CONSUMERPRO

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Droit du numérique

Document théorique

Digital Rights - France
May 2021 - Version 1

European Commission

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES 1
INTRODUCTION AU DOCUMENT THÉORIQUE 3
1. PROTECTION DES DONNÉES 4
1.1. Introduction et historique des politiques de protection des données des consommateurs 4
1.2. Pourquoi la protection des données est importante pour les consommateurs 4
1.3. Principaux défis concernant les politiques en matière de protection des données des consommateurs 5
1.4. Principaux droits et obligations des consommateurs en bref 5
1.5. Lois et réglementations aux niveaux européen et national 6
1.6. Jurisprudence 7
1.7. Que peuvent faire les consommateurs en cas de problème ? 7
1.8. Autres ressources – fiches d'information, publications, liens internet 9
2. PlATEFORMES 10
2.1. Introduction et historique des politiques en matière de plateformes de consommation 10
2.2. Pourquoi les plateformes sont importantes pour les consommateurs 10
2.3. Principaux défis concernant les plateformes 11
2.4. Principaux droits et obligations des consommateurs en bref 14
2.5. Lois et réglementations au niveau de l'UE 16
2.6. Jurisprudence 18
2.7. Que peuvent faire les consommateurs en cas de problème? 18
2.8. Autres ressources – fiches d'information, publications, liens internet 18
3. TÉLÉCOMMUNICATIONS 18
3.1. Introduction et histoire de la politique des consommateurs en matière de télécommunications 18
3.2. Pourquoi les télécommunications sont importantes pour les consommateurs 19
3.3. Principaux défis des télécommunications 19
3.4. Principaux droits et obligations des consommateurs en bref 22
3.5. Lois et réglementations au niveau de l'UE 25
3.6. Jurisprudence 29
3.7. Que peuvent faire les consommateurs en cas de problème? 29
3.8. Autres ressources – fiches d'information, publications, liens internet 30
4. Annexe – Liste de la jurisprudence de la CJUE relative à la directive sur le commerce électronique 31

Ce document a été réalisé dans le cadre du projet **Consumer PRO**, qui est une initiative de la Commission européenne en lien avec le Programme européen des consommateurs. Le soutien de la Commission européenne ne constitue pas une approbation du contenu qui ne reflète que les opinions des auteurs. La Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

INTRODUCTION AU DOCUMENT THÉORIQUE

Cher lecteur,

Ce document théorique fait partie des ressources documentaires développées pour **Consumer PRO**, une initiative de l'UE qui vise à rendre les organisations de consommateurs et d'autres acteurs des politiques publiques de la consommation mieux équipés pour protéger les consommateurs dans leur pays.

L'objectif de ce document est de vous fournir, ainsi qu'à votre équipe, des informations utiles et pertinentes sur le droit du numérique. Son contenu a été préparé par des experts du BEUC en matière de droit du numérique, dans une perspective européenne et afin de :

- Former rapidement vos équipes de praticiens,
- Trouver facilement des informations pertinentes,
- Permettre à votre personnel de mieux informer les consommateurs sur leurs droits, et,
- Sensibiliser vos ministères et autorités nationales au droit du numérique.

Ce document théorique fait partie d'une série de ressources documentaires. Il existe des documents théoriques complémentaires sur le droit général de la consommation et sur le développement durable.

À propos de « Consumer PRO »

Consumer PRO est une initiative de la Commission européenne développée dans le cadre du Programme européen des consommateurs et mise en œuvre par le BEUC – le Bureau européen des unions de consommateurs. Son objectif est de renforcer les compétences des organisations européennes de consommateurs et d'autres acteurs des politiques publiques de la consommation à travers l'éducation non formelle. Le projet couvre les États membres de l'UE, l'Islande et la Norvège.

Pour plus d'informations, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : info@consumer-pro.eu.

1. PROTECTION DES DONNÉES

1.1. Introduction et historique des politiques de protection des données des consommateurs

La protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel est un droit fondamental dans l'Union européenne. L'article 8, paragraphe 1, de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne et l'article 16, paragraphe 1, du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) disposent que toute personne a droit à la protection des données à caractère personnel la concernant. En outre, l'article 7 de la Charte des droits fondamentaux stipule que chacun a droit au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile et de ses communications.

Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) est le texte réglementaire qui régit le traitement des données personnelles dans l'UE. Il oblige les organisations, tant les organismes publics que les entreprises, à utiliser les données personnelles des consommateurs de manière transparente et équitable. Il renforce vos droits et s'applique à toutes les organisations qui traitent les données à caractère personnel d'individus qui se trouvent dans l'UE, quel que soit l'endroit où les organisations sont basées.

Les règles sur la confidentialité en ligne (actuellement la Directive ePrivacy, qui est en cours de révision) protègent la confidentialité des communications électroniques et contiennent également des protections spécifiques pour les consommateurs contre les communications commerciales non sollicitées envoyées via des services de communication électronique.

1.2. Pourquoi la protection des données est importante pour les consommateurs

Bien que bénéfiques pour les consommateurs, les technologies de l'information numérique et l'émergence de nouveaux services en ligne représentent également **un défi majeur pour les droits fondamentaux de la vie privée et de la protection des données personnelles**. Les modèles commerciaux qui dominent actuellement le monde numérique sont basés sur le suivi et l'analyse de chaque mouvement des consommateurs. Les entreprises utilisent les informations qu'elles collectent pour créer des profils d'utilisateurs, qui sont échangés en ligne et utilisés pour diffuser des publicités ciblées sur le comportement. Ces profils pourraient également être utilisés pour discriminer les consommateurs et influencer leur comportement. Il est important de veiller à ce que les consommateurs puissent garder le contrôle de leurs données personnelles et bénéficier de produits et services numériques innovants sans avoir à renoncer à leur vie privée.

1.3. Principaux défis concernant les politiques en matière de protection des données des consommateurs

Il est très difficile pour les consommateurs de pouvoir contrôler ce qui se passe avec leurs données dans la pratique. Leurs droits ne sont très souvent pas respectés et ils sont souvent contraints d'accepter de renoncer à leur vie privée s'ils veulent utiliser des produits et services numériques.

Les consommateurs sont sous surveillance commerciale constante et leurs données personnelles sont exploitées par une myriade d'entreprises, souvent dont ils n'ont même jamais entendu parler. Les politiques de confidentialité sont vagues, longues, complexes et très difficiles à comprendre et le consommateur n'a d'autre choix que de les accepter. Les consommateurs se voient souvent donner une illusion de contrôle et, dans les cas où on leur demande leur consentement, cela devient un exercice systématique et dénué de sens de « cocher la case ».

Le RGPD était censé résoudre bon nombre de ces problèmes. Cependant, près de deux ans après son entrée en vigueur, il n'y a pas eu de changements importants dans les pratiques commerciales. Le niveau de conformité avec la nouvelle réglementation semble faible et son application pour le moment fait défaut. Les autorités chargées de la protection des données ont des difficultés à traiter toutes les plaintes qu'elles reçoivent et la nouvelle architecture de mise en œuvre, construite autour d'un mécanisme de coopération et de cohérence pour garantir l'interprétation et l'application cohérentes de la législation dans l'UE, prend du temps à décoller.

Un autre problème est que la réforme des règles d'ePrivacy, qui visent à compléter le RGPD et à protéger davantage la confidentialité des communications, est en attente depuis plus de deux ans et aucun accord n'est en vue. (Pour plus d'informations sur la réglementation ePrivacy, voir la fiche technique du BEUC ici).

1.4. Principaux droits et obligations des consommateurs en bref

Le RGPD oblige les organisations, tant les organismes publics que les entreprises, à utiliser les données personnelles des consommateurs de manière transparente et équitable. Il contient une série de principes qui régissent l'utilisation des données personnelles.

