veuillez expliquer pourquoi, en citant des exemples concrets.

***L'évaluation d'impact réalisée en vue de la proposition de droit commun européen de la vente constitue toujours une base fiable pour répondre au besoin d'avoir des règles uniformes pour les ventes, sans en principe tenir compte du fait que les produits ont été achetés en ligne ou non, mais plus particulièrement s'ils ont été achetés en ligne.***

31. Les professionnels adaptent-ils leurs contrats au droit de chaque État membre dans lequel ils veulent vendre leurs produits? Dans l'affirmative, cela entraîne-t-il des difficultés ou des coûts? Veuillez expliquer.

***L'article 6 du règlement de Rome I est problématique pour de nombreux professionnels étant donné que ceux-ci doivent adapter leur contrat aux situations juridiques spécifiques. Un problème similaire existe dans le cas des transactions entre entreprises (estimation du coût de 10 000 € pour chaque État membre).<sup>4</sup>***

32. Pensez-vous que ces difficultés et ces coûts dissuadent les professionnels de faire du commerce électronique transfrontière ou d'en faire davantage? Veuillez expliquer.

***Les utilisateurs ont clairement répondu oui à la question lors du débat sur le droit commun européen de la vente.***

## **Section 2 – Nécessité d'une initiative européenne en matière de règles contractuelles applicables à la vente en ligne de biens matériels**

33. Dans sa stratégie pour un marché unique numérique, la Commission européenne a expliqué qu'une action au niveau de l'Union lui apparaissait nécessaire. Êtes-vous d'accord? Veuillez expliquer.

***Il est obligatoire de couvrir les produits à contenu numérique mais également les biens matériels, de préférence dans le même instrument. La fragmentation des règles juridiques applicables doit être évitée car il n'y a pas de frontière exacte entre ces deux types de contrats. Il existe par exemple des contenus numériques vendus sur CD (vente uniquement ? questions de propriété intellectuelle ?)***

34. Dans le même document, la Commission annonçait qu'elle présenterait une proposition législative permettant aux professionnels de se prévaloir de la législation nationale, basée sur un socle commun ciblé de droits contractuels impératifs de l'UE, applicables aux ventes de biens matériels en ligne, qu'elles soient nationales ou transfrontières. D'autres pistes possibles sont, par exemple, l'élaboration, par les parties prenantes, d'un modèle de contrat facultatif que les consommateurs et les entreprises pourraient adopter pour leurs transactions commerciales transfrontières conclues en ligne. Que pensez-vous de l'approche proposée dans la stratégie pour un marché unique numérique?

***La meilleure approche serait de combiner les deux types de contrats (contenus numériques et biens matériels) en prévoyant un ensemble complet de droits contractuels pour les ventes en ligne nationales et transfrontalières aux consommateurs et aux utilisateurs professionnels lorsque le contrat a été conclu électroniquement. Le CCBE estime également qu'un modèle de contrat facultatif que les parties prenantes pourraient adopter est la solution à suivre sur le marché numérique de l'Union.***

***Le CCBE est convaincu que la meilleure solution est un modèle unique de contrat de vente en ligne, que le commerce électronique soit national ou transfrontalier.***

---

<sup>4</sup> La délégation française souhaite ajouter le point suivant : le consommateur doit savoir que le commerce électronique transfrontalier a ses propres règles. L'harmonisation rendra nécessaire de remplacer les dispositions nationales auxquelles il est impossible de déroger par un accord sur des règles communes de protection suffisante pour éviter l'obstacle au marché du § 2 de l'article 6 du règlement 2008/593. Il devrait s'agir d'une harmonisation totale et non minimale sans aucun obstacle juridique sur le marché : il s'agirait alors d'un vrai pas en avant pour la norme juridique et la concurrence équitable en Europe.

