

SÉNAT DE BELGIQUE

SESSION DE 2021-2022

17 NOVEMBRE 2021

Proposition de résolution visant à instaurer un cadre légal concernant les produits vendus en tant que services

(Déposée par M. Rik Daems et consorts)

DÉVELOPPEMENTS

I. INTRODUCTION: LE MODÈLE «PRODUIT EN TANT QUE SERVICE»

A. Problématique

Évoqué dans plusieurs notes de politique générale et accords gouvernementaux ces dernières années, le concept d'«économie circulaire» fait de plus en plus figure d'objectif à atteindre. Il désigne, en résumé, le fait de traiter les matières premières de manière plus efficace afin de fabriquer des produits de meilleure qualité ayant une plus longue durée de vie, ce qui permet de réduire les flux de déchets. L'écoconception (ou éco-design), le recyclage et la durabilité sont les maîtres mots à cet égard.

L'économie circulaire est donc un modèle de production et de consommation dans lequel les matériaux et produits existants sont partagés, loués, réutilisés, réparés, remis en état et recyclés le plus longtemps possible en vue de créer plus de valeur (1).

(1) <https://emis.vito.be/nl/artikel/circulaire-economie-definitie-belang-en-voordelen> (en néerlandais uniquement).

BELGISCHE SENAAT

ZITTING 2021-2022

17 NOVEMBER 2021

Voorstel van resolutie ter invoering van een wettelijk kader voor producten verkocht als diensten

(Ingediend door de heer Rik Daems c.s.)

TOELICHTING

I. INLEIDING: HET PRODUCT-ALS-DIENSTMODEL

A. Wat is het probleem?

De jongste jaren is het begrip «circulaire economie» steeds meer een streefdoel geworden, dat in verschillende beleidsnota's en regeerakkoorden opduikt. Kort gezegd betekent het dat men de grondstoffen hoogwaardiger bewerkt, wat leidt tot hoogwaardigere producten die langer meegaan, waardoor men de afvalstromen inperkt. Begrippen als ecodesign, recycleren en duurzaamheid zijn hierin sleutelbegrippen.

De circulaire economie is dus een model van productie en consumptie, waarbij bestaande materialen en producten zo lang mogelijk worden gedeeld, verhuurd, hergebruikt, hersteld, opgeknapt en gerecycleerd om meer waarde te creëren (1).

(1) <https://emis.vito.be/nl/artikel/circulaire-economie-definitie-belang-en-voordelen>.



Un aspect important de ce concept est la transition vers un modèle «produit en tant que service» ou une combinaison produit-services (*Product as a service*, PaaS). Les «PaaS» axés sur l'utilisation sont, dans la plupart des cas, des relations contractuelles dans le cadre desquelles le fournisseur reste propriétaire d'un produit spécifique mais octroie un droit d'usage au client, généralement en échange de paiements uniques ou périodiques.

Grâce à internet, nous sommes toujours plus connectés les uns aux autres, mais aussi à nos appareils électroniques. La nouvelle relation qui en découle entre consommateurs et vendeurs présente à la fois des avantages et des inconvénients. À une époque où des notions telles que l'informatique en nuage («*cloud computing*»), la «servicisation» et les «PaaS» ont de plus en plus tendance à se généraliser, il est temps de réfléchir aux droits que nous souhaitons sauvegarder en tant que consommateurs.

L'émergence de ces nouveaux modèles de services peut se révéler très bénéfique tant sur le plan économique que d'un point de vue écologique. Mal gérée, elle peut toutefois entraîner des situations fâcheuses pour le droit des consommateurs, la vie privée et la propriété intellectuelle. C'est la raison pour laquelle il est nécessaire d'amorcer l'élaboration d'un cadre légal concernant le modèle «produit en tant que service».

Een belangrijk onderdeel hiervan is de overschakeling naar een product-als-dienstmodel of product-als-dienstservice (PDS – (*Product as a service*, PaaS)). Gebruiksgeoriënteerde PDS zijn in de meeste gevallen contractuele relaties waarbij de leverancier eigenaar blijft van een specifiek product, maar de klant een gebruiksrecht krijgt, vaak in ruil voor eenmalige of periodieke betalingen.

Dankzij het internet zijn we steeds meer met elkaar verbonden maar dit geldt ook voor onze elektronische apparaten. De nieuwe relatie die hieruit voortvloeit tussen consumenten en verkopers heeft zowel positieve als negatieve kanten. In deze tijden waarbij begrippen als «*cloud computing*», «*servitization*» en «PaaS» steeds meer aan kracht winnen, wordt het tijd om na te denken over de rechten die wij als consumenten willen vrijwaren.

De komst van deze nieuwe dienstmodellen kan zowel economisch als ecologisch een grote meerwaarde bieden. Indien men dit mismeestert kan het echter ook leiden tot lastige situaties waarbij zowel het consumentenrecht, de privacy als de intellectuele eigendom op de helling komen te staan. Vandaar de nood aan een eerste aanzet tot een wettelijk kader omtrent het product-als-dienstmodel.

B. Effets positifs du modèle «produit en tant que service»

En tant qu'élément de l'économie circulaire, le modèle «produit en tant que service» vise en premier lieu à satisfaire un besoin de la manière la plus efficace. Cette philosophie contraste vivement avec le modèle économique traditionnel et linéaire, qui consacre le produit jetable (comme dans le cadre de l'obsolescence programmée). Ce système traditionnel s'appuie sur de grandes quantités de matériaux et d'énergie bon marché et facilement accessibles; il faut le faire évoluer à notre époque.

Le besoin de changement est favorable à l'environnement: des mesures telles que la prévention des déchets, l'écoconception et le réemploi pourraient générer une économie nette de 600 milliards d'euros, soit 8 % du chiffre d'affaires annuel, pour les entreprises de l'UE, tout en réduisant de 2 à 4 % les émissions annuelles de gaz à effet de serre (2).