Il donne également aux consommateurs une série de droits pour s'assurer qu'ils peuvent contrôler leurs données. Entre autres, les consommateurs ont le droit de :

- Être informés, de manière claire et facile à comprendre, de la manière dont leurs données personnelles sont utilisées. Il faut préciser quelles données sont utilisées, par qui et à quelles fins.
- Accéder aux données que les organisations détiennent à leur sujet et obtenir une copie des données.
- Rectifier leurs données si elles sont inexactes.
- Demander aux organisations de supprimer leurs données.
- Demander aux organisations de cesser d'utiliser leurs données, temporairement ou définitivement.
- Recevoir leurs données dans un format couramment utilisé, afin qu'ils puissent les emporter et les utiliser ailleurs.

- Contester les décisions automatisées basées sur leurs données personnelles qui les affectent de manière significative (par exemple, se voir refuser un prêt).
- Être informés si leurs données sont perdues ou volées.
- Déposer une plainte auprès de leur autorité nationale de protection des données ou traduire une entreprise en justice.

1.5. Lois et réglementations aux niveaux européen et national

Au niveau européen

- Charte des droits fondamentaux de l'UE
- Règlement (UE) 2016/679 sur la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et sur la libre circulation de ces données (RGPD)
- Directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (Directive sur la vie privée et les communications électroniques, dite Directive ePrivacy) – Modifiée par la directive 2009/136/CE
- Lignes directrices, recommandations et bonnes pratiques du Comité européen de la protection des données
- Avis du Contrôleur européen de la protection des données
- Exemple de code de conduite : Fédération européenne de marketing direct

Au niveau national

- Loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles (ayant modifié la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, qui demeure toujours en France le texte central fixant les **conditions générales dans lesquelles des données à caractère personnel peuvent être collectées, exploitées, conservées, gérées, utilisées ou traitées** d'une quelconque manière)
- Décret d'application n° 2018-687 du 1er août 2018 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles
- Ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et portant modification de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et diverses dispositions concernant la protection des données à caractère personnel
- Décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

- Recommandations de la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) et de la Commission Nationale Informatique & Libertés (CNIL) sur les pratique abusives « Mise en conformité RGPD »
- Lignes directrices et recommandations de la CNIL
- Le premier code de conduite européen approuvé par la CNIL
- Guide pratique de sensibilisation au RGPD pour les petites et moyennes entreprises
- Check-list RGPD pour les TPE-PME (CNIL)
- Sanction prononcée par la CNIL à l'encontre de la Société Brico Privé
- Procédure contre Google LLC et Google Ireland Limited
- Autres sanctions prononcées par la CNIL

1.6. Jurisprudence

Pour un répertoire des décisions de l'Autorité de protection des données et des tribunaux, ainsi que des articles sur le RGPD, visitez : www.GDPRHub.eu.

Sur le portail officiel du droit de l'UE : fichier Eurlex sur le RGPD. Ceci est une liste des affaires de la CJE et des questions préliminaires relatives au RGPD : retrouvez la liste de la jurisprudence sous la rubrique « Informations sur le document ».

1.7. Que peuvent faire les consommateurs en cas de problème ?

Si le consommateur considère que ses droits en vertu du RGPD ont été violés, il existe deux options:

- Déposer une plainte auprès de l'autorité nationale de protection des données. Vous pouvez trouver la liste complète ici
- Déposer une action directement en justice contre une entreprise/organisation. Cela n'empêche pas le consommateur de déposer une plainte auprès des autorités nationales de protection des données s'il le souhaite.

De même, si le consommateur estime que l'Autorité de protection des données n'a pas traité correctement sa plainte ou s'il n'est pas satisfait de sa réponse ou si elle ne l'informe pas de l'avancement ou du résultat dans les 3 mois à compter du jour où la plainte a été déposée, il peut intenter une action directement devant un tribunal contre l'APD.

Autorités publiques

Au niveau national

La **Commission nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)** est l'autorité de contrôle de protection des données personnelles pour la France. Chaque État membre doit instituer une ou plusieurs autorités publiques indépendantes, chargées de surveiller l'application du RGPD au niveau national, afin de protéger les libertés et droits fondamentaux des personnes physiques à

l'égard du traitement et de faciliter le libre flux des données à caractère personnel au sein de l'Union européenne. Les autorités ont également pour mission de contribuer à l'application cohérente de la réglementation, en coopérant entre elles et avec la Commission européenne.

La CNIL a été créée par la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978. Elle est chargée de veiller à la protection des données personnelles contenues dans les fichiers et traitements informatiques ou papiers, aussi bien publics que privés. Ainsi, elle est chargée de veiller à ce que l'informatique soit au service du citoyen et qu'elle ne porte atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques. La CNIL est une autorité administrative indépendante (AAI), c'est-à-dire un organisme public qui agit au nom de l'Etat, sans être placé sous l'autorité du gouvernement ou d'un ministre. Elle est composée de 18 membres élus ou nommés et s'appuie sur des services.

Elle a un rôle d'alerte, de conseil et d'information vers tous les publics mais dispose également d'un pouvoir de contrôle et de sanction. La CNIL a notamment pour mission d'informer les responsables de traitement de leurs obligations et les personnes concernées de leurs droits et de veiller à ce que les traitements de données à caractère personnel soient mis en œuvre conformément à la réglementation de protection des données. À ce titre, elle publie des documents destinés à faciliter la mise en conformité, dont la valeur contraignante varie selon leur nature (lignes directrices, recommandations, référentiels, méthodologies de référence, règlements types) (Loi n° 78-17, 6 janv. 1978, art. 8, mod.). Elle traite les réclamations ou plaintes des personnes ou des organismes et peut réaliser des contrôles, notamment sur place et en ligne. Elle peut prendre des mesures et sanctions à l'encontre des responsables de traitement et des sous-traitants qui ne respecteraient pas la réglementation. Elle est également en charge de rendre des avis sur les textes relatifs à la protection des données personnelles, et est notamment consultée sur tout projet de loi ou de décret relatifs à la protection des données à caractère personnel ou au traitement de telles données.

Outre les autorités nationales chargées de la protection des données, d'autres organismes publics méritent d'être pris en considération :

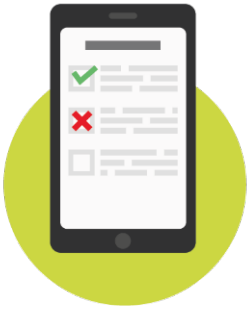
- Au niveau européen :
- La Commission européenne, qui est chargée de veiller à ce que les États membres mettent correctement en œuvre le RGPD et qui a également le pouvoir d'« activer » certaines dispositions du RGPD via des actes délégués (par exemple pour la création d'« icônes de confidentialité » standardisées).
- Le Comité Européen de la Protection des Données (EDPB), qui regroupe toutes les autorités nationales de protection des données. Sa tâche principale est d'assurer la cohérence dans l'application et l'interprétation du RGPD.
- Le Contrôleur Européen de la Protection des Données (CEPD), qui veille au respect des données à caractère personnel par les institutions de l'UE et conseille les institutions sur les questions de protection des données.

Règlement extrajudiciaire des litiges (REL)

Les procédures extrajudiciaires et les autres procédures pour résoudre les litiges entre les responsables et les personnes concernées par le traitement des données à caractère personnel peuvent être établies via des codes de conduite adoptés par les organismes du secteur (article 40 du RGPD), sans préjudice des droits des personnes concernées de déposer des plaintes auprès de leur autorité de protection des données et de saisir les tribunaux.