### Section 3 – Contenu de l'initiative

35. Estimez-vous nécessaire que l'UE agisse uniquement pour les transactions entre entreprises et consommateurs ou devrait-elle également intervenir pour les transactions entre entreprises? Veuillez expliquer.

***Voir ci-dessus. Le CCBE privilégie l'idée que l'UE agisse également pour les transactions entre entreprises.***

***Cependant, agir pour les deux transactions (entre entreprises et consommateurs et entre entreprises) ne signifie pas que les règles sont toutes les mêmes.***

36. Quels aspects particuliers des transactions entre entreprises, le cas échéant, devraient être abordés? Veuillez expliquer.

***Fondamentalement, le régime juridique devrait être le même pour les contrats entre entreprises et les contrats entre entreprises et consommateurs, peut-être à l'exception du régime sur la validité des clauses contractuelles types. Si l'on accepte cette exception, le chapitre 9 de la proposition de droit commun européen de la vente pourrait être invoqué en raison de sa bonne formulation.***

37. Parmi les domaines du droit des contrats mentionnés ci-après, quels sont ceux qui, selon vous, posent des problèmes liés aux divergences nationales et devraient être visés par l'initiative (cocher tous ceux qui vous semblent pertinents)?

- Qualité des biens matériels
- Recours et indemnisation en cas de bien matériel défectueux
- Modalités d'exercice de ces possibilités d'action, par exemple, charge de la preuve du défaut du produit (ou de l'absence de défaut), ou délai d'exercice de ces possibilités d'action
  - Remboursement du prix et restitution du bien matériel en cas de résiliation du contrat
- Clauses standardisées abusives ne relevant pas de la protection existante
  - Autres (veuillez préciser)

Veuillez expliquer votre/vos choix.

## Qualité

38. Quels devraient être les critères de détermination de la qualité des biens matériels? Devrait-on prévoir des critères supplémentaires ou différents par rapport à ceux déjà définis à l'article 2<sup>5</sup> de la directive sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation? Veuillez expliquer.

**Non, l'article 2 de la directive sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation semble être adéquat et suffisant.**

39. Quelle devrait être la durée de la période pendant laquelle le professionnel est tenu de prouver que les biens matériels n'étaient pas défectueux au moment de leur livraison? Veuillez expliquer.

**Les règles de la directive sur certains aspects de la vente sont adéquates. Les articles 99 et suivants de la proposition de droit commun européen de la vente offriraient une bonne solution pour les transactions entre entreprises.**

## Recours<sup>6</sup>

40. Quels droits contractuels l'acheteur devrait-il avoir en cas de bien défectueux (cocher tous ceux qui vous semblent pertinents)?

- La réparation ou le remplacement du bien
- Une réduction du prix
- La résiliation du contrat (avec remboursement)
- Une indemnisation
- Le droit de ne pas payer le prix jusqu'à ce que le défaut soit corrigé
- Autres (veuillez préciser)

Veuillez expliquer votre/vos choix.

---

<sup>5</sup> Article 2 (Conformité au contrat).

1. Le vendeur est tenu de livrer au consommateur un bien conforme au contrat de vente.

2. Le bien de consommation est présumé conforme au contrat:

a) s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités du bien que le vendeur a présenté sous forme d'échantillon ou modèle au consommateur;

b) s'il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, que celui-ci a porté à la connaissance du vendeur au moment de la conclusion du contrat et que le vendeur a accepté;

c) s'il est propre aux usages auxquels servent habituellement les biens du même type;

d) s'il présente la qualité et les prestations habituelles d'un bien de même type auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard à la nature du bien et, le cas échéant, compte tenu des déclarations publiques faites sur les caractéristiques concrètes du bien par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.

3. Le défaut de conformité est réputé ne pas exister au sens du présent article si, au moment de la conclusion du contrat, le consommateur connaissait, ou ne pouvait raisonnablement ignorer, ce défaut, ou si le défaut de conformité a son origine dans les matériaux fournis par le consommateur.