Les entreprises sont de plus en plus nombreuses à suivre cette tendance parce qu'elle est plus avantageuse, elle assure un flux constant de recettes (au lieu d'une vente unique) et elle fidélise plus rapidement les clients (qui sont obligés de créer un compte pour les abonnements, ont droit aux mises à jour automatiques, etc.). Elles tentent de se démarquer en offrant des services après-vente supplémentaires sur des produits plus ou moins identiques à ceux de leurs concurrents. Elles garantissent aussi la réparation des produits qu'elles vendent.

C. Délitement de la propriété des produits achetés

Dans la pratique, ce système implique néanmoins que le client n'achète plus le produit en tant que tel, mais seulement le «service» qui est fourni. Le client peut par exemple souscrire un abonnement pour bénéficier d'un service pendant une période donnée ou payer un montant pour chaque utilisation. Ce procédé s'applique aussi de plus en plus aux produits «physiques». Pensons par exemple à une machine à laver pour laquelle on «achète» un certain nombre de lavages haut de gamme ou à une voiture dont le module GPS avancé ne peut être activé que moyennant la souscription à un abonnement supplémentaire.

Auparavant, on achetait un produit (comme une machine à laver) une seule fois et on pouvait jouir pleinement de toutes ses fonctionnalités. Aujourd'hui, la différence

B. Positieve effecten van het product-als-dienstmodel

Het product-als-dienstmodel probeert, als onderdeel van de circulaire economie, in de eerste plaats op de meest efficiënte manier een behoefte te vervullen. Dit staat in schril contrast met het traditionele, lineaire economische weggooi-model (zoals met geplande veroudering). Dat model is gebaseerd op grote hoeveelheden goedkope, gemakkelijk toegankelijke materialen en energie. Dit model is aan verandering toe in deze tijden.

De noodzakelijke verandering komt het milieu ten goede: maatregelen zoals afvalpreventie, ecodesign en hergebruik zouden een nettobesparing van € 600 miljard euro, of 8 % van de jaarlijkse omzet voor bedrijven in de EU, kunnen opleveren terwijl de jaarlijkse uitstoot van broeikasgassen met 2 tot 4 % zou worden teruggedrongen (2).

Steeds meer bedrijven stappen mee in deze trend omdat het voordeliger is, een constante stroom aan inkomsten oplevert (in plaats van een eenmalige koop) en men de klanten sneller aan hen bindt (men moet bijvoorbeeld accounts aanmaken voor abonnementen, men heeft recht op automatische updates, enz.). Door extra diensten na de verkoop aan te bieden op zowat dezelfde producten die hun concurrenten aanbieden proberen ze zich van de rest te onderscheiden. Ook wordt de reparatie gegarandeerd door de verkoper.

C. Een afkalvend vlak van eigenaarschap van gekochte producten

In de praktijk betekent dit vaak dat je niet meer het product zelf koopt maar slechts de «dienst» die het levert. Dit kan bijvoorbeeld door middel van een abonnement waarbij men voor een bepaalde tijd een dienst koopt of men per gebruik betaalt. Dit geldt ook meer en meer voor «fysieke» producten. Denk aan een wasmachine waarbij men een aantal premium wasbeurten «koopt» of een auto waarbij de geavanceerde GPS-module slechts geactiveerd kan worden indien men een extra abonnement aanschafft.

Terwijl men vroeger eenmalig een product (zoals een wasmachine) kocht waarover men volledige zeggenschap had, hebben bepaalde producten vandaag

(2) <https://emis.vito.be/nl/artikel/circulaire-economie-definitie-belang-en-voordelen> (en néerlandais uniquement).

(2) <https://emis.vito.be/nl/artikel/circulaire-economie-definitie-belang-en-voordelen>.

est que certains produits intègrent des fonctions qui ne sont pas toujours accessibles au consommateur ou à l'utilisateur.

Les appareils modernes dits intelligents apprennent plus de nous que l'inverse. Ce phénomène est lié aux nouvelles technologies, telles que «l'internet des objets», les mégadonnées et la tendance constante des entreprises à collecter toujours plus de (méta)données de leurs utilisateurs. La présence de logiciels dans toutes sortes d'appareils, des machines à laver aux aspirateurs, a tellement bouleversé la relation entre l'utilisateur et l'appareil qu'il est de plus en plus difficile de revendiquer la propriété d'un objet que l'on a acheté.

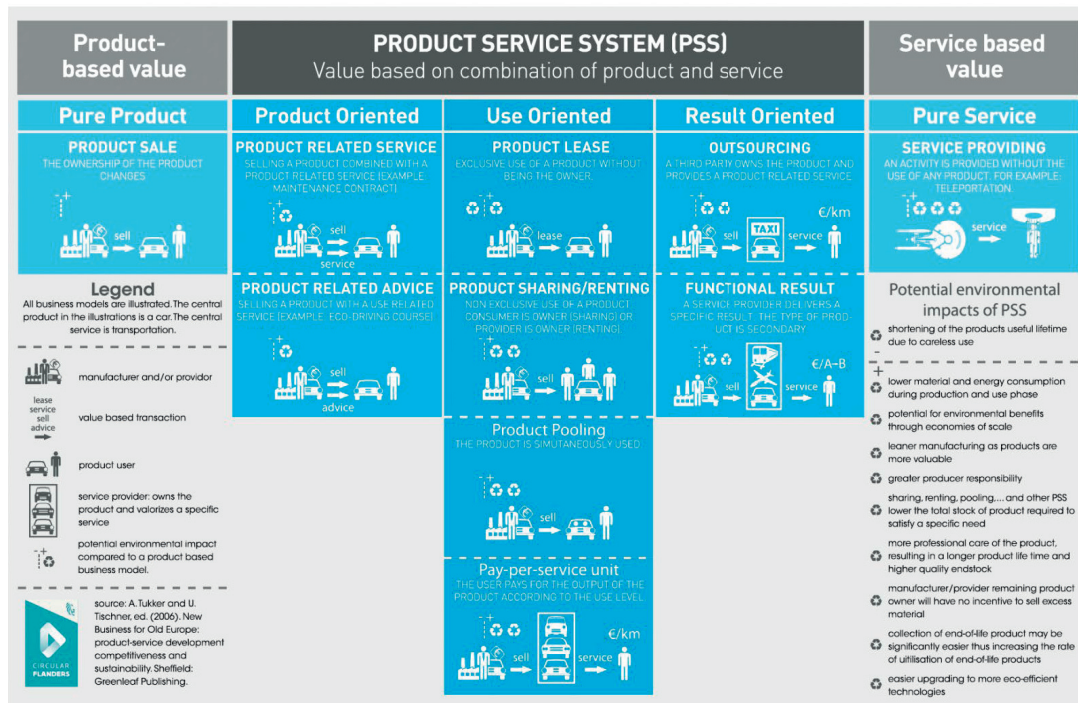
Ce modèle existe sous plusieurs formes intermédiaires, allant du crédit-bail à l'externalisation en passant par la mise en commun («pooling»). Toujours est-il que le système penche de plus en plus vers la «valeur service», si bien que ce n'est plus le produit qui compte, mais le service qui est proposé. En conséquence de cette évolution, le consommateur est de moins en moins propriétaire des produits qu'il achète.