1.8. Autres ressources – fiches d'information, publications, liens internet

- Site Web de la Commission européenne contenant des informations sur le RGPD
- Bibliothèque RGPD de la Commission européenne – Infographies, fiches d'information et autres documents destinés aux citoyens et aux entreprises
- Fiche d'information du BEUC – La nouvelle loi européenne sur la protection des données, de quoi s'agit-il pour vous ?
- AccessNow - Guide pratique de la protection des données dans l'Union européenne : Quels sont vos droits et comment les exercer ?
- Agence des droits fondamentaux - Manuel de droit européen en matière de protection des données
- Guides publiés par les autorités de protection des données au niveau national (par exemple, voici le guide publié par le CNIL)
- Fiches d'information publiées par le Contrôleur Européen de la Protection des Données (CEPD)
- L'histoire du RGPD et un glossaire (CEPD)



2. PLATEFORMES

2.1. Introduction et historique des politiques en matière de plateformes de consommation

Les consommateurs achètent de plus en plus de services et de produits en ligne, notamment via des plateformes.

Dans les premières années du commerce électronique, ces achats s'effectuaient principalement sur les sites Web d'entreprises qui disposaient également de magasins physiques dans les grandes rues. Aujourd'hui, le comportement d'achat des consommateurs est en train de changer radicalement : de plus en plus de personnes commandent des services et des produits sur des marchés en ligne qui sont expédiés aux consommateurs européens directement depuis l'extérieur de l'UE.

Les achats ne sont pas uniquement effectués via des plateformes de commerce électronique telles que Amazon Marketplace, AliExpress, wish.com ou EBay, mais également via les réseaux sociaux tels qu'Instagram.

Par exemple, en 2017, environ 100 millions de ventes ont été expédiées de Chine vers l'Allemagne. C'est 40 millions de plus qu'en 2016. Des augmentations énormes ont également été signalées dans d'autres pays européens.

En outre, les escroqueries sont à la hausse en ce qui concerne la création de boutiques en ligne dans l'UE par des vendeurs se faisant passer pour des entreprises européennes mais qui en réalité commandent eux-mêmes sur des plateformes chinoises et vendent ces produits aux consommateurs à un prix plus élevé que pour exemple sur wish.com. Cela a été observé au Danemark et en France[1].

On craint raisonnablement que nombre de ces produits ne soient pas conformes aux lois européennes et aux normes techniques en place pour protéger les droits des consommateurs, la santé et l'environnement. Si les fabricants et les distributeurs ayant un siège dans l'UE peuvent être tenus responsables de la sécurité et de la conformité des produits, ce n'est souvent pas le cas pour les producteurs qui n'ont pas de siège dans l'UE car les intermédiaires, c'est-à-dire les plateformes de commerce électronique, refusent d'assumer la responsabilité de la conformité.

2.2. Pourquoi les plateformes sont importantes pour les consommateurs

Faire du shopping, se connecter avec ses amis et sa famille, partager des expériences, regarder un film, écouter de la musique, lire un livre, réserver un voyage, préparer une nouvelle recette, planifier

[1] http://www.leparisien.fr/economie/consommation/achats-en-ligne-attention-aux-derives-du-dropshipping-16-01-2020-8237226.php.

une soirée, se déplacer dans une ville, demander l'aide de ses voisins, et rechercher des informations sur le Web ; ce ne sont là que quelques exemples basiques d'activités que des millions de consommateurs mènent chaque jour. Pour chacune de ces activités, il existe une ou plusieurs plateformes en ligne qui facilitent ces services. Les consommateurs ont embrassé l'essor de l'économie des plateformes, qui présente de nombreux avantages ainsi que des défis pour la protection des consommateurs.

2.3. Principaux défis concernant les plateformes

En règle générale, lorsque la Directive sur le commerce électronique a été adoptée, des plateformes comme Google, Amazon ou Booking.com en étaient à leurs balbutiements. De nombreux autres intermédiaires n'existaient même pas. Par exemple, Facebook et Shopify ont été lancés en 2004. Etsy a été fondée en 2005 ; Airbnb en 2008. Instagram, Wish et AliExpress ont vu le jour en 2010.

Au cours des 20 dernières années, les modèles commerciaux de certaines de ces entreprises et d'autres ont changé. La dynamique du pouvoir de marché a également changé.

Le paysage du marché numérique européen a connu la « *datafication* » (le transfert d'informations en données, et ceci étant la base des modèles commerciaux numériques) ; une multiplication des plateformes ; une prolifération de l'économie collaborative[2]; et une diversification des prestataires de services en termes de fonctions, d'intégration verticale et de taille. Pourtant, chaque entreprise doit respecter les règles. La protection des consommateurs ne peut pas – et ne doit pas – dépendre de la taille de l'entreprise. Après tout, la start-up ou la PME d'aujourd'hui pourrait devenir l' « Alibaba » de demain.

La protection des consommateurs ne peut pas – et ne doit pas – dépendre de la taille de l'entreprise. Après tout, la start-up ou la PME d'aujourd'hui pourrait devenir l'« Alibaba » de demain.

De nombreuses plateformes se sont réinventées. Certaines ne se limitent plus à leur rôle initial d'information ou d'intermédiaire de confiance (ex: plateformes de comparaison ou de classement comme Yelp) mais permettent de conclure des transactions sur la plateforme. Ce sont des modèles commerciaux qui font de la plateforme une place dans la catégorie « marché en ligne », qui est actuellement le centre d'intérêt des organisations de protection des consommateurs. Ce type de plateforme est définie dans la Directive Omnibus[3] comme « un service utilisant un logiciel, y compris un site Web, une partie d'un site Web ou une application, exploité par ou pour le compte d'un professionnel qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres

[2] http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2016-030_gbe_collaborative_economy_beuc_position.pdf.

[3] Article 2(1)(n) de la 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, https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj.

professionnels ou consommateurs ». Cela dit, le rôle de la plateforme ne se limite souvent pas à permettre la conclusion d'un contrat entre vendeurs et acheteurs, mais comprend également d'autres services tels que les services de paiement, les services d'exécution, le traitement des retours et le traitement des réclamations.

D'autres plateformes ont acquis plusieurs rôles. Il existe des « plateformes hybrides », qui peuvent combiner différentes fonctions intermédiaires ou des plateformes verticalement intégrées. Ces dernières n'agissent pas seulement en tant qu'intermédiaires, mais sont également en concurrence avec les commerçants, soit directement, soit via des sociétés affiliées. Par exemple, Amazon est un vendeur, une place de marché en ligne, une société de *cloud computing*, une plateforme de partage de vidéos, un éditeur, une société de publicité, un fabricant d'appareils connectés et une société d'intelligence artificielle.

Les organisations de consommateurs plaident pour des ajustements du cadre législatif pour faire face à cette nouvelle réalité du marché.

Des défis spécifiques

Défi #1. Diffusion d'un large éventail de contenus illégaux.

Les services numériques sont – dans une certaine mesure – devenus un catalyseur de violations généralisées du droit de la consommation ; une source de revenus pour la vente de publicité ou la promotion de produits dangereux et illégaux en ligne. Par exemple[4] :

	Which?, membre britannique du BEUC, a découvert des lumières d'arbre de Noël vendues en ligne qui pourraient prendre feu ou électrocuter les consommateurs[5].
	Le Conseil danois des consommateurs a révélé que les cosmétiques de *wish.com* ne respectaient pas le droit de l'UE.

[4] Voir des exemples sur https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-072_new_evidence_from_beuc_member_organisations_regarding_dangerous_products_available_online.pdf

[5] https://www.which.co.uk/news/2019/12/these-christmas-tree-lights-bought-online-at-ebay-wish-and-aliexpress-could-catch-fire-or-electrocute-you/.