4. Le vendeur n'est pas tenu par des déclarations publiques visées au paragraphe 2, point d), s'il:

- démontre qu'il ne connaissait pas, et n'était pas raisonnablement en mesure de connaître, la déclaration en cause,

- démontre que la déclaration en cause avait été rectifiée au moment de la conclusion du contrat, ou

- démontre que la décision d'acheter le bien de consommation n'a pas pu être influencée par la déclaration.

5. Tout défaut de conformité qui résulte d'une mauvaise installation du bien de consommation est assimilé au défaut de conformité du bien lorsque l'installation fait partie du contrat de vente du bien et a été effectuée par le vendeur ou sous sa responsabilité.

Cette disposition s'applique également lorsque le bien, destiné à l'installation par le consommateur, est installé par lui et que le montage défectueux est dû à une erreur des instructions de montage.

<sup>6</sup> Certains aspects évoqués dans les questions posées dans cette section sont actuellement couverts par la directive sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation.

41. L'acheteur devrait-il être libre de choisir parmi les possibilités d'action ou une hiérarchie entre ces dernières devrait-elle être établie (par exemple, le professionnel aurait d'abord la possibilité de réparer le bien)? Veuillez expliquer.

***Voir ci-dessus.***

***La directive 99/44/CE offre au consommateur le choix entre la réparation et le remplacement.***

*Délais pour exercer les possibilités d'action<sup>7</sup>*

42. L'acheteur devrait-il pouvoir exercer les possibilités d'action pendant une durée indéterminée ou pendant un certain délai après l'achat du bien ou après la découverte du défaut du bien? Veuillez expliquer.

***Les délais de la proposition de droit commun européen de la vente (chapitre 18) devrait être repris.***

43. Devrait-il y avoir un délai unique ou deux délais distincts, l'un pour délimiter la période durant laquelle le défaut doit être apparu et l'autre pour encadrer l'exercice des possibilités d'action par l'acheteur? Veuillez expliquer.

***Voir ci-dessus.***

44. Quel(s) délai(s) estimez-vous approprié(s)? Veuillez expliquer.

***Voir ci-dessus.***

45. Le ou les délais devraient-ils être plus courts si le bien matériel est d'occasion?

***Oui, un an après la livraison.***

*Indemnisation<sup>8</sup>*

46. Si un droit à indemnisation est ouvert, à quelles conditions cette indemnisation devrait-elle être accordée? La responsabilité devrait-elle être fondée sur la faute du professionnel ou devrait-il s'agir d'une responsabilité sans faute?

***Voir les articles 159 et suivants de la proposition de droit commun européen de la vente.***

*Notification<sup>9</sup>*

47. L'acheteur devrait-il être tenu de notifier le défaut dans un certain délai après sa découverte? Dans l'affirmative, ce délai devrait-il courir à partir du moment où l'acheteur a connaissance du défaut ou à partir du moment où il est censé avoir pu le découvrir? Quelle durée devrait avoir le délai? Veuillez expliquer.

***Il ne devrait y avoir aucun délai de notification d'un quelconque défaut dans le cadre des contrats entre entreprises et consommateurs, sauf lorsque le défaut est manifeste.***

---

<sup>7</sup> *Ibidem.*

<sup>8</sup> *Ibidem.*

<sup>9</sup> *Ibidem.*

***Dans le cadre des transactions entre entreprises, l'acheteur est tenu d'inspecter les marchandises et de communiquer tout défaut découvert. L'acheteur doit être empêché de tout recours dans le cas où il aurait pu raisonnablement avoir découvert le défaut concerné (présomption réfutable de l'acheteur).***

#### *Garanties commerciales*

48. Les garanties commerciales désignent l'engagement volontaire du professionnel de réparer, de remplacer ou d'entretenir des biens matériels au-delà de ce que lui impose la législation. Estimez-vous nécessaire d'adopter des règles uniformes relatives au contenu et à la forme des garanties commerciales? Veuillez expliquer.