ingebouwde functies die niet altijd toegankelijk zijn voor de gebruiker.

Moderne «slimme» apparaten leren meer van ons dan wij van hen. Dit hangt samen met nieuwe technologieën zoals «the Internet of things», big data en de constante drang van bedrijven om steeds meer (meta)data te verzamelen van hun gebruikers. Dankzij de software in allerlei apparaten, gaande van wasmachines tot stofzuigers, is de verhouding tussen gebruiker en apparaat dusdanig verstoord geraakt dat het steeds moeilijker wordt om eigenaarschap te claimen over een product dat men gekocht heeft.

Er bestaan verschillende tussenvormen van dit model gaande van leasen, poolen tot outsourcen. Men neigt echter steeds meer naar de «service based value», waarbij de producten minder van tel zijn maar het zwaartepunt steeds meer ligt op de dienst die men aanbiedt. Deze evolutie leidt ertoe dat de consument steeds minder eigenaar is van de producten die hij koopt.

PRODUCT SERVICE SYSTEMS: MAIN AND SUB-CATEGORIES



De nos jours, de plus en plus de produits sont mis en vente accompagnés de toutes sortes de suppléments facultatifs et d'options pouvant être activés ou désactivés à distance (donc par le fabriquant).

Tegenwoordig worden steeds meer producten te koop aangeboden met allerlei optionele extra's en opties die vanop afstand (dus door de fabrikant) aan- of uitgeschakeld kunnen worden.

Autrement dit, la pratique consistant à verrouiller certaines fonctionnalités d'un produit (matériel) complet au moyen d'un *pay wall* ou d'un autre dispositif devient de plus en plus courante. Pensons, par exemple, à BMW qui, sur certains modèles, a installé un éclairage led spécial dont l'activation est subordonnée à la souscription d'un abonnement mensuel. BMW appelle cette formule «service à la demande» («*service on demand*»).

On parle également, à cet égard, de «produits en tant que services» («*products as a service*») ou de «servicisation» («*servitization*»).

En pratique, ces «suppléments» offerts après l'achat de produits dans les systèmes combinant produit et service («économie de la fonctionnalité» ou «économie servicielle») et parfois présentés comme un avantage consistent généralement en des fonctionnalités déjà présentes dans le produit mais devant être activées à l'aide d'un logiciel.

Dans le monde des logiciels où ce modèle de service est déjà bien implanté, la frontière entre «possession par acquisition» et «abonnement» est encore bien plus ténue. On n'achète plus des programmes tels qu'*Adobe* pour pouvoir les utiliser indéfiniment, comme par le passé. Aujourd'hui, on souscrit un abonnement sur la plateforme «*Creative Cloud*» et on ne peut utiliser le programme que pour une durée limitée, jusqu'à l'échéance de l'abonnement. Cette formule est appelée *SaaS* («*Software as a Service*» ou logiciel en tant que service). Il reste néanmoins nécessaire d'installer le programme sur le disque dur de l'ordinateur comme par le passé. La différence est qu'aujourd'hui, on n'est propriétaire des fichiers que pour une durée limitée. Une fois l'abonnement arrivé à échéance, les programmes (et, généralement aussi, les fichiers) deviennent inutilisables du jour au lendemain.

D. Propriété physique et propriété numérique

Comme mentionné précédemment, on peut être propriétaire du produit matériel sans pour autant être propriétaire du logiciel. Si l'on tente de modifier soi-même manuellement le logiciel, on risque de rendre l'ensemble du produit inutilisable. La manière dont les produits sont conçus vise également à amener les utilisateurs à se rendre plus rapidement chez leur vendeur agréé plutôt qu'à y toucher eux-mêmes. Il est, par exemple, quasiment impossible de rafistoler les iPhones sans disposer de matériel spécialisé. Dans presque tous les cas, ces interventions excluent en outre la couverture par la garantie. D'une part, les appareils deviennent trop

Met andere woorden, het wordt steeds meer een gangbare praktijk om bij een volledig (fysiek) product functionaliteiten ervan af te grendelen achter een betaalmuur of dergelijke. Denk maar aan BMW bijvoorbeeld, dat op bepaalde modellen een speciale led-verlichting heeft ingebouwd, die slechts kan worden geactiveerd indien men een maandelijks abonnement heeft. BMW noemt dit «*service on demand*».

In andere termen noemt men dit «*products as a service*» ofwel «*servitization*».