	Plus récemment, six membres du BEUC ont constaté que les deux tiers des 250 produits achetés sur les marchés en ligne échouaient aux tests de sécurité, avec des conséquences potentielles telles qu'un choc électrique, un incendie ou une suffocation[6].

Défie #2. Confusion entre les activités du marché en ligne et les autres activités de la plateforme.

Le débat sur la réforme de la Directive sur le commerce électronique se concentre dans une certaine mesure sur des questions telles que le discours de haine, le contenu terroriste, le matériel protégé par le droit d'auteur, la liberté d'expression ou les considérations relatives au marché unique. S'il s'agit de questions importantes, l'UE ne doit pas non plus perdre de vue les problèmes spécifiques de protection des consommateurs. Il est nécessaire de garantir que les consommateurs qui achètent des produits ou des services sur le marché en ligne[7] soient pleinement protégés.

Il est nécessaire de faire la distinction entre la vente de produits illégaux et d'autres activités, par ex. publier des commentaires sur les réseaux sociaux. Alors que dans ce dernier cas il existe des considérations claires en matière de liberté d'expression, dans le premier cas, le principal enjeu est loin de la liberté d'expression, mais plutôt une question de sécurité des produits et de protection des consommateurs.

Défi #3. La Directive sur le commerce électronique « *ne doit pas s'appliquer aux services fournis par des prestataires établis dans un pays tiers* »[8].

Certains fournisseurs établis dans des pays tiers exploitent les limites de territorialité de la directive – créant ainsi des conditions de jeu inéquitables et inégales.

Défi #4. La manière dont la Directive sur le commerce électronique réglemente les fournisseurs d'hébergement est utilisée par certaines plateformes – y compris (mais pas uniquement) les marchés en ligne – soit pour se protéger de toute responsabilité, soit pour ne prendre aucune mesure significative par crainte de responsabilité.

Défi #5. La législation actuelle présente des lacunes pour réglementer les marchés en ligne. Peu d'attention est accordée à l'enrichissement des marchés en ligne à partir de contenus illégaux.

---

[6] https://www.beuc.eu/publications/two-thirds-250-products-bought-online-marketplaces-fail-safety-tests-consumer-groups/html.

[7] Défini par la Directive Omnibus de l'UE comme « un service utilisant un logiciel, y compris un site Web, une partie d'un site Web ou une application, exploité par ou pour le compte d'un professionnel, qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres commerçants ou consommateurs ». Cela dit, le rôle de la plateforme ne se limite souvent pas à permettre la conclusion d'un contrat entre vendeurs et acheteurs, mais comprend également d'autres services tels que les services de paiement, les services d'exécution, le traitement des retours et le traitement des réclamations.

[8] Directive sur le commerce électronique, considérant 58.

Défi #6. Les nouvelles règles peuvent constituer un obstacle pour que les États membres répondent correctement aux objectifs d'intérêt public.

Par exemple, dans l'affaire C-390/18[9], la CJUE a déclaré qu'Airbnb était considéré comme un service de la société de l'information (article 2.a) de la Directive sur le commerce électronique). La France n'ayant pas notifié à la Commission une loi exigeant une licence professionnelle d'agent immobilier à des entreprises comme Airbnb, elle ne peut pas imposer cette obligation à Airbnb, car cela enfreindrait l'article 3.4 b) de la Directive sur le commerce électronique. Cette affaire a montré que la Directive sur le commerce électronique, en accordant la priorité au marché intérieur, crée des problèmes pour les États membres qui souhaitent adopter des lois et des politiques pour protéger les consommateurs. Il est toutefois important de noter que la décision ne signifie pas que les gouvernements ne peuvent pas imposer de telles mesures à des entreprises comme Airbnb. La CJUE a clairement indiqué que l'obligation de notification énoncée dans la Directive sur le commerce électronique « *n'a pas pour but d'empêcher un État membre d'adopter des mesures relevant de son propre domaine de compétence et qui pourraient affecter la libre prestation de services, mais d'empêcher un État membre d'empiéter sur la compétence, en principe, de l'État membre dans lequel le fournisseur du service de la société de l'information concerné est établi* ».

Défi #7. Manque de surveillance et d'application appropriées.

Les marchés numériques évoluent à une vitesse rapide et les autorités compétentes ne semblent pas faire face, ni disposer de toute l'expertise ou des ressources nécessaires pour surveiller et résoudre les problèmes du marché.

2.4. Principaux droits et obligations des consommateurs en bref

La **Directive sur le commerce électronique** est depuis longtemps l'une des pierres angulaires de l'Internet. La Directive sur le commerce électronique a établi le principe du pays d'origine avec quelques exceptions importantes (notamment les contrats avec les consommateurs), des obligations d'information clés envers les destinataires des services (par exemple, les consommateurs), des exemptions et limitations de responsabilité pour les fournisseurs de services intermédiaires en ligne, entre autres dispositions :

- **Article 1 – 3 : Dispositions générales**
- **Article 4 – 15 : Principes**

  Section 1 : Exigences en matière d'établissement et d'information

  Section 2 : Communications commerciales

  Section 3 : Contrats en ligne

  Section 4 : Responsabilité des intermédiaires

[9] http://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-390/18.

- **Articles 16 – 20 : Mise en œuvre**
- **Articles 21 – 24 : Dispositions finales**

Où trouver les dispositions les plus importantes de la Directive sur le commerce électronique ?

- **Objectif principal** : marché intérieur et libre prestation des services de la société de l'information (article 1)
- Parmi les **autres objectifs** figurent « la sécurité juridique et la confiance des consommateurs » (considérant 7), garantissant un niveau élevé de protection des consommateurs et de protection des mineurs (considérant 10)
- **Champ d'application :** sans préjudice de la protection des consommateurs (article 1)
- **Définitions** (article 2)
- **Informations de base** destinées aux consommateurs et aux autres destinataires (articles 5, 6, 10)
- **Droits lors de la passation de commandes en ligne** (article 11)
- **Principes de responsabilité des intermédiaires** (articles 12 à 15). Les principes les plus importants ici sont :
    - Les hébergeurs ne sont pas responsables du contenu de tiers tant qu'ils en ont connaissance, ils suppriment ou désactivent rapidement l'accès au contenu illégal (article 14)
    - Interdiction pour les États membres d'imposer une obligation générale de surveillance aux fournisseurs (article 15)
- **Codes of conduite** (article 16)
- **Règlement extrajudiciaire des litiges** (article 17)
- **Actions en justice** « *pour mettre fin à toute infraction présumée et pour empêcher toute nouvelle atteinte aux intérêts en cause* » (article 18)
- **Coopération des États membres** (article 19)
- **Sanctions** (article 20)

Depuis l'adoption de la Directive sur le commerce électronique en 2000, les services numériques ont évolué, soulevant de nouveaux défis. Par exemple, le principe de la sphère de sécurité donne à certaines plateformes un espace libre pour ne pas être tenues responsables. Certains fournisseurs de services numériques n'assument pas de responsabilités significatives ou n'accordent pas de réparations appropriées aux consommateurs en cas de problèmes. De même, certaines initiatives volontaires ont retardé des mesures réglementaires indispensables. Celles-ci peuvent être mises en œuvre via la législation sur les services numériques.

Consumer PRO a également développé deux autres documents sur les thèmes du droit de la consommation et sur le développement durable qui peuvent compléter ce document de manière utile.

