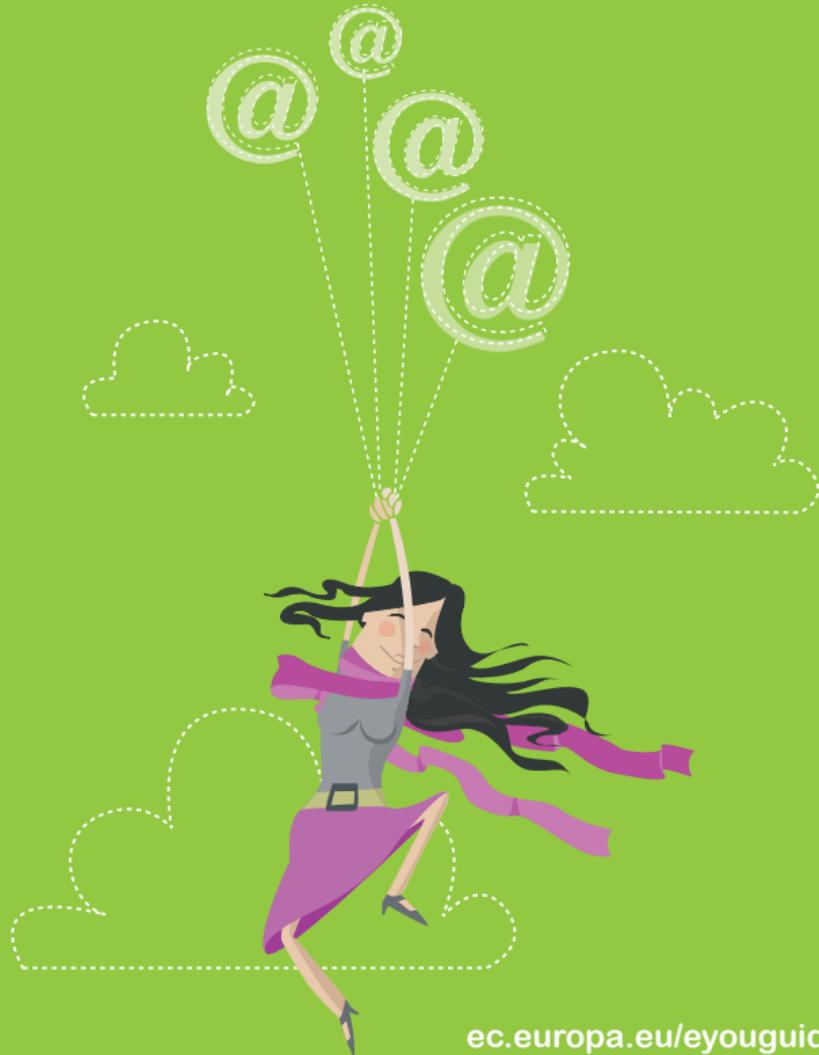


# eYou Guide

vos droits en ligne



[ec.europa.eu/eyouguide](http://ec.europa.eu/eyouguide)

***Europe Direct est un service destiné à vous aider à trouver des réponses aux questions que vous vous posez sur l'Union européenne.***

**Un numéro unique gratuit (\*):**  
**00 800 6 7 8 9 10 11**

(\*) Certains opérateurs de téléphonie mobile ne permettent pas l'accès aux numéros 00 800 ou peuvent facturer ces appels.

## **AVIS JURIDIQUE**

La présente brochure est publiée titre purement informatif. Elle n'a pas pour vocation d'être exhaustive. La Commission européenne n'assume aucune responsabilité pour son contenu et les éventuelles inexactitudes ou erreurs.

De nombreuses autres informations sur l'Union européenne sont disponibles sur l'internet via le serveur Europa (<http://europa.eu>).

Une fiche bibliographique figure à la fin de l'ouvrage.

Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes, 2009

ISBN 978-92-79-11449-6

doi 10.2759/4612

© Communautés européennes, 2009

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source.

IMPRIME SUR PAPIER BLANCHI SANS CHLORE

## Introduction

La Commission européenne présente le eYouGuide, un outil d'information en ligne pour les utilisateurs d'Internet et les consommateurs afin de les sensibiliser sur les droits que leur accorde la législation européenne dans l'environnement numérique.

