

Contact: Johannes Kleis: +32 (0)2 789 24 01
Date: 08/06/2017
Reference: BEUC-PR-2017-010

Achats de produits numériques : un grand pas en avant pour les consommateurs

Les États membres souhaitent que les mesures de protection des consommateurs telles que les droits de garantie s'appliquent aussi lorsque les consommateurs achètent sur internet des produits et services numériques. [Suite à l'accord conclu aujourd'hui](#), et lorsque le Parlement européen aura adopté sa position, le législateur s'attèlera à finaliser la loi.

Une fois adoptée, cette loi européenne protégerait les consommateurs lorsque par exemple le livre numérique qu'ils ont acheté en ligne est défectueux ou s'il est impossible de télécharger un logiciel. A l'heure actuelle, ces droits de garantie ne concernent que les produits tangibles, comme une paire de chaussures ou une machine à laver, et excluent les contenus numériques. Ce projet de loi est donc un grand pas en avant vers une protection des consommateurs modernisée au sein du marché unique numérique.

Nouveauté, ces droits s'appliqueront également lorsque les consommateurs accèdent gratuitement à un produit ou service numérique en échange de leurs données. Malheureusement, les États membres ont été plus conservateurs que la proposition initiale de la Commission européenne en limitant le champ des nouvelles protections aux cas dans lesquels seules les données à caractère personnel sont partagées. Lorsque d'autres données sont concernées, comme les données d'utilisation rendues anonymes, ce droit ne s'applique pas.

En outre, les États membres ont regrettamment approuvé que la charge de la preuve du caractère défectueux d'un produit revienne au fournisseur uniquement au cours de la première année suivant l'achat. Au-delà de cette période, ce serait au consommateur de prouver la faille, ce qui est souvent impossible en raison de la complexité des produits, tels qu'un logiciel. En pratique, cette mesure limite le droit de garantie des consommateurs à seulement un an.

Monique Goyens, Directrice générale du Bureau européen des Unions des Consommateurs (BEUC), a commenté :

« Cette loi est importante car elle transpose dans l'ère numérique les droits des consommateurs européens lorsqu'ils effectuent des achats. C'est une bonne nouvelle pour les consommateurs, qui avaient grand besoin de cette amélioration. Quand le logiciel antivirus ou le fichier musical que vous avez acheté ne fonctionne pas, vous devriez avoir le droit de le retourner au commerçant. »

« On télécharge souvent une application sur notre smartphone ou on joue en ligne sans déboursier le moindre sou. Néanmoins, cela ne veut pas dire que ces produits sont gratuits. Lorsqu'on utilise Facebook, Google ou WhatsApp, on paye le service avec nos données. Cela tombe donc sous le sens que les règles de protection des consommateurs s'étendent aux services numériques. »

FIN

Bureau Européen des Unions de Consommateurs AISBL | Der Europäische Verbraucherverband

Rue d'Arlon 80, B-1040 Brussels • Tel. +32 (0)2 789 24 01 •
press@beuc.eu • www.beuc.eu • www.twitter.com/beuc
EC register for interest representatives: identification number 9505781573-45



This press release is part of an activity which has received funding under an operating grant from the European Union's Consumer Programme (2014-2020).