2.5. Lois et réglementations au niveau de l'UE

RÈGLEMENT / DIRECTIVE	DATE DE TRANSPOSITION	EXAMEN / EVALUATION: TYPE DE MESURE	DATE D'ECHEANCE	COMMENTAIRE
Directive sur le commerce électronique	17/01/2002 (transposition)	Rapport de réexamen CE (art. 21)	Avant le 17/07/2003, puis tous les deux ans	Aucune évaluation formelle ne nous est connue depuis 2012. L'enquête sectorielle de 2017 de la Commission peut être intéressante du point de vue de la concurrence.
		Loi sur les services numériques (DSA)	Mars 2020 : consultation	DSA à présenter sous forme de paquet. Il comprendra certainement une réforme de la Directive sur le commerce électronique et pourrait inclure une réglementation ex ante pour les plateformes dominantes sur le marché (à confirmer).
			Fin 2020 : proposition de la CE et analyse d'impact	Thèmes clés de la réforme de la Directive sur le commerce électronique : responsabilité des intermédiaires, principe du pays d'origine, procédures de notification et d'action, exigences de transparence, application et coordination entre les États membres.
Règlement « Platform to Business » (Règlement *P2B)*	12/07/2020	Lignes directrices de la CE sur le classement des exigences de transparence (art. 5)	12/07/2020 (à confirmer)	12/12/2020 – événement des parties prenantes pour alimenter les lignes directrices.
		CE pour encourager les codes de conduite (art. 17)	Pas de date	Une analyse de leur fonctionnement fera partie de la revue.
		Rapport d'examen CE (art. 18)	13/01/2022 et tous les trois ans	

Directive Omnibus	28 November 2021 (transposition) 28 May 2022 (application)	Article 7 – Transposition	Article 6 - Rapport de la Commission et examen. Rapport à publier par EC avant le 28 mai 2024	

2.6. Jurisprudence

- **Concernant le Règlement P2B :** pas de jurisprudence car il ne deviendra applicable qu'à partir du 12 juillet 2020. Intéressant de suivre la plainte de Spotify en matière de concurrence contre Apple : https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-9-2019-002996_EN.html.
- **Concernant la Directive Omnibus** : pas encore de jurisprudence car elle ne deviendra applicable qu'à partir du 28 mai 2022. Consultez le document théorique sur le droit de la consommation pour connaître la jurisprudence d'autres instruments du droit de la consommation.
- **Concernant la Directive sur le commerce électronique :** voir l'annexe I pour la liste complète des cas.

2.7. Que peuvent faire les consommateurs en cas de problème?

- Revenez directement au vendeur / à la plateforme (cette étape n'est pas obligatoire).
- Modes alternatifs de règlement des conflits (ADR) possibles (cette étape n'est pas obligatoire).
- Autorités compétentes des États membres : cela varie d'un pays à l'autre et d'un sujet à l'autre.

En France, si vous souhaitez déposer une plainte, merci d'utiliser le téléservice de plaintes en ligne de la Commission nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : https://www.cnil.fr/fr/plaintes

2.8.Autres ressources – fiches d'information, publications, liens internet

- Présentation de la Commission européenne sur les instruments et objectifs suivis dans la directive sur le commerce électronique (voir ici)
- Document de position du BEUC « Assurer la protection des consommateurs dans l'économie des plateformes » (en anglais) : (voir ici)
- Prise de position du BEUC sur l'« Économie collaborative » (ici)
- Prise de position du BEUC sur la loi sur les services numériques (ici)

3. TÉLÉCOMMUNICATIONS

3.1. Introduction et histoire de la politique des consommateurs en matière de télécommunications

Les marchés des télécommunications restent un secteur de préoccupation important pour tous les consommateurs européens, car la satisfaction générale à l'égard des services de

télécommunications reste très faible. Les règles de l'UE ont été récemment mises à jour via le Code des communications électroniques européen (CCEE) et le Règlement de l'Organe des Régulateurs Européens des Communications Électroniques (ORECE). Cette réforme améliorera considérablement la protection des consommateurs, si elle est bien mise en œuvre et appliquée par les États membres. Les lignes directrices de l'ORECE sont un outil important pour interpréter les règles de manière cohérente.

3.2. Pourquoi les télécommunications sont importantes pour les consommateurs

Dans un monde de plus en plus interconnecté, les consommateurs passent de plus en plus de temps et d'argent en ligne, à se connecter avec les autres et à mener une vie numérique. L'accès à des connexions Internet et à des technologies de communication abordables et de haute qualité est devenu une condition préalable pour que tous les consommateurs puissent participer à la société numérique.

3.3. Principaux défis des télécommunications

Les marchés des télécommunications sont encore très difficiles pour les consommateurs et le nombre de plaintes reste très élevé. Cela est indiqué par le Tableau de bord des marchés de la consommation de la Commission européenne (2018) et par les plaintes des consommateurs reçues par les organisations de consommateurs.

- Le tableau de bord des consommateurs de la Commission 2018 a révélé « des problèmes persistants sur les marchés des télécommunications ». « La forte incidence des problèmes reste de loin le point faible de ce secteur ». « La part de consommateurs signalant des problèmes (16,9% en moyenne) sur ces marchés est la plus élevée de tous les marchés de services étudiés, notamment pour les services Internet (20,3%). Cela se traduit par le préjudice global le plus élevé pour les consommateurs dans tous les secteurs ». En d'autres termes, les marchés des télécommunications causent la plus grande part de préjudice aux consommateurs de tous les services.
- La Commission dispose même d'un indicateur de performance du marché, qui indique la performance d'un marché selon les consommateurs. La Commission a constaté que « les six groupes de marché comparables en 2015 montrent une amélioration du score MPI [indicateur de performance du marché] moyen, à l'exception du groupe du marché des télécommunications », qui montre une légère baisse. Cf. ici page 9.

Les problèmes spécifiques incluent, mais ne sont pas limités à :

- Prix élevés et différences entre les pays

Une étude de la Commission européenne sur les prix de détail des offres haut débit mobile a révélé que, malgré la baisse des prix, certains pays restent chers, notamment la Hongrie, le Portugal, Chypre, la République tchèque, la Grèce et la Slovaquie.

- Manque de concurrence dans tous les pays

Aux Pays-Bas, *Consumentenbond* se plaint du duopole de deux opérateurs: KPN et VodafoneZiggo. Ils disposent tous deux de leur propre réseau et opèrent sur le marché fixe et mobile. La hausse des prix a lieu chaque année.
Pour plus d'informations, veuillez consulter[10]:
https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1
https://www.consumentenbond.nl/mobiel-abonnement
https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1/prijsverhoging-bij-de-provider
https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1/content-strijd
https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2018/openstellen-netwerk-vodafoneziggo-goed-nieuws-voor-consumenten

- Conditions contractuelles abusives.

Pour plus d'informations, veuillez vérifier :
https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predispone-modifiche-richieste .
https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1224-iliad-aeci-invia-esposti-antitrust-agcom-privacy
https://www.euroconsumatori.eu/assets/admin/docs/6TRYvqSHAe-ILIAD%20-%20ESPOSTO.pdf
https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predispone-modifiche-richieste

- Pratiques commerciales trompeuses et déloyales.

Par exemple, la publicité des smartphones « gratuits », alors qu'ils ne le sont pas : https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2019/telecomaanbieders-schikken-in-zaak-over-gratis-mobieltjes

- Cacher les conditions contractuelles essentielles dans le jargon juridique du contrat.

- Modification unilatérale abusive des conditions contractuelles :

[10] Les liens internet présents sous cette section dans les documents théoriques sont une sélection d'articles d'organisations européennes de consommateurs, donc dans la langue nationale. Veuillez utiliser un outil de traduction si vous souhaitez en savoir plus.

https://www.deco.proteste.pt/casa-energia/tarifarios-tv-net-telefone/noticias/operadoras-podem-ter-ganho-50-milhoes-de-euros-com-subida-ilegal-de-preco

- Activation de services non sollicités.