Deze «extra's» die na de koop van producten soms als een pluspunt worden aangehaald, zijn in de praktijk meestal functionaliteiten die het product reeds bezit maar softwarematig moeten geactiveerd worden.

In de softwarewereld, waar dit dienstverleningsmodel al veel verder geëvolueerd is, wordt de muur tussen «gekocht bezit» en «geabonneerd» nog veel brozer. Bij programma's zoals die van *Adobe* koop je software niet meer zoals vroeger om ze voor altijd te kunnen gebruiken. Je koopt nu een abonnement via de «*Creative Cloud*», waarbij je slechts tijdelijk de software mag gebruiken tot je abonnement stopt. Dit noemt men *SaaS* (*Software as a Service*). Toch moet je het programma zoals voorheen nog steeds installeren op de harde schijf van je computer. Het verschil is dat je nu slechts tijdelijk eigenaar bent van de bestanden. Na het verlopen van het abonnement zijn de programma's (en meestal ook de files) onmiddellijk onbruikbaar.

D. Fysiek versus digitaal eigenaarschap

Zoals eerder reeds gesteld, men kan dan wel eigenaar zijn van het fysieke product, men is geen eigenaar van de software. Proberen zelf handmatig de software te veranderen verhoogt het risico dat het hele product onbruikbaar wordt. Ook het ontwerp van de producten zet mensen ertoe aan om sneller naar hun erkende verkooppunten te stappen dan er zelf aan te sleutelen. Aan, bijvoorbeeld, iPhones valt zonder gespecialiseerde apparatuur amper te sleutelen. Ook valt dit in bijna alle gevallen buiten de garantie. Enerzijds zijn de apparaten te ingewikkeld aan het worden om er zelf aan te kunnen sleutelen, anderzijds wordt dit soms opzettelijk

compliqués pour qu'on puisse les bricoler soi-même et, d'autre part, de telles interventions sont parfois délibérément rendues impossibles. C'est pour cette raison que des notions telles que le «droit à la réparation» («*right to repair*») seront de plus en plus importantes à l'avenir.

Jadis, les choses étaient simples: on achetait le produit et on avait la maîtrise de toutes ses composantes et de tous ses accessoires. Personne d'autre ne pouvait intervenir. Il en va autrement pour les logiciels présents dans l'appareil. On ne peut en devenir propriétaire au sens strict car il ne s'agit pas d'un bien matériel.

Les appareils modernes dépendent de logiciels pour fonctionner. Et il appartient aux fournisseurs de ces logiciels d'en assurer la mise à jour, de veiller à ce que l'appareil continue à fonctionner et de remédier à ses points faibles. Mais il arrive parfois que ce contrat tourne mal.

À l'automne 2019, Tesla a par exemple décidé d'accroître temporairement la capacité de ses véhicules dans les régions de Californie alors ravagées par les feux de forêts. Il était apparu auparavant qu'à la suite de précédentes mises à jour, la capacité des batteries avait été réduite sur certains modèles. Tesla s'en était excusée. Les conducteurs étaient ainsi soumis à l'arbitraire de Tesla alors qu'ils avaient acheté le véhicule et pensaient jouir de la pleine propriété de celui-ci.

En 2016, les propriétaires des décodeurs Proximus ont appris que leur modèle V3 ne fonctionnerait bientôt plus et ont été contraints d'en changer. De plus, il ne serait plus possible d'acheter le décodeur à l'avenir. Il faudrait obligatoirement le louer; la «servicisation» forcée était l'avenir. Autrement dit, si l'on excepte la petite indemnité qui leur a été octroyée, les clients ont été largement obligés de faire des choix qu'ils ne souhaitaient pas. L'autonomie de l'utilisateur a été mise à mal.

Un incident similaire avec les décodeurs est survenu à l'été 2021 aux Pays-Bas: le fournisseur d'accès Ziggo a procédé à une mise à jour des décodeurs de ses clients afin de leur offrir davantage de possibilités. Il leur avait cependant caché que cette opération ferait disparaître tous les enregistrements effectués précédemment. Les clients n'ont pas eu grand-chose à dire. Il leur était en outre impossible de sauvegarder les anciens enregistrements sur leur PC ou sur un disque dur externe. Le fournisseur d'accès a volontairement veillé à ce que cela soit impossible.

onmogelijk gemaakt. Het is daarom dat concepten als «*right to repair*» in de toekomst steeds belangrijker worden.

Vroeger was het eenvoudig: je kocht het product en had zeggenschap over alles wat erin en eraan zat. Niemand anders kon er nog bij. Bij software in het apparaat daarentegen is het anders. Je kan daar geen strikte eigenaar van worden omdat software geen fysiek goed is.

Moderne apparaten zijn voor hun functioneren afhankelijk van software. En het is aan de leverancier van die software om hem up-to-date te houden, te zorgen dat het apparaat blijft werken of om kwetsbaarheden op te lossen. Toch loopt deze overeenkomst soms fout.

Zo besloot Tesla, bijvoorbeeld, in het najaar van 2019 Tesla's in de gebieden in Californië waar de bosbranden woedden tijdelijk méér capaciteit te geven. Eerder bleek dat vroegere updates de batterijcapaciteit van bepaalde modellen hadden verminderd. Tesla verontschuldigde zich hierover. De bestuurders waren dus overgeleverd aan de willekeur van Tesla hoewel ze de auto gekocht hadden en dachten dat ze volle eigenaar waren.

In 2016 kregen de eigenaars van Proximusdecoders te horen dat in de nabije toekomst hun «V3» model niet meer zou werken en ze gedwongen waren over te stappen. Ook zou de aankoop van een decoder in de toekomst niet meer mogelijk zijn. Verplichte huur, dus een gedwongen «*servitization*», was de toekomst. Met andere woorden, afgezien van een kleine tegemoetkoming, werden de klanten grotendeels gedwongen keuzes te maken waar ze niet achter stonden. De autonomie van de gebruiker werd doorprikt.