**<http://ec.europa.eu/eyouguide>**

Acheter en ligne des biens ou des services, télécharger des contenus ou regarder des vidéos en ligne sont quelques-unes des activités effectuées par les consommateurs européens sur Internet. Souvent, ces activités font naître des questions sur les droits des utilisateurs et sur l'environnement juridique. Le eYouGuide a pour but de répondre à ces questions de manière conviviale.

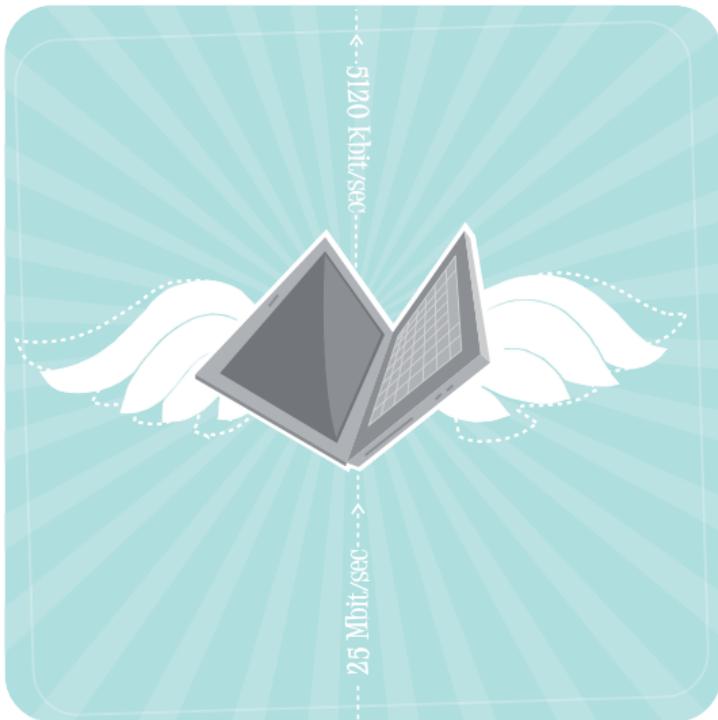
En aidant les consommateurs à trouver les informations nécessaires et des conseils sur les activités en ligne, le guide cherche également à les encourager à élargir leur choix en considérant les achats en ligne transfrontaliers. Il existe en effet de nombreux avantages pour les consommateurs qui achètent ou

utilisent des services en ligne au-delà de leurs frontières, notamment un choix plus large, un meilleur accès à l'information et des prix plus bas.

Le eYouGuide évite délibérément les termes juridiques et explique dans des termes simples les droits et obligations des utilisateurs d'internet sous forme de foire aux questions dans les domaines suivants :

- la protection de la vie privée et des données personnelles en ligne,
- la sécurité sur l'Internet,
- les règles régissant la publicité en ligne,
- les obligations contractuelles des fournisseurs de services et des vendeurs à l'égard des utilisateurs ou des consommateurs,
- les interactions possibles en ce qui concerne les prérogatives des titulaires de droits sur des œuvres soumises au droit d'auteur et les conséquences pour les consommateurs en termes de comportement autorisé ou interdit.

Le eYouGuide indique également aux utilisateurs où ils peuvent trouver des renseignements supplémentaires, et comment leurs droits sont appliqués. Pour cela, une liste d'hyperliens renvoie vers les associations de consommateurs nationales et les pouvoirs publics compétents.



## Connexion à Internet

**Question:** Je désire souscrire un service à haut débit annoncé sur Internet. Les conditions de vente énoncées dans le formulaire électronique semblent assez détaillées et complexes. Dois-je porter une attention particulière à un élément précis ? Puis-je changer de prestataire après avoir conclu le contrat ?

**Réponse : Oui, vous devez prendre connaissance de ces conditions,** même si elles vous semblent détaillées et complexes.

Tout d'abord, sachez que les contrats avec des fournisseurs d'accès à Internet signés ou acceptés en ligne sont contraignants pour vous. Nous vous conseillons donc de lire attentivement les conditions générales de vente et de vous assurer que vous les comprenez avant de signer tout formulaire.

Faites notamment très attention aux conditions indiquées en «petits caractères» et renseignez-vous sur les éléments suivants :

- tout **supplément** éventuel au coût annoncé;
- la **durée minimale** du contrat;
- les moyens d'**annuler** ou de **renouveler** le contrat

Conformément à la législation communautaire, les contrats doivent être rédigés en termes clairs et intelligibles.

