



Comisia pentru petiții

19.9.2024

COMUNICARE CĂTRE MEMBRI

Subiect: Petiția nr. 1437/2023, adresată de Alessandro Deflorian, de cetățenie italiană, privind discontinuitatea conținutului digital și a serviciilor digitale după achiziționare

1. Rezumatul petiției

Petiționarul reclamă discontinuitatea serviciilor digitale și consideră că orice conținut sau serviciu digital (de exemplu, muzică, filme, cărți și jocuri video) ar trebui să fie pe deplin utilizabil și pentru o perioadă nedeterminată după achiziție și că nicio caracteristică nu ar trebui eliminată. El oferă exemple precum cazul recent al companiei Sony, care a eliminat toate conținuturile Discovery din conturile utilizatorilor, sau cel al societăților de jocuri video, care își delistează jocurile din magazinele digitale. El este preocupat de întreruperea serviciului, în special în ceea ce privește produsele IoT (internetul obiectelor) utilizate în locuințe. Petiționarul afirmă că acest lucru aduce prejudicii consumatorilor și ar trebui reglementat.

2. Admisibilitate

Declarată admisibilă la 10 aprilie 2024. Comisia a fost invitată să furnizeze informații [articolul 227 alineatul (5) din Regulamentul de procedură – noul articol 233 alineatul (5) din Regulamentul de procedură].

3. Răspunsul Comisiei, primit la 19 septembrie 2024

Observațiile Comisiei

Legislația UE privind protecția consumatorilor impune transparența cu privire la aspectele materiale ale ofertei unui comerciant, protejează consumatorii împotriva practicilor comerciale și clauzelor contractuale neloiale și oferă consumatorilor măsuri corective în cazul lipsei de conformitate cu contractul încheiat între un consumator și un furnizor de conținut digital sau serviciu digital. Cu toate acestea, această legislație nu stabilește cerințe specifice cu privire la

durata furnizării conținutului digital sau a serviciului digital, inclusiv a jocurilor video online.

În special, Directiva 2019/770/UE¹ (DCD) prevede că, în caz de neconformitate, consumatorul poate solicita furnizorului să aducă conținutul sau serviciul digital în conformitate sau să primească o reducere proporțională a prețului sau să înceteze contractul în conformitate cu articolul 14 alineatul (4). În cazul încetării unui contract de furnizare de conținut digital sau de serviciu digital pe o anumită perioadă, furnizorul trebuie să ramburseze consumatorului partea din preț plătit în avans pentru orice perioadă rămasă din contract afectată de încetarea acestuia.

Întreruperea conținutului sau a serviciului digital ar putea să constituie o neconformitate cu contractul atunci când:

- durata specifică pentru furnizarea conținutului digital sau a serviciului digital a fost convenită contractual cu consumatorul, (dar) comerciantul încetează furnizarea contrar acordului contractual, încălcând articolul 7 din DCD, „Cerințe subiective de conformitate”; sau
- contractul este de durată nedeterminată (și anume, nu s-a convenit cu consumatorul asupra unei durate specifice a contractului), (iar) comerciantul încetează furnizarea conținutului digital sau a serviciului digital mai devreme decât s-ar fi așteptat în mod rezonabil consumatorul în ceea ce privește accesibilitatea și continuitatea acestuia, încălcând articolul 8 din DCD, „Cerințe obiective de conformitate”. Cu toate acestea, comerciantul se poate abate de la aceste ultime cerințe obiective de conformitate privind accesibilitatea și continuitatea conținutului digital sau a serviciului digital în cazul în care comerciantul a informat consumatorul cu privire la o astfel de abatere, cum ar fi dreptul contractual al comerciantului de a înceta unilateral furnizarea, iar consumatorul și-a dat acordul în mod expres și separat în legătură cu o astfel de abatere la momentul încheierii contractului [articolul 8 alineatul (5) din DCD].

Același raționament se aplică pentru evaluarea eliminării unor caracteristici ale conținutului digital sau a serviciului digital, cum ar fi eliminarea unui anumit conținut din contul utilizatorului. Și anume, ar trebui să se evalueze dacă disponibilitatea acelor caracteristici a fost convenită în contract sau dacă consumatorul s-ar fi putut aștepta în mod rezonabil ca acestea să fie disponibile.