Abonnements générés par SMS pour différents types de services non désirés promis comme « gratuits ».

- Vente abusive de contrats à des consommateurs vulnérables (par exemple à des personnes âgées).

- Changement de fournisseur.

Comme le souligne vzbv, « [e]n 2015, l'Agence de régulation allemande responsable, l'Agence fédérale des réseaux (*Bundesnetzagentur*), a enregistré environ 178 000 demandes et plaintes de consommateurs concernant des problèmes de télécommunications. Environ la moitié d'entre eux concernaient le changement de fournisseur ».

https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/04/25/17-03-28_vzbv_short_position_paper_eecc_en_final.pdf, cf. Agence fédérale du réseau: rapport annuel 2015, 2016.

- Interruptions de service.

- Qualité de service :

https://www.quechoisir.org/dossier-qualite-du-reseau-t499/

- Fracture numérique, en particulier entre les zones rurales et cosmopolites. Certains ménages ne disposent pas du tout de connexion Internet :

https://www.clubic.com/connexion-internet/actualite-852316-fracture-numerique-qualite-connexions-ufc-choisir-etat-lieux-internet-fixe-france.html

- Violations de la neutralité du Net :

https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_berecs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf

- Communications non sollicitées :

https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2017-059_proposal_for_a_regulation_on_privacy_and_electronic_communications_e-privacy.pdf (pp. 12-13)

- Manque de sensibilisation aux droits des consommateurs (par exemple https://www.econsumer.eu/) ou volonté de se plaindre en cas de problème : https://www.ocu.org/consumo-familia/derechos-consumidor/noticias/reclamaciones-consumo

- Mise en application, par ex. contre les offres de notation zéro : https://epicenter.works/document/1522

3.4. Principaux droits et obligations des consommateurs en bref

1. CCEE : mise à niveau des droits des consommateurs de l'UE et des obligations des fournisseurs de communications électroniques (fournisseurs *over-the-top* inclus) :

- Liste résumée des nouveaux avantages les plus importants pour les consommateurs :
    - Appels et SMS intra-UE : à partir du 15 mai 2019, les appels intra-UE seront plafonnés à 19 centimes/minute et les SMS à 6 centimes/SMS.
    - L'obligation de service universel se concentre désormais sur l'accès à Internet à large bande, ce qui devrait signifier que tous les consommateurs, y compris ceux qui se trouvent dans des situations économiquement vulnérables, doivent disposer d'un accès Internet abordable et de qualité décente.
    - Les exigences d'information et de transparence ont été mises à jour et incluent désormais certains de nos ajouts, y compris sur les données à titre de contre-performance.
    - Les consommateurs auront désormais des droits plus solides lors de la résiliation d'un contrat.
    - Les consommateurs seront également protégés lorsqu'ils achèteront des contrats groupés.
    - Les opérateurs de télécommunications devront indemniser les consommateurs pour les retards de commutation indus.
    - Tous les services de communications numériques (y compris les applications en ligne) doivent respecter le principe de sécurité des communications.

  Les pires scénarios de déréglementation du régime de réglementation du marché ont été évités. Les autorités de régulation nationales (ARN) disposeront toujours de pouvoirs suffisants pour faire respecter la concurrence sur le marché, y compris désormais également dans les situations d'oligopoles.
- Articles clés pour la protection des consommateurs : articles 99-116 CCEE.

- Exemple : résumé de contrat électronique : la Commission européenne a adopté son règlement d'exécution établissant un modèle de résumé de contrat pour les services de communication électronique qui présente les avantages suivants pour les consommateurs :
    - Plus de spécifications pour les forfaits et un ordre de présentation établi ont été ajoutés (dans la section sur les services et équipements terminaux).
    - Toutes les vitesses d'accès Internet pertinentes ont été incluses. Un résumé des recours nationaux disponibles devrait également être fourni non seulement pour les pannes de vitesse, mais aussi pour les autres défaillances des paramètres de qualité de service.
    - Plus de précisions sur la section durée et résiliation.
    - « Les informations requises doivent être fournies directement dans le résumé et non par référence à d'autres sources d'informations ».

Clarifications que les États membres peuvent maintenir ou introduire dans leur droit national des dispositions relatives à des aspects non couverts par l'article 102 du Code des communications électroniques européen (par exemple, la langue, la manière dont le modèle doit être fourni, la promotion, la surveillance et l'application étroites, etc.)

2. Neutralité du Net : depuis mai 2016, la législation de l'UE stipule que tout le trafic Internet doit être traité de la même manière.

Le principe de « neutralité du net » signifie que les fournisseurs d'accès à l'internet ne peuvent plus ralentir, bloquer l'accès à certaines applications ou services ou exercer une discrimination à leur encontre.

L'art. 3.3 du Règlement 2015/2020 garantit la neutralité du net :

« *[L]es fournisseurs de services d'accès à l'internet traitent tout le trafic de façon égale et sans discrimination, restriction ou interférence, quels que soient l'expéditeur et le destinataire, les contenus consultés ou diffusés, les applications ou les services utilisés ou fournis ou les équipements terminaux utilisés* ».

3. Itinérance : suppression des frais d'itinérance depuis 2017 avec quelques mises en garde.

- La règle par défaut est que les consommateurs doivent pouvoir utiliser leurs forfaits mobiles nationaux lorsqu'ils voyagent à l'intérieur de l'UE sans aucun supplément. Cela signifie qu'en principe, les consommateurs peuvent utiliser le même nombre de minutes, de SMS et de giga-octets de données lorsqu'ils se trouvent dans un autre pays de l'UE. Des exceptions s'appliquent dans certains cas. Les fournisseurs de téléphonie mobile ont la possibilité (mais pas l'obligation) de joindre à leurs contrats

des politiques dites d'utilisation équitable. L'objectif est que ces politiques d'utilisation équitable définissent la manière dont leurs clients peuvent utiliser leurs forfaits mobiles nationaux lorsqu'ils voyagent avec le régime RLAH (*Roam-Like-At-Home*).

- Dans son rapport d'examen de novembre 2019, la Commission européenne a confirmé que les règles d'itinérance sont une réussite à la fois au niveau de la vente au détail et de la vente en gros. La Commission a constaté que « par rapport à l'année précédant la suppression de l'itinérance », nous avons
    - Une utilisation des données mobiles 10 fois plus élevée lors d'un voyage dans l'UE
    - 12 fois plus élevée pendant la période des vacances
    - Volume d'appels téléphoniques 3 fois plus élevé.
- *« Le rapport conclut que la dynamique de la concurrence sur le marché de l'itinérance ne changera probablement pas dans un proche avenir, ce qui signifie que la réglementation actuelle de détail et de gros est toujours nécessaire. Les règles actuelles en matière d'itinérance devraient continuer de s'appliquer dans les années à venir pour garantir que les citoyens peuvent bénéficier de l'itinérance sans frais supplémentaires au sein de l'UE. Le règlement sur l'itinérance est actuellement en vigueur jusqu'en juin 2022 », a ajouté la Commission.*

4. Communications intra-UE : l'UE a plafonné le prix des appels vers un autre pays de l'UE à 19 centimes et à 6 centimes pour les SMS depuis le 15 mai 2019. FAQ : https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/international-calls-within-eu