Si vous changez d'avis pour une raison quelconque après avoir souscrit un contrat de services à haut débit en ligne, et si le service n'est pas encore fourni, vous pouvez faire valoir votre droit de mettre fin au contrat : vous pouvez **résilier le contrat sans pénalité dans un délai de sept jours ouvrables à compter de la conclusion du contrat** (ce délai peut être plus long dans certains États membres de l'UE ou selon le fournisseur).

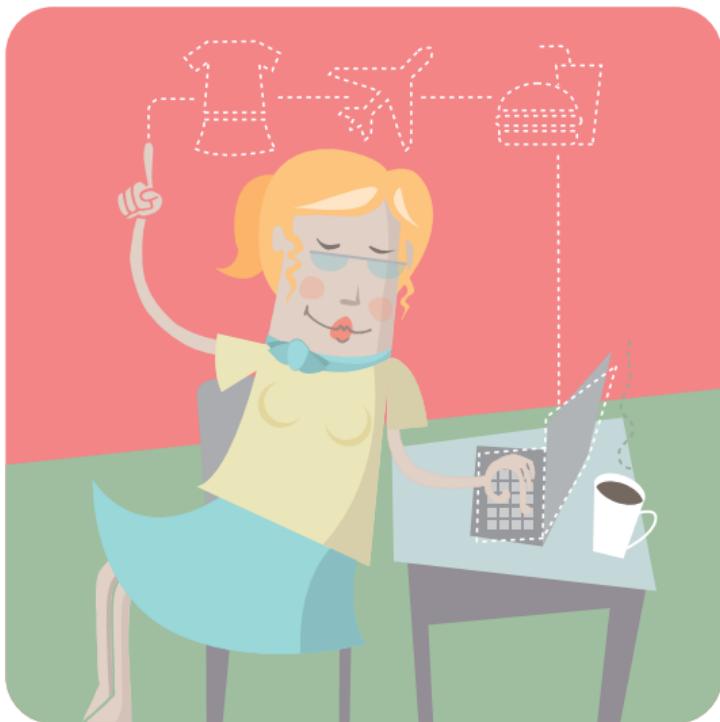
## Surfez malin

- Lisez les «**petits caractères**» avant de vous engager contractuellement.
- Vérifiez la **durée minimale du contrat** (ex.: 12 mois).
- Assurez-vous de comprendre quand et comment vous devez notifier la **résiliation du contrat** (ex.: 3 mois à l'avance par lettre recommandée) et comment vous pouvez **renouveler votre contrat**.
- Vérifiez la **limite mensuelle de téléchargement de données** prévue dans la formule que vous choisissez.
- Devez-vous acquitter des **frais supplémentaires si vous décidez de ne pas payer par débit direct** (ex.: en liquide ou par chèque) ?
- Devez-vous payer une **redevance de location pour l'équipement** mis à votre disposition par le fournisseur (ex.: modem, routeur, etc.) ?
- De quelle manière le prestataire de services traite-t-il les **plaintes**? Vous renverra-t-il vers un système de règlement des litiges extrajudiciaire (ex.: systèmes alternatifs de résolution des litiges) ?

## Législation communautaire applicable

Directive européenne 93/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs.

Directive européenne 97/7/CE concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance.



## Commerce électronique

**Question:** *Lorsque je fais des achats sur Internet, je crains que mes produits ne soient pas livrés ou soient défectueux. Suis-je protégé et qui puis-je contacter le cas échéant ?*

**Réponse:** Oui, la législation communautaire vous protège contre les achats non livrés et les défauts potentiels des produits que vous avez achetés en ligne auprès d'un commerçant professionnel.

Les marchandises achetées en ligne **doivent être envoyées dans un délai de 30 jours** maximum, à moins que vous n'ayez convenu d'un autre délai avec le commerçant. Si ce n'est pas le cas et si vous avez déjà payé les produits, prenez contact avec le commerçant et demandez un remboursement.

Vous êtes également protégé contre les **produits défectueux achetés en ligne**. Le commerçant est responsable des défauts que présentent les produits **au moment de leur livraison et pendant deux années après cette date**.