In de zomer van 2021 speelde zich in Nederland een gelijkaardig incident af rond decoders: de provider Ziggo voerde een update uit aan de decoders van klanten waarbij ze meer mogelijkheden kregen. Het verborgen struikelblok was wel dat hierdoor alle eerdere opnames gewist werden. De klanten hadden hierover weinig te zeggen. Ook konden ze de oude opnames niet bewaren op pc of aparte harde schijf. Dat werd opzettelijk onmogelijk gemaakt door de provider.

E. Vie privée, autonomie et possibilité de contrôle

En contrepartie du contrat habituel entre le fabricant et l'acheteur d'un produit, le client paye non seulement avec de l'argent mais aussi, de plus en plus, avec des données personnelles. À cet égard, on pourrait citer l'exemple des aspirateurs automatiques qui stockent le plan complet de votre maison dans leur mémoire et le transmettent ensuite à leur fabricant, qui utilisera ces données pour établir des profils de clients.

En optant pour ce nouveau modèle où le produit se mue en service, les fabricants s'efforcent de fidéliser autant que possible les acheteurs en leur proposant des abonnements et des prestations de services en continu après l'achat du produit. Cette nouvelle relation entre le client et le vendeur a pour conséquence que les fabricants accumulent de nombreuses informations sur le consommateur grâce aux (méta)données (comportements, préférences, habitudes d'achat, etc.) alors que ce n'est quasiment pas le cas dans l'autre sens. La technologie s'est ainsi immiscée au cœur même de notre vie privée.

C'est ainsi que dans la pratique, on voit apparaître sur le marché des produits que le consommateur ne peut utiliser que s'il crée préalablement un compte auprès du fabricant. Chez Hewlett-Packard par exemple, certains modèles d'imprimantes ne fonctionnent déjà plus sans la création préalable d'un compte sur le site web du fabricant alors que du point de vue technique, le matériel est en parfait état de marche. Il y a d'autres exemples, comme les centrifugeuses à fruits de la marque «Juicero», déjà tombée en faillite entre-temps, qui nécessitaient une application, un compte et une connexion internet pour pouvoir fonctionner. Il y a même des modèles de brosses à dents de la marque «Philips» qui n'imposent pas mais recommandent fortement la création d'un compte.

La raison est évidente: en enregistrant un compte au nom d'une personne, on peut suivre de près les comportements de celle-ci, ce qui permet, en fin de compte, de définir avec précision des profils de clients et de développer une politique de marketing plus ciblée. Que l'on imprime des documents, que l'on presse des fruits ou que l'on se brosse les dents, tous les comportements sont bons à être analysés. Au-delà de la question du respect de la vie privée, ces pratiques risquent de créer des difficultés, en particulier pour les personnes plus âgées et pour celles qui sont dépourvues des connaissances techniques et des ressources nécessaires.

E. Privacy, autonomie en zeggenschap

In ruil voor de gebruikelijke overeenkomst tussen fabrikant en klant bij de koop van een product betaalt men niet enkel met geld maar ook steeds meer met persoonlijke data. Automatische stofzuigers, bijvoorbeeld, die de hele plattegrond van jouw huis in hun geheugen opslaan om deze vervolgens naar hun fabrikant te zenden, die deze data gebruikt om klantenprofielen op te stellen.

Door de verschuiving naar het nieuwe model van product naar dienst, proberen fabrikanten de koper steeds nauwer aan hen te binden door middel van abonnementen en doorlopende «diensten» na de aankoop van het product. Het neveneffect van deze nieuwe relatie tussen klant en verkoper is dat de fabrikanten veel leren over de consument via (meta)data (gedragingen, voorkeuren, koopgedrag, enz.) terwijl dit omgekeerd bijna niet het geval is. Technologie is op deze wijze binnengedrongen in het diepste van onze privésfeer.

In de praktijk uit zich dit vaak in producten waarbij de consument eerst een account moet aanmaken bij de fabrikant alvorens men het kan gebruiken. Zo zijn er al bepaalde printermodellen van de fabrikant Hewlett-Packard die niet kunnen functioneren zonder dat eerst een account wordt aangemaakt via hun website al werken de «fysieke» elementen van de printer perfect. Andere voorbeelden zijn de fruitpersen van het reeds failliete merk «Juicero» die zowel een app, een account als een internetverbinding nodig hadden om te kunnen functioneren. Zelfs bepaalde tandenborstels van het merk «Philips» raden, hoewel niet verplicht, sterk aan om een account aan te maken.

De reden is duidelijk: door een account te registreren op naam van een persoon kan men nauwgezet de gedragingen van deze persoon in kwestie monitoren, wat uiteindelijk moet leiden tot nauwkeurige klantenprofielen en betere gerichte marketing. Of het nu gaat om het printen van documenten, het persen van fruit of het poetsen van tanden. Naast het privacy-probleem zullen vooral ouderen en degenen die niet de technische kennis of de middelen hebben hierbij problemen ondervinden.

La première personne à laquelle il faut faire appel en cas de problèmes avec le produit est le vendeur car il a un devoir de diligence envers l'utilisateur. Il a l'obligation, par exemple, de reprendre le produit et aussi celle de le mettre à jour et ce, dans des délais déterminés.

En dépit des mécanismes de sécurité déjà prévus dans la réglementation relative à la protection des consommateurs, il peut arriver que le déséquilibre entre le consommateur et le vendeur prenne dans la pratique des proportions déplaisantes.

Ainsi, en 2019, des utilisateurs d'enceintes de la marque «Sonos» ont eu une mauvaise surprise: l'entreprise leur a annoncé qu'un ancien modèle d'enceinte serait désactivé lors d'une mise à jour ultérieure car il n'était plus conforme aux normes de l'entreprise (3). En échange d'une modeste remise sur l'acquisition d'un nouveau modèle, le matériel a été rendu définitivement inutilisable. Face à l'animosité créée par cette annonce, le patron de l'entreprise a présenté ses excuses et proposé un compromis. Les appareils continueraient à être opérationnels mais ne pourraient plus être connectés au reste du réseau d'enceintes intelligentes.