***Oui, la directive sur les ventes à la consommation constitue une bonne base pour l'extension de ces questions aux transactions entre entreprises également. Cela semble être obligatoire afin de protéger entièrement la chaîne de vente au cas où le produit offre cette garantie.***

49. Ces exigences relatives au contenu et à la forme des garanties commerciales pourraient-elles être modifiées par la voie contractuelle ou devrait-il s'agir de règles obligatoires? Veuillez expliquer.

***Compte tenu de l'exigence de protection des consommateurs, il devrait y avoir des règles obligatoires.***

#### *Clauses abusives*

50. Convient-il d'établir une liste de clauses contractuelles qui doivent toujours être considérées comme abusives? Si oui, quelles seraient ces clauses? Veuillez expliquer.

***Oui, il devrait exister une liste de clauses contractuelles qui doivent toujours être considérées comme abusives. Voir le chapitre 8 de la proposition de droit commun européen de la vente.***

51. Convient-il d'établir une liste de clauses contractuelles types qui sont présumées être abusives? Si oui, quelles clauses devraient figurer sur une telle liste? En particulier, comment considérer le paiement d'avance, très fréquent dans le commerce en ligne? Veuillez expliquer.

***Voir la réponse à la question n° 14.***

**La présente annexe à la consultation contient des questions relatives à des règles concernant les produits, comme l'étiquetage. Ces questions n'ont pas de lien avec la future proposition législative de la Commission concernant les règles contractuelles applicables aux achats en ligne de contenus numériques et de biens matériels, annoncée dans la stratégie pour un marché unique numérique, et cette proposition ne contiendra pas de dispositions en matière d'étiquetage. Cependant, puisque la question des règles concernant les produits, comme l'étiquetage, est également évoquée dans ladite stratégie dans le cadre des aspects transfrontières du commerce électronique, la présente annexe a été jointe à la consultation.**

## Contexte

Dans le cadre d'un marché unique numérique, les consommateurs et les professionnels devraient pouvoir acheter et vendre des produits hors de leurs frontières sans rencontrer d'obstacles créés par des divergences entre les législations nationales. Or la [stratégie de l'UE pour un marché unique numérique](#) a recensé plusieurs obstacles empêchant les entreprises et les consommateurs de bénéficier pleinement des avantages d'un tel marché et mis en avant l'objectif de «*veiller à ce que [...] les différences dues à des réglementations spécifiques, par exemple en matière d'étiquetage, ne dissuadent pas les opérateurs du marché intérieur de se lancer dans des opérations transfrontières*».

Il se peut que les spécifications techniques ou les règles en matière d'étiquetage ou de modalités de vente varient d'une région à l'autre et, selon le lieu où se trouve le consommateur dans l'Union, que les règles nationales concernant les produits obligent le professionnel à adapter ses produits et leur conditionnement en conséquence. Malgré le principe de reconnaissance mutuelle, les États membres peuvent justifier ces règles par un objectif d'intérêt général qui prévaut sur la libre circulation des marchandises, par exemple l'hygiène et la sécurité. Les mesures nationales qui entravent la libre circulation des marchandises doivent être justifiées et être nécessaires à la protection effective de l'intérêt général invoqué. Toutefois, même pour les catégories de produits soumises à des règles harmonisées, les États membres peuvent, sous certaines conditions et dans le respect d'une procédure définie par la loi, instaurer certaines obligations supplémentaires d'étiquetage impératives au niveau national.