Si les produits que vous avez commandés sont livrés dans un état défectueux ou si des défauts apparaissent dans les deux ans qui suivent la livraison, deux possibilités s'offrent à vous :

- vous pouvez **demandez au commerçant de réparer ou de remplacer le produit**;
- s'il s'avère impossible ou disproportionné de réparer ou de remplacer le produit, ou si le commerçant ne peut le réparer ou le remplacer dans un délai raisonnable, **vous pouvez demander une réduction du prix ou l'annulation du contrat** (c'est-à-dire le remboursement du montant versé).

Sachez que **les commerçants en ligne peuvent vous offrir des garanties supplémentaires** (dans leur propre déclaration de garantie ou dans l'annonce du produit). Ils doivent préciser que ces garanties supplémentaires ne modifient en rien vos autres droits légaux de consommateur en droit national.

## Surfez malin

- **Assurez-vous d'en savoir plus sur le commerçant.** Visitez son site web et recherchez des renseignements sur son identité et son adresse. Vérifiez les informations concernant les délais de livraison et les produits défectueux.
- **Évaluez le commerçant** en demandant l'avis d'autres consommateurs. Les organisations de consommateurs ont généralement connaissance des commerçants malhonnêtes qui sévissent dans votre région ou votre pays.

## En cas de problème...

- **Demandez conseil**

Le **réseau des Centres européens des consommateurs conseille** les consommateurs en ce qui concerne notamment les questions d'achats transfrontaliers et intervient en cas de problème.

Les **associations nationales de consommateurs** peuvent également vous conseiller en cas de litiges avec un commerçant local.

## • Agissez

Si vos négociations avec le commerçant échouent et que vous désirez aller plus loin, vous pouvez entamer une procédure judiciaire devant les **tribunaux nationaux** ou opter pour un **système alternatif de résolution des litiges**.

Il s'agit de systèmes mis en place pour résoudre les litiges sans devoir entamer des procédures en justice longues et coûteuses. Les **Centres européens des consommateurs** peuvent vous conseiller sur **les systèmes qui répondent aux normes de l'UE**. La plupart d'entre eux font appel à un tiers (conciliateur, médiateur ou ombudsman) pour vous aider à trouver une solution avec le commerçant.

### Liens utiles

Associations nationales de consommateurs  
[ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/)

Réseau des Centres européens des consommateurs  
[ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons\\_networks\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm)

Système alternatif de résolution des conflits  
[ec.europa.eu/consumers/redress/out\\_of\\_court](http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court)

### Législation communautaire applicable

D directive européenne 1997/7/CE concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance.

D directive européenne 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation.

D directive européenne 1993/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs



## Vie privée et données personnelles en ligne

**Question:** Je possède un profil sur un site web de réseautage social et je suis abonné à des lettres d'information électroniques. Est-il vraiment prudent de révéler mes données personnelles en ligne, y compris mon adresse et mon numéro de téléphone ? Que puis-je faire si mes données personnelles sont utilisées à des fins contraires à ma volonté ?

**Réponse: Vos données personnelles** (ex.: votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, etc.) **sont protégées sauf si vous les publiez vous-même sur une page web accessible par tous. Vous devez donc faire attention aux données que vous révélez et aux sites sur lesquels vous le faites.**

Toute personne ou tout organisme qui collecte vos données personnelles en ligne (ex.: commerce en ligne ou prestataires de services) doit prendre les mesures appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre les destructions accidentelles ou illégales, les pertes accidentelles ainsi que contre toute modification, divulgation ou accès non autorisés. Conformément à la législation communautaire en matière de protection des données, vous avez le droit:

- de savoir **qui traite vos données personnelles et à quelles fins**;
- **d'accéder à vos données personnelles**;
- d'exiger qu'elles soient **effacées, bloquées ou modifiées**;
- de **vous opposer (sans frais) au traitement de vos données personnelles** lorsque la législation nationale permet exceptionnellement le traitement de vos données sans votre consentement (ex.: à des fins commerciales).

Si vous pensez que vos droits ont été enfreints, commencez par prendre contact avec la personne ou l'organisme qui gère vos données. Il s'agira la plupart du temps de la société à laquelle vous avez communiqué vos données. Si cette démarche n'aboutit pas, essayez de prendre contact avec votre autorité nationale responsable de la protection des données. En fonction des faits et des lois en vigueur dans le pays où vous vivez, vous pourrez peut-être réclamer une indemnisation et faire appliquer vos droits.