Autre cas: lorsque Google a racheté la start-up *Revolv*, les utilisateurs ont aussi été mis au pied du mur. *Revolv* fabriquait des appareils de domotique domestique. Quelque temps plus tard, lorsque Google a mis fin au projet, les appareils ont perdu toute valeur. Les consommateurs n'avaient nulle part où s'adresser pour déposer plainte.

F. Que proposons-nous?

Il est important de créer un cadre clair afin de réguler ces nouvelles pratiques. D'une part, parce que le modèle «produit en tant que service» joue un rôle majeur dans le modèle de l'économie circulaire qui apportera une grande valeur ajoutée écologique à l'avenir.

D'autre part, parce qu'à long terme, cela risque d'entraîner une régression en termes de respect de la vie privée et de propriété du consommateur. Entre les concepts «acheté», «abonné», «en leasing» et d'autres concepts intermédiaires, la frontière est de plus en plus floue et doit donc être précisée, d'autant plus qu'aujourd'hui, le fonctionnement des appareils physiques est quasi indissociable des services numériques (comme les abonnements).

Indien men problemen krijgt met het product moet men zich in eerste instantie tot de verkoper wenden. Deze heeft een zorgplicht ten aanzien van de gebruiker. Zo hebben ze onder meer binnen bepaalde termijnen een terugnameplicht en upgradeverplichting.

Ondanks de reeds ingebouwde veiligheidsmechanismen inzake consumentenbescherming, blijkt dat in de praktijk het onevenwicht tussen consument en verkoper soms onaangename proporties aanneemt.

Zo kwamen in 2019 de gebruikers van luidsprekers van het merk «Sonos» voor een onaangename verrassing te staan: een ouder type luidsprekers zou onklaar gemaakt worden bij een volgende update omdat ze niet meer voldeden aan de standaarden van het bedrijf (3). In ruil voor een kleine kortingsbon om een nieuw model aan te schaffen werd de hardware permanent onbruikbaar gemaakt. Dit zorgde voor veel animo en de baas van het bedrijf bood zijn excuses aan, gevolgd door een compromis. De apparaten bleven werken, maar konden niet meer gelinkt worden aan de rest van het netwerk van slimme luidsprekers.

Ook in een ander geval, waarbij Google de startup *Revolv* opkocht, werden de gebruikers voor het blok gezet. *Revolv* maakte apparaten waarmee gebruikers slimme technologie in huis konden bedienen. Wat later trok Google de stekker uit het project en werden de apparaten waardeloos. Consumenten konden nergens echt verhaal halen.

F. Wat stellen we voor?

Het is belangrijk dat er een duidelijk kader geschapen wordt voor deze nieuwe evolutie. Enerzijds omdat het product-als-dienstmodel een belangrijke rol speelt in het circulaire economie-model dat in de toekomst een grote ecologische meerwaarde zal bieden.

Anderzijds omdat het op langere termijn kan leiden tot erosie van de privacy en het eigenaarschap van de consument. De lijn die vervaagt tussen «gekocht», «geabonneerd», «geleased» en andere tussenvormen moet duidelijker gedefinieerd worden. Vooral omdat de werking van fysieke apparaten steeds meer verweven raakt met digitale diensten (zoals abonnementen).

(3) <https://www.theverge.com/2019/12/30/21042871/sonos-recycle-mode-trade-up-program-controversy>.

(3) <https://www.theverge.com/2019/12/30/21042871/sonos-recycle-mode-trade-up-program-controversy>.

D'une certaine manière, cela signifie la remise en cause toujours plus forte du droit de propriété, car le consommateur n'a plus la pleine propriété du produit qu'il a pourtant acheté. La question est de savoir dans quelle mesure nous pouvons tolérer cela sans porter atteinte à la liberté des producteurs ni à celle des consommateurs.

Les questions que cette évolution soulève en termes de respect de la vie privée sont donc fondamentales, tout comme la question de la propriété intellectuelle.

C'est pourquoi nous voulons fixer un cadre clair afin de réguler ces pratiques qui risquent, dans un avenir proche, de saper les fondements de la propriété de produits achetés.

II. EXEMPLES DE CADRES LÉGAUX

A. L'Union européenne

Par le biais de la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE (4), l'UE a déjà pris des mesures pour encadrer les nouvelles pratiques en lien avec le modèle «produit en tant que service». Le droit à la réparation est étroitement lié à cette matière.

La directive précitée devrait couvrir tous les canaux de vente afin de créer des conditions équitables pour toutes les entreprises qui vendent des biens aux consommateurs. Elle prévoit qu'un consommateur qui achète un produit électronique comportant des éléments numériques a droit aussi bien à la dimension matérielle qu'à la dimension numérique du produit. Il a également droit, entre autres, à une protection sous la forme de mises à jour, et une sécurité raisonnable doit lui être assurée.

La directive encadre également mieux les aspects relatifs à la durabilité, aux actions récursoires et aux défauts de conformité.

B. Belgique

En Belgique, plusieurs organisations et groupes d'intérêts, tels que le Conseil fédéral du développement durable et le Conseil central de l'économie (CCE), se penchent sur la mise en œuvre de la directive européenne précitée. Le Conseil fédéral du développement durable

Op een bepaalde manier betekent dit dat het eigendomsrecht steeds meer in vraag wordt gesteld, omdat men niet meer volledig eigenaar is van het product dat men gekocht heeft. De vraag is in hoeverre we dit kunnen toelaten zonder zowel de vrijheid van de producenten alsook die van de consumenten aan te tasten.