3.5. Lois et réglementations au niveau de l'UE

RÈGLEMENT / DIRECTIVE	DATE DE TRANSPOSITION	EXAMEN / EVALUATION: TYPE DE MESURE		DATE D'ECHEANCE		COMMENTAIRE
TÉLÉCOMMUNICATIONS						
Règlement ORECE	20/12/2018	Limites des communications intra-UE (Art. 50 = Art. 5a, Règlement 2015/2120; 42-52 Considérants)	La Banque centrale européenne réexaminera les limites en devises autres que l'euro	15 mai 2020 (et chaque année)	Application le 15/05/2019 et expiration le 14/05/2024	La BCE utilisera les taux de change de référence publiés les 15 janvier, 15 février et 15 mars de la même année.
			Mise à jour des lignes directrices de l'ORECE du 6/03/2019 sur les communications intra-UE	Plénière 3 2020 (30/09/2020 – 2/10/2020)		
			1er rapport de référence de l'ORECE sur les communications intra-UE	Plénière 3 2020 (30/09/2020 – 2/10/2020)		Sous réserve de consultation publique.
		L'ORECE doit mettre en place un système d'information et de communication (art. 41)		21/06/2020		
		Rapport d'évaluation de la Commission (article 48) – proposition de modifications ou d'abrogation possible		21/12/2023 (tous les 5 ans)		Besoin de continuer à faire pression pour les prix nationaux = prix intra-UE. Au moins assurer la continuité de la mesure et des bouchons inférieurs.
Code des communications	21/12/2020 (transposition)	Les États membres doivent notifier à la Commission les mesures prévoyant un niveau de protection plus strict / inférieur des utilisateurs finals (article 101)		21/12/2019		Il existe des exceptions à l'art. 101 (harmonisation maximale).

électroniques européen (CCEE)[11]		Délai d'application des différentes mesures de protection (art. 101)		21/12/2021	
		EC Implementing Act on contract summary template (Art. 102)		21/12/2019	Adopté.
		Lignes directrices de l'ORECE sur le point de terminaison du réseau (art. 61)		21/06/2020	Consultation jusqu'au 21/11/2019.
		Lignes directrices de l'ORECE sur les indicateurs de qualité de service (art. Art. 104)		21/06/2020	
		Rapport de l'ORECE sur le service universel – Meilleures pratiques des États membres en matière d'accès au haut débit adéquat (article 84)		21/06/2020	Rapport à mettre à jour régulièrement « pour refléter les progrès technologiques et les changements dans les modes d'utilisation des consommateurs ».
		Lignes directrices de l'ORECE sur les réseaux à très haute capacité (articles 76, 82, 61 (3) et article 80).		21/12/2020 ; mise à jour le 31/12/2025	
		Les ARN doivent notifier à la CE les entreprises ayant des obligations de service universel (article 121)		21/12/2020	Toute modification doit être notifiée immédiatement.
		Actes délégués (art. 117)	Rapport de la CE sur la délégation de pouvoir	9 mois avant le 19/12/2023	Les pouvoirs de délégation peuvent être révoqués à tout moment par le PE ou le Conseil.
			Date limite de délégation	19/12/2023	
			Acte délégué sur les tarifs de terminaison d'appel vocal à l'échelle de l'UE (article 75)	31/12/2020	Consultation de la CE ; Rapport d'étalonnage de l'ORECE pour la plénière 2 (10-12 juin 2020); Contribution de l'ORECE par la plénière 3 (30/09 – 2/10/2020).

[11] Notez que le CCEE remplace quatre directives de l'UE (sur le cadre, l'accès, l'autorisation et le service universel).

			Actes délégués modifiant les annexes V, VI, IX, X et XI (Art. 116)	19/12/2023	
		La CE « peut » adopter des actes d'exécution avec l'avis de l'ENISA sur les mesures de sécurité à adopter par les fournisseurs. Ils «se fondent autant que possible sur les normes européennes et internationales et n'empêchent pas les États membres d'adopter des exigences supplémentaires». (Art. 40, considérant 316)		Pas de date	
		Avis de l'ORECE sur le réexamen spécifique des droits des utilisateurs finaux (article 123)		21/12/2021 et tous les 3 ans	**Important**. À la suite de l'avis de l'ORECE, la CE peut soumettre une proposition législative (article 123, paragraphe 2, sans date).
		Procédures de réexamen (Art. 122)	Rapport de la CE sur le fonctionnement de la directive.	21/12/2021 et tous les 5 ans	Proposition législative possible. La CE doit tenir compte de l'avis de l'ORECE.
			Rapport de la CE sur la portée du service universel	21/12/2021 et tous les 5 ans	
			Avis de l'ORECE sur la mise en œuvre nationale, le fonctionnement de l'autorisation générale et l'impact sur le marché intérieur.	21/12/2021 et tous les 3 ans	
Règlement (EU) 531/2012 (Règlement itinérance, refonte)	1/07/2012 (entrée en vigueur) - 30/06/2022 (expiration)	Règlement 2015/2120 (RLAH)	Lignes directrices de l'ORECE sur le commerce de gros et de détail	27/03/2017	-Rapport intérimaire de la CE (12/12/2018) -Avis de l'ORECE sur le fonctionnement des règles d'itinérance (13/06/2019) -Rapport d'examen CE de la politique d'utilisation équitable et de la dérogation en matière de durabilité (26/06/2019)
			Clause de révision (Art. 9)	30/04/2019 et tous les 4 ans	
		Règlement 2017/920 (marchés de gros de l'itinérance)	Rapport de la CE sur les plafonds de gros	15/12/2019 et tous les 2 ans	
		Règlement d'exécution (UE) 2016/2286 (dérogations, politiques équitables)		6/2019	

		Règlement d'exécution CE annuel fixant la moyenne pondérée des tarifs maximaux de terminaison mobile pour les appels reçus		2/1/2019 (entrée en vigueur)	-Premier rapport d'examen complet de la CE au niveau de la vente au détail et en gros (29/11/2019)
		Revue (Art. 19)	Rapport intérimaire	Avant le 15/12/2018	
			Rapport complet (vente au détail et en gros) – L'ORECE doit être consulté par la CE et l'ORECE pour faire rapport régulièrement	Avant le 15/12/2019 et tous les 2 ans	
Règlement 2015/2120 (neutralité du net)	30/04/2016	Les lignes directrices de l'ORECE sur la neutralité du net, à mettre à jour en 2020.		Plénière 2 (10-12/06/2020)	Le BEUC a répondu à la consultation de 2019.
Recommandation 5G	26/03/2019	Rapport des États membres sur l'évaluation coordonnée des risques de la sécurité des réseaux 5G par l'UE		9/10/2019	
		Conclusions du Conseil sur la 5G		3/12/2019	
		Groupe de coopération NIS - Boîte à outils pour atténuer les mesures visant à faire face aux risques de cybersécurité identifiés aux niveaux national et européen.		31/12/2019	
		Évaluation par les États membres – en coopération avec la CE – des effets de la recommandation pour déterminer si des mesures supplémentaires sont nécessaires.		1/10/2020	Cette évaluation devrait tenir compte des résultats de l'évaluation européenne coordonnée des risques et de l'efficacité des mesures.

3.6. Jurisprudence

- **CCEE :** pas encore de jurisprudence. La date limite de transposition est le 21 décembre 2020. Vous voudrez peut-être consulter les décisions des tribunaux nationaux et la jurisprudence relative aux directives précédentes.

- **Règlement ORECE** : Telefonica et Deutsche Telecom ont déposé des affaires T-161/19 et T-162/19 demandant l'annulation de l'art. 50 du règlement ORECE (c'est-à-dire la suppression des plafonds de communication intra-UE). Le Tribunal n'a pas admis les affaires en raison d'un défaut de qualité pour agir.
  Voir les ordonnances du Tribunal (susceptibles de recours):
  a. http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222645&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3195961
  b. http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222642&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3196047

- **Neutralité du Net** :
  a. Deux affaires pendantes de la CJUE (C-807/18 et C-39/19) devant la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) visant à clarifier comment le règlement sur l'internet ouvert s'applique à la notation zéro.
  b. Il y a eu plusieurs autorités réglementaires nationales et décisions de justice. Vérifiez dans votre pays.