Outre les sociétés qui collectent des données à caractère personnel, les utilisateurs peuvent divulguer des informations personnelles sur des pages web accessibles par tous. Si vous créez par exemple votre site web et que vous y publiez des informations personnelles, vous êtes responsable des conséquences potentielles. Il en va de même lorsque vous publiez des informations personnelles sur des sites web de réseautage social (ex. Facebook, Myspace, etc.) et que vous les rendez accessibles à tous. Pensez donc à limiter l'accès à vos données publiées sur des sites web de réseautage social aux personnes que vous connaissez.

Le 10 février 2009, l'UE a négocié un accord entre plusieurs réseaux sociaux pour améliorer la sécurité des mineurs qui s'inscrivent sur ces plateformes. Il a été

conclue, dès le mois d'avril 2009, ces réseaux sociaux:

- veilleront à ce que l'intégralité des profils et des listes de contacts d'utilisateurs de sites web qui se sont déclarés comme mineurs soient «privés» par défaut;
- s'assureront que les profils privés des utilisateurs mineurs ne soient pas accessibles (ni directement à partir du site, ni via les moteurs de recherche);
- garantiront que les options de vie privée sont bien visibles et accessibles à tout moment, afin que les utilisateurs puissent facilement déterminer si ce qu'ils publient en ligne peut être vu par tout le monde ou par leurs amis seulement.

## **Surfez malin**

1. Ne révélez pas plus d'informations personnelles que nécessaire: ne communiquez que les informations obligatoires et ne saisissez aucune donnée facultative (ex.: dans les formulaires électroniques).
2. Créez quelques adresses électroniques sur des messageries en ligne gratuites et communiquez ces adresses-là pour les listes de diffusion, les forums de discussion et les autres site web publics. Ne communiquez pas votre adresse électronique

professionnelle! Idéalement, l'adresse que vous communiquez sur Internet ne doit pas contenir votre vrai nom ou prénom.

3.Utilisez les outils de protection de la vie privée mis à votre disposition sur les sites de réseautage social pour améliorer le niveau de protection de vos données.

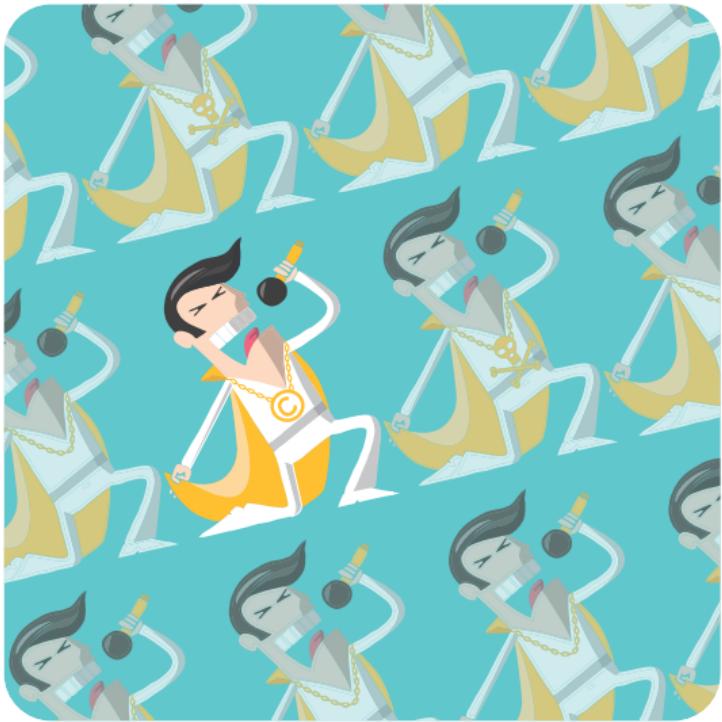
#### **Liens utiles**

Mets un terme au harcèlement en ligne  
[keepcontrol.eu](http://keepcontrol.eu)

Protection des données dans l'UE  
[ec.europa.eu/justice\\_home/fsj/privacy](http://ec.europa.eu/justice_home/fsj/privacy)

#### **Législation communautaire applicable**

Directive européenne 2002/58/CE sur la vie privée et les communications électroniques  
Directive européenne 1995/46/CE concernant la protection des données



## Droits d'auteur en ligne

**Question:** *J'ai téléchargé des fichiers à partir d'une plateforme de partage de fichiers (ex.: bit-torrent, kaza, eMule, etc.) sans payer et sans autorisation du titulaire des droits. Est-ce légal?*

## **Réponse: Cela dépend du fichier que vous avez téléchargé.**

Le téléchargement à partir de plateformes de partage de fichiers n'est pas illicite en soi mais si vous n'êtes pas certain que les fichiers que vous voulez télécharger sont libres de droits d'auteur ou sont couverts par une licence en exemption de redevance, vous enfreindrez probablement les droits d'auteur.