Dès lors, les fournisseurs en ligne de biens et de services qui souhaitent être présents sur un marché paneuropéen pourraient devoir connaître et respecter 28 corps de règles nationales différents. Trouver la législation applicable peut alors devenir une gageure. 37 % des entreprises de l'UE qui ont une expérience de la vente en ligne dans d'autres États membres ont déclaré que la méconnaissance des règles à suivre constitue un obstacle à la vente en ligne transfrontière. De plus, 63 % des entreprises qui n'ont pas d'expérience de cette forme de vente ont exprimé la conviction que ne pas connaître les règles obligatoires peut constituer un frein<sup>10</sup>. On constate ainsi que les obstacles ressentis sont plus considérables que les obstacles réels et qu'il y a encore fort à faire en matière de communication et de transparence. Cette situation entraîne des coûts d'information et de mise en conformité pour les commerçants en ligne, surtout pour les PME, et en particulier lorsque la valeur de la transaction demeure modeste.

---

<sup>10</sup> Commission européenne, Eurobaromètre Flash 413, 2015.

## Section 1 – Problème

1. De manière générale, êtes-vous d'accord avec l'analyse de la situation présentée dans la partie intitulée «Contexte»? Veuillez expliquer.

***Le CCBE ne peut qu'approuver la description de la situation ci-dessus, mais doit préciser que certaines des mesures faisant obstacle aux échanges ont été dépassées grâce à l'harmonisation de certaines législations nationales.***

2. Estimez-vous que certaines règles nationales concernant les produits devraient obliger les professionnels à modifier leurs produits ou les informations sur ces derniers lorsqu'ils vendent leurs produits légalement commercialisés à des consommateurs d'autres États membres?

***En principe, un produit légalement commercialisé dans l'État membre d'origine doit pouvoir circuler librement au sein du marché intérieur.***

3. Si vous avez répondu «oui» à la question précédente, veuillez préciser quels produits et pour quels motifs.

### *Questions adressées aux professionnels*

4. Disposez-vous d'informations sur toutes les règles nationales concernant les produits dans les États membres:
- a) dans lesquels vous réalisez des ventes en ligne?
  - b) dans lesquels vous n'avez pas de ventes mais qui pourraient constituer un marché pour vos produits?
5. Si vous avez répondu «oui» à la question précédente, veuillez expliquer:
- a) comment vous avez obtenu ces informations et à quel coût.
  - b) comment vous avez fait pour vous conformer aux conditions spécifiques à chaque État membre.

### *Questions adressées aux consommateurs*

6. Envisageriez-vous d'acheter les produits suivants dans un autre État membre, à condition de disposer de toutes les informations:

	dans un magasin de l'autre État membre	en ligne
- un produit étiqueté conformément aux règles en vigueur dans cet État membre de l'UE	Oui / Non	Oui / Non
- un produit conditionné conformément aux règles en vigueur dans cet État membre de l'UE	Oui / Non	Oui / Non
- un produit fabriqué conformément aux spécifications de produit imposées par cet État membre de l'UE	Oui / Non	Oui / Non

## **Section 2 – Nécessité d'une initiative européenne en matière de règles concernant les produits, telles que l'étiquetage**

7. Dans la stratégie pour un marché unique numérique, la Commission européenne citait les règles concernant les produits, telles que l'étiquetage, comme un obstacle potentiel au commerce électronique transfrontière. Êtes-vous d'accord? Veuillez expliquer.

***Au contraire, il semble que l'étiquetage, qui constitue une source précieuse d'informations, stimule davantage le développement du commerce électronique transfrontalier dans la mesure où il est plus facile de comparer les différents produits et de promouvoir la concurrence.***

## **Section 3 – Contenu de l'éventuelle initiative**

8. L'action de l'UE relative aux règles concernant les produits qui affectent la vente en ligne transfrontière de biens matériels devrait-elle porter sur:
- a) les difficultés soulevées par la diversité des spécifications de produit nationales?  
Oui / Non
  - b) les difficultés soulevées par la diversité des règles nationales de conditionnement?  
Oui / Non
  - c) les difficultés soulevées par la diversité des règles nationales d'étiquetage?  
Oui / Non
  - d) d'autres problèmes? Le cas échéant, veuillez expliquer.