

III – CONTRAT DE FOURNITURE DE CONTENUS NUMERIQUES ET DE SERVICES NUMERIQUES (CNSN)

THEME	Article du code de la consommation	DISPOSITION	ENTREE EN VIGUEUR 1 ^{er} octobre 2021 mais application selon les modalités suivantes :
CHAMP D'APPLICATION			
Définitions préalables	<u>Article L. 224-25-1 du code de la consommation</u>	<p>Environnement numérique : Tout matériel informatique, logiciel et connexion réseaux utilisés par le consommateur pour accéder à un contenu numérique ou en service numérique.</p> <p>Intégration : Le fait de relier et d'intégrer un contenu numérique ou un service numérique (CNSN) aux composantes de l'environnement numérique du consommateur pour permettre une utilisation conformément aux critères de conformité.</p>	CN ou SN fournis à compter du 1 ^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)
Contrats de contenus numériques ou services numériques concernés	<u>Article L. 224-25-2 du code de la consommation</u>	<p>Les contrats proposés par un professionnel, ou se présentant comme tel, fournissant un contenu numérique ou service numérique (CNSN) au consommateur et pour lesquels le consommateur s'acquitte d'un prix ou procure un avantage en lieu et place du prix.</p> <p>Les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques à élaborer conformément aux spécifications du consommateur.</p> <p>Les contrats de fourniture de contenu numérique sur un support matériel servant exclusivement à son transport (sauf pour ce qui concerne la livraison et la résolution du contrat pour non-livraison) <u>articles L. 224-25-10 et L. 224-25-11</u> de de la consommation.</p> <p>Ne sont pas concernés les CN ou SN intégrés ou interconnectés à des biens et fournis dans le cadre du contrat de vente de ces biens.</p>	CN ou SN fournis à compter du 1 ^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)

THEME	Article du code de la consommation	DISPOSITION	ENTREE EN VIGUEUR 1 ^{er} octobre 2021 mais application selon les modalités suivantes :
-------	------------------------------------	-------------	--

		Ces contrats sont régis par l'article L.217-1 du code de la consommation. S'il n'apparaît pas clairement que la fourniture du CNSN fait l'objet d'un contrat spécifique, elle est présumée relever du contrat de vente du bien.	
Contrats de fourniture de CNSN non concernés	<u>Article L. 224-25-3 du code de la consommation</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Contenus numériques mis à la disposition du grand public autrement que par la transmission de signaux, dans le cadre de spectacles ou évènements, ex : projection cinématographiques numériques. - Contenus numériques fournis par organismes de secteur public (y compris document administratif). - Les services autres que services numériques, que le professionnel utilise ou non des formats ou des moyens numériques pour créer le produit du service, le fournir le transmettre au consommateur. - Les services de communication électroniques au sens de <u>l'article 32 du code des postes et communications électroniques</u> autres que les services de communication interpersonnelles non fondés sur la numérotation. - Les soins de santé compris comme des services de santé fournis par des professionnels de santé pour évaluer, maintenir ou rétablir l'état de santé les services sur actifs numériques. - Les services de jeux d'argent et de hasard. - Les services financiers, compris comme tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements - Les logiciels sous licence libre et ouverte lorsque le consommateur ne s'acquitte pas d'un prix et que ses 	CN ou SN fournis à compter du 1 ^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)

THEME	Article du code de la consommation	DISPOSITION	ENTREE EN VIGUEUR 1 ^{er} octobre 2021 mais application selon les modalités suivantes :
-------	------------------------------------	-------------	--

		données personnelles dont exclusivement traitées par le professionnel pour améliorer la sécurité, la compatibilité ou l'interopérabilité de ces logiciels spécifiques.	
--	--	--	--

FORMATION DU CONTRAT DE FOURNITURE DE CONTENUS NUMERIQUES OU DE SERVICES NUMERIQUES			
---	--	--	--

Contenu du contrat : informations délivrées	<u>Article L. 224-25-5 du code de la consommation</u>	<p>Tout contrat de fourniture de CN ou SN souscrit par un consommateur comporte au moins les informations suivantes :</p> <p>Ces informations sont communiquées de manière claire et compréhensible, sur un support durable ou à défaut dans un document facilement téléchargeable mis à disposition par le professionnel.</p> <p>Le professionnel attire expressément l'attention du consommateur sur la disponibilité de ce document et l'importance de la télécharger à des fins de documentation, de référence future et de reproduction à l'identique.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identité et coordonnées du professionnel. - Informations précontractuelles prévus pour les contrats de vente, y compris hors établissement et à distance. - Nature de l'avantage consenti par le consommateur au lieu ou en complément du prix. - Information selon laquelle le consommateur a droit ou non à la rétractation pour les CN fournis à la suite de contrats souscrits en ligne. - Pour chaque service fourni, les éventuels niveaux minimaux de qualité de service si cela est proposé. Si aucun niveau de qualité n'est proposé, mention en est faite. - La durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat, ainsi que toute utilisation ou durée minimale requise pour pouvoir bénéficier 	Contrats conclus à partir du 1 ^{er} janvier 2022
---	---	---	---

