



COMMISSION EUROPEENNE

COMMUNIQUE DE PRESSE

Bruxelles, le 14 octobre 2013

Mieux protéger les consommateurs européens qui téléchargent des jeux, des livres, des vidéos et de la musique

Grâce à l'action conjointe des États membres de l'Union européenne et de la Commission européenne,

116 sites de vente en ligne de jeux numériques, de livres, de vidéos et de musique se sont alignés sur la législation de l'Union relative à la protection des consommateurs.

M. Neven Mimica, commissaire européen chargé de la politique des consommateurs, a déclaré à ce propos: «Le respect des droits des consommateurs est mon souci prioritaire au regard de l'évolution rapide de l'environnement numérique. Je suis heureux que cette opération «coup de balai» ait apporté une solution à quelques-unes des questions les plus importantes liées aux chargements de contenus numériques. Il y a un an, plus de 50 % des sites en ligne n'étaient pas en phase avec notre législation, c'était inacceptable. Ce pourcentage est aujourd'hui tombé à 20 %, et il devrait continuer à baisser. C'est une belle avancée, mais je me battrais pour qu'il y en ait d'autres.»

Cette amélioration de la protection est le résultat de l'opération dite «coup de balai», qui consiste à recenser à l'échelle de l'UE les sites en ligne ne respectant pas le droit de la consommation et, par la suite, à veiller à l'application de celui-ci. Ce recensement des sites en ligne vendant du contenu numérique a été effectué au cours de l'été 2012. Les autorités nationales ont contrôlé, au total, 330 sites couvrant une part importante du marché. L'enquête approfondie menée par les autorités nationales a mis en évidence 172 sites non conformes à la législation de l'Union sur la protection des consommateurs. Les autorités ont pris contact avec les sociétés concernées pour leur demander de se conformer à la législation. À ce jour, 116 sites ont été modifiés et 49 autres font encore l'objet d'une procédure; dans cinq cas, les infractions étaient mineures et n'ont donné lieu à aucune poursuite de la part des États membres, et deux sites n'existent plus. Depuis cette intervention des autorités compétentes dans les États membres de l'UE, 80 % des 330 sites en ligne sont maintenant en conformité avec la législation de l'Union sur la protection des consommateurs.

Quel était exactement l'objet des contrôles?

Les contrôles effectués sur les sites en ligne visaient à déterminer si les informations sur les principales caractéristiques des produits étaient facilement lisibles et non rédigés en «petits caractères», si des adresses électroniques auxquelles soumettre des questions ou des réclamations étaient indiquées, et si les conditions et clauses de vente étaient équitables. Les principaux problèmes découverts étaient:

- des clauses contractuelles abusives privant le consommateur de son droit d'ester en justice ou de recevoir un dédommagement en cas de défectuosité d'un produit;

- des renseignements confus concernant le **droit de rétractation**: s'agissant de téléchargements numériques, les opérateurs sont tenus d'informer les consommateurs avant que ceux-ci n'effectuent leur achat qu'ils ne pourront pas annuler un téléchargement en cours (42 % des sites contrôlés n'étaient pas en règle à cet égard).
- l'absence d'informations obligatoires concernant l'**identité de l'opérateur**, en particulier son **adresse électronique**, ce qui privait les consommateurs d'un moyen concret d'entrer en contact avec celui-ci.

Outre l'opération «coup de balai», la Commission européenne a fait réaliser une [étude complémentaire](#) qui a révélé qu'aucune information, ou très peu, n'avait été fournie sur les **restrictions géographiques** susceptibles de s'appliquer. Ces informations sont essentielles pour les consommateurs qui se rendent dans d'autres pays de l'UE et qui s'attendent normalement à pouvoir utiliser sans entraves leurs contenus numériques dans l'ensemble du marché intérieur.

Cette étude a également révélé que les jeux annoncés comme «gratuits» exigeaient souvent un paiement à un stade ultérieur, sans que cela soit clairement expliqué en amont. De telles pratiques visent souvent directement les consommateurs les plus vulnérables, les enfants, et ont engendré des situations où les parents, qui avaient autorisé leurs enfants à jouer sur leur appareil portable, ont vu affluer des factures énormes.