- **Règles d'itinérance :** voir, par ex.
http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62008CJ0058&lang1=en&type=TXT&ancre=
https://en.wikipedia.org/wiki/R_(Vodafone_Ltd)_v_Secretary_of_State_for_Business,_Enterprise_and_Regulatory_Reform

3.7. Que peuvent faire les consommateurs en cas de problème[12]?

- **Revenez directement au fournisseur.** Un point de contact doit être désigné dans le contrat et le résumé du contrat (article 102 CCEE).
- **Les organisations de consommateurs** peuvent être un intermédiaire entre le consommateur et le fournisseur. Ceci est très utile si vous avez besoin de naviguer dans un système compliqué, par ex. comme en Espagne : http://noclamesreclama.org/seccion/telecomunicaciones/como-reclamar
- **Règlement extrajudiciaire des litiges (REL)** (article 25 CCEE) : les États membres sont tenus de désigner une autorité compétente, une ARN ou un organisme indépendant chargé du REL du chapitre sur les droits de l'utilisateur final du CCEE. Vérifiez la loi sur les télécommunications de l'États membre/la loi de transposition CCEE. Voir aussi : https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show&lng=EN
- **Cour.**

[12] Les mécanismes de plainte varient d'un pays à l'autre. Certaines organisations de consommateurs font même partie d'un organe de REL (par exemple, en Croatie et au Danemark).

3.8. Autres ressources – fiches d'information, publications, liens internet

- Matériel BEUC : https://www.beuc.eu/digital-rights/telecoms-single-market
- Les documents de l'ORECE contiennent des données et des lignes directrices utiles pour interpréter et contribuer à garantir une application et une exécution cohérentes de la législation : https://berec.europa.eu/eng/document_register/welcome/
- Sur l'itinérance: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/end-roaming-charges-how-europeans-have-been-using-mobile-communications-while-travelling
- Sur les plafonds de communication intra-UE : https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/intra-eu-communications https://www.youtube.com/watch?v=WCSkZNZ6Q9E&feature=youtu.be
- Sur la neutralité du net : https://www.youtube.com/watch?v=UVWCaS3B9L4 (publicité de Burger King pour expliquer la neutralité du net avec des whoppers) https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_berecs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf
- Consultez les sections télécommunications de nos membres. Par exemple, l'outil de l'OCU pour comparer les offres : https://www.ocu.org/tecnologia/telefono/calculadora/ahorrador-telefonico/?landingpage

4. ANNEXE – LISTE DE LA JURISPRUDENCE DE LA CJUE RELATIVE A LA DIRECTIVE SUR LE COMMERCE ELECTRONIQUE

À partir de la section 2.6 Plateformes – Jurisprudence, qui est répertoriée par l'UE :

- Interprété par 62006CA0275
- Interprété par 62006CJ0275
- article 5.1 PT C) Interprété par 62007CA0298
- A05P1LC Interprété par 62007CJ0298
- Interprété par 62007CO0557
- article 14 Interprété par 62008CA0236
- A14 Interprété par 62008CJ0236
- article 14 interprétation demandée par 62008CN0236
- article 14 interprétation demandée par 62008CN0237
- article 14 interprétation demandée par 62008CN0238
- Interprété par 62009CA0108
- Interprété par 62009CJ0108
- A14P1 Interprété par 62009CJ0324
- A14P1LB Interprété par 62009CJ0324
- A03 Interprété par 62009CJ0509
- A03P4 Interprété par 62009CJ0509
- interprétation demandée par 62009CN0108
- article 12 interprétation demandée par 62009CN0323
- article 12.1 interprétation demandée par 62009CN0323
- article 13 interprétation demandée par 62009CN0323
- article 13.1 interprétation demandée par 62009CN0323
- article 14 interprétation demandée par 62009CN0323
- article 14.1 interprétation demandée par 62009CN0323
- article 14.1 interprétation demandée par 62009CN0324
- article 3.1 interprétation demandée par 62009CN0509
- Interprété par 62010CJ0070
- A03P1 Interprété par 62010CJ0292
- A03P2 Interprété par 62010CJ0292
- Interprété par 62010CJ0360
- interprétation demandée par 62010CN0070
- interprétation demandée par 62010CN0360
- A02LA Interprété par 62013CJ0291
- A12 Interprété par 62013CJ0291
- A13 Interprété par 62013CJ0291
- A14 Interprété par 62013CJ0291
- article 02 interprétation demandée par 62013CN0291
- article 12 interprétation demandée par 62013CN0291
- article 13 interprétation demandée par 62013CN0291
- article 14 interprétation demandée par 62013CN0291
- Interprété par 62014CJ0484
- article 12 1 interprétation demandée par 62014CN0484
- article 2 B interprétation demandée par 62014CN0484
- Interprété par 62015CJ0339
- Interprété par 62015CJ0434
- Question préjudicielle soumise par 62015CN0339
- article 2 point (a) Question préjudicielle soumise par 62015CN0339
- Question préjudicielle soumise par 62015CN0434
- article 3 paragraphe 2 Question préjudicielle soumise par 62015CN0434

- article 3 paragraphe 4 Question préjudicielle soumise par 62015CN0434
- Question préjudicielle soumise par 62016CN0265
- article 12 Question préjudicielle soumise par 62017CN0521
- article 13 Question préjudicielle soumise par 62017CN0521
- article 14 Question préjudicielle soumise par 62017CN0521
- A15P1 Interprété par 62018CJ0018
- A02LA Interprété par 62018CJ0390
- A03P4LB Interprété par 62018CJ0390
- Interprété par 62018CJ0511
- Interprété par 62018CJ0649
- article 14 paragraphe 1 point (a) Question préjudicielle soumise par 62018CN0018
- article 15 paragraphe 1 Question préjudicielle soumise par 62018CN0018
- article 8 Question préjudicielle soumise par 62018CN0296
- article 3 Question préjudicielle soumise par 62018CN0390
- Question préjudicielle soumise par 62018CN0512
- article 3 Question préjudicielle soumise par 62018CN0649
- article 14 paragraphe 1 Question préjudicielle soumise par 62018CN0682
- article 14 paragraphe 1 Question préjudicielle soumise par 62018CN0683
- A08 Interprété par 62018CO0296
- A02LA Interprété par 62019CJ0062
- A03P2 Interprété par 62019CJ0062
- A03P4 Interprété par 62019CJ0062
- A04 Interprété par 62019CJ0062
- Question préjudicielle soumise par 62019CN0062
- article 2 point (a) Question préjudicielle soumise par 62019CN0062
- article 3 paragraphe 2 Question préjudicielle soumise par 62019CN0062
- article 3 paragraphe 4 Question préjudicielle soumise par 62019CN0062
- article 4 Question préjudicielle soumise par 62019CN0062
- article 14 paragraphe 1 Question préjudicielle soumise par 62019CN0442
- article 14 paragraphe 3 Question préjudicielle soumise par 62019CN0442
- article 15 paragraphe 1 Question préjudicielle soumise par 62019CN0442
- article 12 Question préjudicielle soumise par 62019CN0500
- article 12 paragraphe 3 Question préjudicielle soumise par 62019CN0500
- article 13 Question préjudicielle soumise par 62019CN0500
- article 13 paragraphe 2 Question préjudicielle soumise par 62019CN0500
- article 14 Question préjudicielle soumise par 62019CN0500
- article 14 paragraphe 1 Question préjudicielle soumise par 62019CN0500
- article 14 paragraphe 3 Question préjudicielle soumise par 62019CN0500
- Question préjudicielle soumise par 62019CN0723

This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.