Les plateformes de partage de fichiers sont un excellent moyen de partager des informations et des connaissances mais soyez prudent lorsque vous partagez des créations protégées par des droits d'auteur.

L'objectif des droits d'auteur est de protéger les intérêts des auteurs/créateurs et de promouvoir l'évolution des connaissances et des arts. Les États membres de l'UE ont mis en place certaines mesures de prévention afin de faire appliquer les droits d'auteur et de protéger votre sécurité en tant que consommateur. La législation nationale en vigueur dans votre pays prévoit peut-être des sanctions civiles ou pénales, même pour des infractions en matière de droits d'auteur à des fins non commerciales. Les sanctions civiles peuvent aller du versement de dommages et intérêts à une simple injonction vous ordonnant d'arrêter d'enfreindre les droits d'auteur. Les sanctions pénales sont généralement prononcées en cas de violations des droits d'auteur à l'échelle commerciale et peuvent aller de la saisie de matériels contenant

des œuvres protégées à des amendes et, dans certains cas extrêmes et selon votre pays de résidence, à des peines d'emprisonnement.

## **Surfez malin**

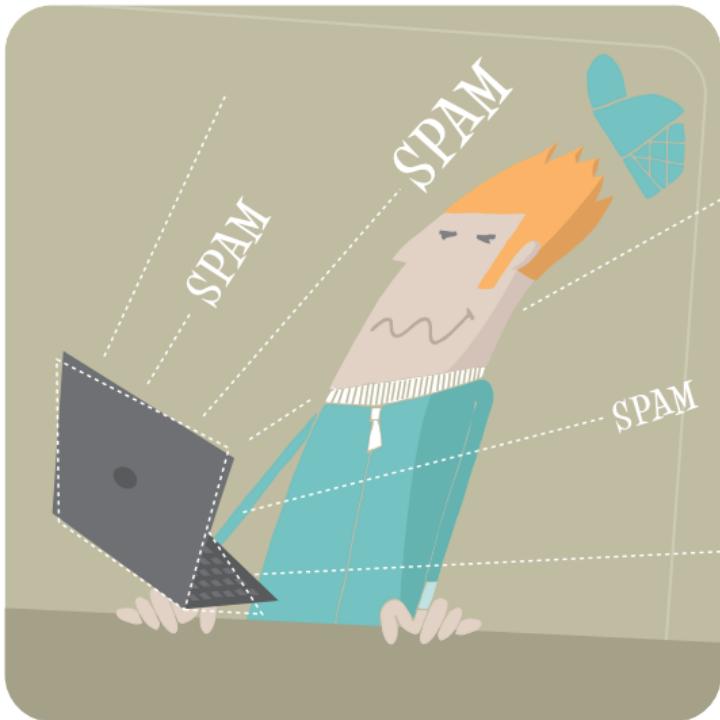
- Avant de télécharger un fichier gratuitement, vérifiez sa provenance et essayez de savoir s'il fait l'objet d'une licence de diffusion ou s'il fait déjà partie du domaine public.
- Des fichiers audio gratuits ou tombés dans le domaine public sont disponibles sur de nombreux portails (ex.: europeana.eu, creativecommons.org). Faites une recherche sur de la musique, des films, des livres, etc., faisant partie du «domaine public» ou faisant l'objet d'une licence «creative commons» et vous trouverez de nombreux fichiers intéressants disponibles en ligne gratuitement.
- Demandez à votre organisme de protection des consommateurs national quels sont les risques que vous encourez dans votre pays si vous enfreignez les droits d'auteur en ligne.