Quelles sont les prochaines étapes?

Les 49 sites en ligne qui ne sont toujours pas en conformité avec la législation de l'Union continuent de faire l'objet de procédures administratives ou judiciaires dans leur pays. La question spécifique des éléments à acheter lors de la progression du jeu est aussi réexaminée, le but étant de garantir une meilleure information des consommateurs et d'éviter des frais disproportionnés et inattendus liés à des achats effectués par les enfants.

Contexte

Un «**coup de balai**» est une opération menée à l'échelle de l'Union dans le but de repérer, sur les sites en ligne, les infractions au droit de la consommation et de garantir ensuite l'application de ce droit. L'opération est coordonnée par la Commission européenne et est menée simultanément par les autorités nationales compétentes. Cette **opération de contrôle des contenus numériques** s'est déroulée dans 26 États membres de l'UE, en Norvège et en Islande en juin 2012. Il s'agit de la 6^e opération de ce genre depuis 2007.

Un nombre croissant de citoyens européens achète des contenus numériques: en moyenne, 79 % des consommateurs européens ont utilisé des services de musique en ligne et 60 % ont joué en ligne au cours des douze derniers mois. Selon des sources professionnelles, la valeur des téléchargements de fichiers de musique dans l'UE s'élevait à 677 millions d'euros en 2010; selon les estimations, les consommateurs au Royaume-Uni, en Allemagne, en France, en Italie, en Espagne, aux Pays-Bas et en Belgique auraient dépensé 16,5 milliards d'euros dans les jeux en ligne en 2011. Les jeux pour enfants prétendument «gratuits» représentent une niche croissante du marché des jeux dans l'UE (50 % de l'ensemble des jeux au cours des 12 derniers mois).

Pour de plus amples informations:

[MEMO/13/877](#)

Twitter: [@MimicaEU](#), [@EU_Consumer](#)

Contacts :

[David Hudson](#) (+32 2 296 83 35)

[Andreana Stankova](#) (+32 2 295 78 57)

Annexe — Nombre de sites en ligne contrôlés et conformes au 9 octobre 2013:

Pays	Sites en ligne contrôlés	Première phase de dépistage (2012)		Deuxième phase d'application (résultats à la date d'octobre 2013)		Sites en conformité au 9 octobre 2013 en pourcentage des sites en ligne contrôlés en 2012
		Sites en ligne déjà en conformité	Sites en ligne en infraction avérée	Sites en conformité au 9 octobre 2013	Sites en ligne faisant toujours l'objet de procédures, présentant des irrégularités mineures ou ne fonctionnant plus	
Autriche	10	2	8	6	4	60 %
Belgique	11	7	4	7	4	64 %
Bulgarie	10	10	0	10	0	100 %
Chypre	3	0	3	3	0	100 %
République tchèque	11	9	2	11	0	100 %
Danemark	10	4	6	9	1	90 %
Estonie	10	7	3	10	0	100 %
Finlande	10	2	8	9	1	90 %
France	27	16	11	23	4	85 %
Allemagne	26	14	12	23	3	89 %
Grèce	10	2	8	8	2	80 %
Hongrie	6	1	5	6	0	100 %
Islande	10	1	9	10	0	100 %
Italie	10	4	6	7	3	70 %
Lettonie	10	0	10	8	2	80 %
Lituanie	10	10	0	10	0	100 %
Luxembourg	8	7	1	7	1	88 %
Malte	10	2	8	6	4	60 %
Pays-Bas	11	8	3	10	1	91 %
Norvège	9	6	3	6	3	67 %
Pologne	10	8	2	8	2	80 %
Portugal	20	11	9	11	9	55 %
Roumanie	10	5	5	9	1	90 %
Slovaquie	10	3	7	8	2	80 %
Slovénie	4	1	3	4	0	100 %
Espagne	26	5	21	19	7	68 %
Suède	17	2	15	15	2	89 %
Royaume-Uni	11	11	0	11	0	100 %
Total	330	158	172	274	56	83 %