THEME	Article du code de la consommation	DISPOSITION	ENTREE EN VIGUEUR 1 ^{er} octobre 2021 mais application selon les modalités suivantes :
		<p>de promotions.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dans le cadre des informations sur les prix, outre le montant, les informations suivantes si elles sont applicables : <ul style="list-style-type: none"> - le prix des différents éléments de l'offre groupée, si ces éléments sont également commercialisés séparément, - précisions sur les frais relatifs au service après-vente, à la maintenance et à l'assistance de la clientèle, le cas échéant, ainsi que les conditions y afférentes, y compris les redevances, - les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues, - les frais éventuels en cas de résiliation anticipée du contrat. - Les conditions de renouvellement et de résiliation des offres groupées ou de ses éléments. - Les informations relatives aux données personnelles nécessaires pour la fourniture de CN ou SN ou recueillies dans le cadre de cette fourniture. - Le type de mesure que le professionnel peut prendre pour réagir à un incident de sécurité ou pour faire face à des menaces ou à des situations de vulnérabilité. - Des précisions sur les produits ou services conçus pour les personnes handicapées et les modalités d'actualisation de ces informations. 	
Durée du contrat de fourniture de CN ou SN : pas de durée imposée de plus de 24 mois	<u>Article L. 224-25-6 du code de la consommation</u>	Le professionnel ne peut subordonner la conclusion ou la modification des termes du contrat à l'acceptation par le consommateur d'une clause imposant une durée minimum d'exécution du contrat de plus de 24 mois (à compter de la conclusion du contrat ou de sa modification).	Contrats conclus à partir du 1 ^{er} janvier 2022

THEME	Article du code de la consommation	DISPOSITION	ENTREE EN VIGUEUR 1 ^{er} octobre 2021 mais application selon les modalités suivantes :
Clause imposant le respect d'une durée minimum d'exécution	<u>Article L. 224-25-7 du code de la consommation</u>	Lorsqu'un contrat de fourniture de CN ou SN inclut une clause imposant le respect d'une durée minimum d'exécution, les facturations établies par le professionnel mentionnent la durée de l'engagement restant à courir ou la date de la fin de l'engagement (ou le cas échéant, que la durée minimum d'exécution du contrat est échue).	Contrats conclus à partir du 1 ^{er} janvier 2022
Absence de durée minimum d'exécution ou au-delà de la durée imposée dans le contrat : délai de préavis de 10 jours maximum.	<u>Article L. 224-25-9 du code de la consommation</u>	En l'absence ou au-delà d'une durée minimum d'exécution dans le contrat, la durée du préavis de résiliation du contrat de CN ou SN par un consommateur ne peut excéder 10 jours à compter de la réception par le professionnel de la demande de résiliation. Le consommateur peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet plus de 10 jours après la réception, par le professionnel, de sa demande de résiliation.	Contrats conclus à partir du 1 ^{er} janvier 2022
Service d'assistance technique, service après-vente ou service de traitement des réclamations accessible par un service de communication vocales (<u>article L. 32 – 7 du code des postes et communications électroniques</u>)	<u>Article L. 224-25-8 du code de la consommation</u>	<p>Tout professionnel fournissant des CN ou SN et proposant un service (directement ou par l'intermédiaire d'un tiers) de communication vocale pour l'assistance technique, le service après-vente ou le traitement des réclamations doit respecter les règles suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les services doivent être accessibles depuis le territoire métropolitain, les collectivités territoriales et départements d'outre-mer et les collectivités de St Barthélémy, St Martin et St pierre et Miquelon par un numéro d'appel non géographique, fixe et non surtaxé. - Aucun coût complémentaire autre que celui de la communication téléphonique ne peut être facturé. - En cas d'appel d'un consommateur depuis les territoires autres que le territoire métropolitain (voir ci-dessus), aucune somme ne peut être facturée à quelque titre que ce soit, tant qu'il n'a pas été mis en relation avec un interlocuteur prenant en charge le traitement effectif de sa demande. 	Contrats conclus à partir du 1 ^{er} janvier 2022
FOURNITURE DES CONTENUS NUMERIQUES ET DES SERVICES NUMERIQUES			