În cazul în care se constată lipsa de conformitate (cu cerințele subiective sau obiective de conformitate), consumatorul are dreptul de a obține conformitatea conținutului digital sau a serviciului digital, de a beneficia de o reducere proporțională a prețului sau de a înceta contractul, în condițiile prevăzute la articolul 14 din DCD. Încetarea contractului implică rambursarea prețului plătit de consumator în conformitate cu articolul 16 din DCD.

În ceea ce privește drepturile specifice ale terților asupra conținutului digital sau a serviciului digital, consumatorul are dreptul la aceleași măsuri corective în cazul în care o restricție care rezultă din încălcarea oricărui drept al unui terț, în special a dreptului de proprietate intelectuală, împiedică sau limitează utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital, cu excepția cazului în care dreptul intern prevede nulitatea sau rezilierea contractului în astfel de cazuri (articolul 10 DCD).

În plus, articolul 19 din Directiva 2019/770/UE se referă la modificările aduse conținutului digital sau serviciului digital care sunt convenite contractual în contract, modifică conținutul digital sau serviciul digital dintr-un motiv valabil și sunt furnizate fără costuri pentru

¹Directiva (UE) 2019/770 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale (JO L 136, 22.5.2019, p. 1)

consumator. În cazul în care modificările intră sub incidența articolului 19, consumatorul are dreptul de a rezilia contractul dacă modificările au un impact negativ mai mult decât minor asupra accesului sau utilizării conținutului digital sau a serviciului digital, cu excepția cazului în care comerciantul permite consumatorului să mențină accesul la conținutul sau serviciul digital fără modificări, în conformitate și fără costuri.

Deși legislația UE privind protecția consumatorilor nu stabilește cerințe specifice cu privire la durata furnizării unui conținut/serviciu digital, Directiva 2011/83/UE (CRD) impune comercianților, inclusiv furnizorilor de conținut digital sau de servicii digitale, să informeze consumatorul, înainte de încheierea contractului, cu privire la durata contractului și la condițiile de încetare a contractului atunci când acesta este pe durată nedeterminată (articolele 5 și 6). În plus, Directiva 93/13/CEE² interzice, în măsura în care acestea nu au fost negociate individual, clauzele abuzive care provoacă un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților, în detrimentul consumatorilor. Clauze precum cele referitoare la modificarea sau încetarea unilaterală de către comerciant a unui contract pe durată nedeterminată fără un preaviz rezonabil pot fi considerate abuzive sub rezerva unei evaluări de la caz la caz.

Directiva 2005/29/CE privind practicile comerciale neloiale³ interzice practicile comerciale prin care comercianții induc în eroare consumatorii în legătură cu principalele caracteristici ale produselor și le impune comercianților să furnizeze consumatorilor informațiile de care au nevoie pentru a lua decizii de cumpărare în cunoștință de cauză.

Concluzii

În temeiul legislației actuale a UE privind protecția consumatorilor, consumatorul are dreptul la informații transparente și la măsuri corective în caz de neconformitate cu contractul de furnizare a unui conținut digital sau serviciu digital, inclusiv în contextul întreruperii sau modificării conținutului digital sau a serviciului digital. Directiva (UE) 2019/770 stabilește un echilibru just, oferind consumatorilor dreptul la măsuri corective pentru a le asigura un nivel ridicat de protecție, permițând în același timp întreprinderilor să decidă cu privire la modelele lor de afaceri, cum ar fi posibilitatea de a limita perioada de furnizare a conținutului digital sau a serviciului digital, sub rezerva unei depline transparențe pentru consumatori a condițiilor aplicabile. În funcție de natura conținutului sau a serviciului digital, așteptarea asigurării unor perioade de asistență nedeterminate poate impune întreprinderilor obligații disproporționate.

Directiva (UE) 2019/770 a introdus pentru prima dată în legislația UE cerințe privind conformitatea conținutului și a serviciilor digitale și drepturile respective ale consumatorilor. Multe state membre au întârziat cu transpunerea acesteia, iar impactul punerii sale în aplicare nu este încă cunoscut. Punerea în aplicare a directivei în contextul întreruperii sau modificării conținutului sau a serviciului digital va fi evaluată, printre altele, în viitoarea evaluare a Comisiei privind punerea în aplicare a Directivei 2019/770/UE.

²Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, JO L 95, 21.4.1993, p. 29

³Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului, JO L 149, 11.6.2005, p. 22.