De privacyvragen die deze evolutie opwerpt zijn dan ook van groot belang, alsook de vraag over intellectuele eigendom.

Vandaar dat we een duidelijk kader willen scheppen voor deze ontwikkelingen die het eigendom over gekochte producten in de nabije toekomst dreigen te ondermijnen.

II. VOORBEELDEN VAN WETTELIJKE KADERS

A. De Europese Unie

De EU heeft met haar richtlijn (EU) 2019/771 van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2019 «betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen, tot wijziging van verordening (EU) 2017/2394 en richtlijn 2009/22/EG, en tot intrekking van richtlijn 1999/44/EG (4), reeds stappen gezet om de nieuwe praktijken die in verband staan met het product-als-dienstmodel te omkaderen. Het recht op repareren is nauw verwant aan deze materie.

Deze richtlijn moet van toepassing zijn op alle verkoopkanalen zodat er een gelijk speelveld ontstaat voor alle bedrijven die goederen aan consumenten verkopen. Zij bepaalt dat je bij de aankoop van een elektronisch product met digitale elementen recht hebt op zowel het fysieke als het digitale. Ook heb je onder meer recht op bescherming in de vorm van updates en een redelijke beveiliging.

Daarbij worden aspecten zoals duurzaamheid, recht van verhaal en conformiteitsgebreken beter omkaderd.

B. België

In België buigen verschillende belangenorganisaties en groepen zoals de Federale Raad voor duurzame ontwikkeling en de Centrale Raad voor het bedrijfsleven (CRB) zich over de implementatie van de bovenstaande EU-richtlijn. De Federale Raad voor duurzame ontwikkeling

(4) JO (L) 136/28, 22 mei 2019.

(4) PB(L) 136/28, 22 mei 2019.

a estimé qu'il s'agissait dans l'ensemble d'une bonne directive. Le CCE, quant à lui, a déjà rendu plusieurs avis en la matière.

C. Pays-Bas

Aux Pays-Bas, on reconnaît le défi que représente cette nouvelle forme de service. La Deuxième Chambre travaille actuellement à l'élaboration d'une loi visant à mettre en œuvre la directive précitée.

D. Luxembourg

La Chambre du commerce luxembourgeoise souscrit à la proposition de loi qui est une fidèle transposition des directives (UE) 2019/770 et (UE) 2019/771 visant à fixer des règles communes relatives à certaines exigences concernant les contrats de vente entre commerçants et consommateurs.

Dans le cadre de la transposition de ces directives, la Chambre du commerce se félicite particulièrement de la volonté des auteurs de respecter le principe «toute la directive, rien que la directive». Ils préfèrent en effet ne pas transposer les nombreuses options proposées dans les directives, car elles sont une source de complexité pour le droit des consommateurs et constituent une entrave à l'harmonisation de la législation au niveau de l'Union européenne.

III. CONCLUSION

Nous demandons que soit envoyé un signal fort et que soient clairement définies les règles du jeu à respecter tant par les consommateurs que par les vendeurs et les fabricants. Le droit de propriété est un droit fondamental dont le délitement constitue une atteinte grave à la liberté et à l'autonomie du citoyen et du consommateur. Nous proposons que soit élaborée une réglementation bien délimitée et efficace concernant la propriété des produits qui comportent des composantes tant matérielles que numériques essentielles, produits dont la propriété n'est pas toujours clairement définie à l'heure actuelle.

À l'instar de pays comme les Pays-Bas et le Luxembourg, nous espérons pouvoir jouer un rôle de pionnier dans ce domaine.

L'idéal à cet égard serait d'adopter une approche claire s'articulant autour de trois axes:

1. dans le cadre de la recherche d'une économie écologique plus durable, nous soutenons le modèle d'une

vond het algemeen een goede richtlijn. De CRB heeft reeds verschillende adviezen hieromtrent uitgewerkt.

C. Nederland

In Nederland erkent men de uitdaging van deze nieuwe vorm van dienstverlening. De Tweede Kamer is op dit moment bezig met de invoering van een implementatiewet van de bovenstaande richtlijn.

D. Luxemburg

De Luxemburgse Kamer van koophandel stemt in met het wetsvoorstel, dat een getrouwe omzetting is van de richtlijnen (EU) 2019/770 en (EU) 2019/771 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels betreffende bepaalde eisen voor koopovereenkomsten tussen handelaren en consumenten.

In het kader van deze omzettingen is de Kamer van koophandel bijzonder verheugd over de bereidheid van de opstellers om het beginsel «de hele richtlijn, niets dan de richtlijn» te eerbiedigen door de talrijke opties die in deze richtlijnen worden voorgesteld niet om te zetten, omdat zij een bron zijn van complexiteit in het consumentenrecht en een belemmering vormen voor de harmonisatie van de wetgeving op het niveau van de Europese Unie.

III. BESLUIT

Wij pleiten voor een krachtig signaal waarbij de spelregels voor zowel de consument als de verkopers en fabrikanten duidelijk gemaakt worden. Eigendomsrecht is een grondrecht waarvan de afkalving een ernstige aantasting is van de vrijheid en autonomie van de burger en de consument. Wij stellen voor dat er een daadkrachtige, afgelijnde regelgeving komt over het eigendom van producten die zowel fysieke als digitale kerncomponenten bezitten waarvan op dit ogenblik het eigendom niet altijd even duidelijk is.

Hopelijk kunnen we, in navolging van landen zoals Nederland en Luxemburg, hierin een voortrekkersrol spelen.