THEME	Article du code de la consommation	DISPOSITION	ENTREE EN VIGUEUR 1 ^{er} octobre 2021 mais application selon les modalités suivantes :
Fourniture du CNSN par le professionnel et charge de la preuve	<u>Article L. 224-25-10 du code de la consommation</u>	<p>Le professionnel fournit le CNSN sans retard injustifié après la conclusion du contrat, sauf accord des parties sur une date ou un délai spécifique.</p> <p>Le professionnel s'est acquitté de son obligation lorsque le CNSN est disponible ou accessible par le consommateur en tout lieu physique ou virtuel choisi par le consommateur.</p> <p>La charge de la preuve incombe au professionnel.</p> <p>Attention la fourniture d'un CNSN sur un support matériel servant exclusivement à son transport est régie par les articles L. 216-1 et suivants (livraison de biens).</p>	CN ou SN fournis à compter du 1 ^{er} Janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)

THEME	Article du code de la consommation	DISPOSITION	ENTREE EN VIGUEUR 1 ^{er} octobre 2021 mais application selon les modalités suivantes :
Manquement du professionnel à son obligation de fourniture de CNSN	<u>Article L. 224-25-11 du code de la consommation</u>	<p>Le consommateur peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Notifier au professionnel la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que le professionnel s'exécute (articles 1219 et 1220 du code civil). - Résoudre le contrat si après avoir mis en demeure le professionnel de fournir le CNSN, celui-ci ne s'est pas exécuté sans retard injustifié ou dans un délai supplémentaire ayant fait l'objet d'un accord exprès entre les parties. <p>Le contrat est considéré comme résolu à la réception de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le consommateur peut résoudre immédiatement le contrat : <ul style="list-style-type: none"> - lorsque le professionnel refuse de fournir le contrat ou qu'il est manifeste qu'il ne procédera pas à cette fourniture - lorsque le professionnel n'exécute pas son obligation de fourniture à la date ou à l'expiration du délai prévu et que cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat ou résulte d'un accord exprès entre le consommateur et le professionnel. 	CN ou SN fournis à compter du 1 ^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)
Conséquences de la résolution du contrat	<u>Article L. 224-25-11 du code de la consommation</u>	<p>Application des articles L. 224-25 - 22 et L. 224-25-23 du code de la consommation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour les contrats de CN ou SN non couverts par ces dispositions ou pour les offres groupées (tél ou internet), le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats. - Le consommateur s'abstient d'utiliser le CN ou SN et de le rendre accessible à des tiers. 	CN ou SN fournis à compter du 1 ^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)

THEME	Article du code de la consommation	DISPOSITION	ENTREE EN VIGUEUR 1 ^{er} octobre 2021 mais application selon les modalités suivantes :
		<p>Le consommateur restitue le CN fourni sur un support matériel sans retard injustifié et aux frais du professionnel, si celui-ci le demande au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le consommateur l'a informé de sa décision de résoudre le contrat.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le professionnel rembourse au consommateur le prix payé ou restitue tout avantage perçu - Pour les contrats de fourniture de CN ou SN pendant une période donnée : le professionnel rembourse le prix ou restitue l'avantage correspondant à la période de non-conformité, y compris si le consommateur a utilisé le CN ou SN pendant cette période - Le professionnel met à dispositions du consommateur, sans frais et dans un délai raisonnable, dans un format couramment utilisé et lisible par machine, tout contenu (autre que les données personnelles) créé par le consommateur lors de l'utilisation du CN ou SN. - Le professionnel s'abstient d'utiliser tout contenu (autre que les données personnelles) fourni ou créé par le consommateur, sauf si ce contenu est généré conjointement avec d'autres utilisateurs qui continuent à l'utiliser. <p>Les dispositions 3 et 4 ne s'appliquent pas si le CN n'a aucune utilité en dehors de son contexte d'utilisation, ou si le CN ne concerne que l'activité professionnelle du consommateur ou si le CN ne peut être désagrégé d'autres données moyennant des efforts disproportionnés</p> <p>Le professionnel peut empêcher toute utilisation ultérieure du CN ou SN en le rendant inaccessible au consommateur ou en désactivant</p>	

THEME	Article du code de la consommation	DISPOSITION	ENTREE EN VIGUEUR 1 ^{er} octobre 2021 mais application selon les modalités suivantes :
		le compte du consommateur (le consommateur doit pouvoir récupérer son contenu et consulter ses factures).	
Allocation de dommages et intérêts	<u>Article L. 224-25-11 du code de la consommation</u>	Le consommateur peut demander des dommages et intérêts	CN ou SN fournis à compter du 1 ^{er} janvier 2022 (même si le contrat a été conclu antérieurement)

Françoise HEBERT-WIMART,
Juriste à l'Institut national de la consommation