## **Liens utiles**

Associations nationales de consommateurs  
[ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/)

## **Législation communautaire applicable**

Directive européenne 2001/29/CE sur le droit d'auteur dans la société de l'information  
Directive européenne 2004/48/CE relative au respect des droits de propriété intellectuelle



## Courrier non sollicité

**Question:** Je n'arrête pas de recevoir des messages électroniques commerciaux non sollicités de la part de sociétés à qui j'ai acheté un produit ou dont j'ai simplement visité le site web. Que puis-je faire ?

**Réponse:** Il existe une interdiction générale du courrier non sollicité («spam») en Europe.

Lorsque vous souscrivez un service en ligne (par exemple, lorsque vous remplissez un formulaire pour commander un produit ou un service), **vous devez avoir le choix de recevoir ou non des informations commerciales** en provenance de la société :

- Si vous répondez **oui**, cela signifie que vous donnez votre **consentement explicite** et autorisez la société à vous envoyer par courrier électronique des supports promotionnels pour ses produits ou ses services. Cela s'appelle le **consentement préalable** («**opt-in**»). Même si vous avez donné votre consentement, le vendeur doit faire en sorte que vous puissiez protester facilement et sans que cela ne vous coûte rien.
- Si vous répondez **non**, vous n'autorisez pas la compagnie à vous envoyer de messages commerciaux.

Si vous recevez du spam de sociétés avec qui vous n'avez jamais été en contact, **vous pouvez leur demander de ne plus vous envoyer de messages à caractère commercial**. Dans le cas décrit ci-dessus, vous pouvez envoyer un message à la société qui vous envoie des courriers électroniques commerciaux non sollicités et lui demander de ne plus vous envoyer ce type de messages.

Les sociétés peuvent utiliser les coordonnées électroniques communiquées pendant la vente d'un produit ou d'un service dans le but de faire de la prospection directe pour *leurs propres produits ou services similaires*.

Mais vous devriez **toujours avoir le choix de refuser** («**opt-out**») facilement et sans frais toute communication ultérieure.

À l'heure actuelle, il n'existe pas de règles communes à l'échelle européenne en matière de sanctions contre les expéditeurs de spam. Les États membres de l'UE sont toutefois encouragés à appliquer l'interdiction de spam, comme l'ont déjà fait certains pays où des expéditeurs de spam ont reçu des amendes élevées pour activités illicites.

### **Surfez malin**

- Utilisez un **filtre anti spam**. Vous pouvez l'activer dans votre application de messagerie électronique; les fournisseurs de messageries électroniques offrent généralement des options pour lutter contre le spam également. **Prenez contact avec votre fournisseur de messagerie pour en savoir plus.**
- Utilisez **plusieurs adresses e-mail**: une adresse pour communiquer avec vos amis, collègues, etc., une autre pour les espaces en ligne publics comme les forums, les livres d'invités, les inscriptions, etc. Si vous recevez trop de courriers non sollicités sur cette deuxième adresse, vous pouvez la supprimer et en créer une nouvelle.

### **Législation communautaire applicable**

Directive européenne 2002/58/CE sur la vie privée et les communications électroniques  
Directive européenne 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales

## Liens Web

eYou Guide

[ec.europa.eu/eyouguide](http://ec.europa.eu/eyouguide)

Safer Internet Programme

[ec.europa.eu/saferinternet](http://ec.europa.eu/saferinternet)

Education du consommateur sur Internet

[www.dolceta.eu](http://www.dolceta.eu)

Mets un terme au harcèlement en ligne

[www.keepcontrol.eu](http://www.keepcontrol.eu)

L'Europe est à vous

[ec.europa.eu/youreurope](http://ec.europa.eu/youreurope)

Guide sur la protection des données

[ec.europa.eu/justice\\_home/fsj/privacy/guide/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/justice_home/fsj/privacy/guide/index_fr.htm)

Le réseau des Centres européens des consommateurs

[ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm)

Les régulateurs nationaux des télécommunications

[erg.eu.int/links/index\\_en.htm](http://erg.eu.int/links/index_en.htm)

SOLVIT

[ec.europa.eu/solvit](http://ec.europa.eu/solvit)

---

Commission européenne

Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes

2009 — 20 pp. — 10 x 14,8 cm

ISBN 978-92-79-11449-6

doi 10.2759/4612



KK-78-09-591-FR-D



Office des publications  
[Publications.europa.eu](http://Publications.europa.eu)

ISBN 978-92-79-11449-6

A standard linear barcode representing the ISBN number.

9 789279 114496