Dit kan het beste gebeuren via een duidelijke aanpak die verloopt via drie sporen:

1. in navolging van het streven naar een ecologische, duurzamere economie ondersteunen we het streven naar

économie circulaire, où le modèle «produit en tant que service» occupe une place non négligeable;

2. dans ce modèle, il est toutefois important que les produits proposés soient mieux signalés, définis et encadrés légalement, étant entendu qu'outre les droits des consommateurs, il s'agit de ne pas perdre de vue non plus la question de la compétitivité économique. Beaucoup de produits électroniques modernes comportent des composantes tant matérielles que numériques essentielles à leur fonctionnement. Le verrouillage ou la limitation de certains composants ou fonctionnalités (physiques) sur la base de la «servicisation» doit être encadré plus clairement. Une indication claire, sur l'emballage, des critères numériques «cachés» (comme la création obligatoire d'un compte) est un bon exemple de solution pouvant être apportée en la matière;

3. le respect de la vie privée et le droit de propriété doivent rester des priorités. Des mesures rétablissant l'équilibre entre le consommateur et le fabricant doivent être envisagées. Lorsqu'on utilise un produit, un service ou un mixte des deux, on doit savoir clairement quelle est la contrepartie. Avec les appareils modernes, les consommateurs ne payent pas seulement avec de l'argent, mais aussi avec des (méta)données. C'est particulièrement vrai lorsqu'il faut créer un compte, télécharger une application spécifique ou effectuer une autre opération du même style qui ne fait souvent pas bon ménage avec le respect de la vie privée. Les données qui en découlent sont extrêmement précieuses pour les fabricants, mais préjudiciables au respect de la vie privée des consommateurs. Les règles du RGPD constituent déjà un pas dans la bonne direction pour contrer cette évolution.

Par ailleurs, il n'est pas acceptable que les fonctionnalités (essentiels) de certains appareils soient modifiées, réduites voire supprimées à l'occasion de mises à jour, sans que le consommateur en ait été informé raisonnablement à l'avance (idéalement dès avant l'achat du produit). Dans le cas notamment de l'acquisition d'appareils comportant des composants matériels (mobiles) essentiels à leur fonctionnement (comme des lave-linges, perceuses, brosses à dents, aspirateurs, mixeurs, etc.), il serait extrêmement inopportun que leur fonctionnement puisse subitement être modifié par des mises à jour logicielles alors que ces appareils n'ont parfois même pas besoin du logiciel pour fonctionner correctement.

Il est important que le produit acheté par un consommateur reste entre ses mains, sans que le fonctionnement

en circulaire économie. Het product-als-dienstmodel vervult hierbij een niet onbelangrijke rol;

2. het is echter belangrijk dat in dit model de producten die aangeboden worden beter geduid, gedefinieerd en wettelijk omkaderd worden. Belangrijk hierbij echter is dat naast de consumentenrechten ook de economische competitiviteit niet uit het oog mag verloren worden. Veel moderne elektronische producten hebben zowel fysieke als digitale kerncomponenten die cruciaal zijn voor de werking van het product. Het afgrenzen of beperken van bepaalde (fysieke) functies of werkelementen in functie van «servitization» moet duidelijker omkaderd worden. Een goed voorbeeld is dat men de «verborgen» digitale criteria (zoals het verplicht aanmaken van een account) om het product te kunnen gebruiken duidelijk laat zien op de verpakking;

3. de privacy en het eigenaarschap moeten voorop blijven staan. Maatregelen die het evenwicht herstellen tussen consument en producent moeten overwogen worden. Indien men gebruik maakt van een product, een dienst of iets ertussenin moet duidelijk zijn wat hiertegenover staat. Consumenten betalen moderne apparaten niet enkel steeds met geld, maar ook met (meta)data. Vooral wanneer men accounts moet aanmaken, specifieke apps moet downloaden of dergelijke, komt de privacy vaak in het gedrang. De data die hieruit voortvloeien zijn uiterst kostbaar voor fabrikanten maar privacygewijs nadelig voor gebruikers. De GDPR-regels zijn alvast een stap in de goede richting om dit tegen te gaan.

Daarnaast kan het niet dat men via updates de essentiële functies van bepaalde apparaten dusdanig wijzigt, vermindert of zelfs uitschakelt zonder dat de consument in redelijke mate op voorhand (idealiter alvorens de koop van het product) hierover ingelicht is. Bij met name gekochte apparatuur waarbij (bewegende) fysieke elementen cruciaal zijn voor de werking (zoals wasmachines, boormachines, tandenborstels, stofzuigers, mixers, enz.) is het hoogst onwenselijk dat de werking plots kan wijzigen via softwarematige updates, terwijl ze in sommige gevallen de software niet eens nodig hebben om juist te functioneren.

Het is belangrijk dat wat men koopt ook daadwerkelijk in handen blijft van de consument, zonder dat plots updates

puisse tout d'un coup être modifié ou perturbé fondamentalement par des mises à jour. Cela est étroitement lié au droit à la réparation.

Le caractère transversal de la présente résolution est justifié comme suit: la protection des consommateurs et la création de conditions équitables tant pour les vendeurs que pour les consommateurs constituent une matière transversale, partagée avec les Régions. Les Régions sont compétentes pour l'aide et le conseil aux entreprises, les implantations et baux commerciaux, la politique des prix et une partie du commerce extérieur.

*
* *

de kern van de werking kunnen veranderen of onklaar maken. Dit sluit nauw aan bij «*the right to repair*».

Wat betreft het transversaal karakter: consumentenbescherming en het creëren van een gelijk speelveld tussen zowel verkopers als consumenten is een gedeelde verantwoordelijkheid. Het betreft een transversale aangelegenheid met de Gewesten. De Gewesten staan in voor de steun en advies aan bedrijven, handelsvestiging en handelshuur, prijsbeleid en een deel van de buitenlandse handel.

*
* *

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

Le Sénat,

A. considérant que depuis quelques années, plusieurs notes de politique générale et accords de gouvernement à différents niveaux de pouvoir misent sur l'économie circulaire;

B. considérant que l'économie circulaire pourrait rapporter à l'Union européenne une économie nette de 600 milliards d'euros, soit 8 % du chiffre d'affaires annuel des entreprises de l'Union, tout en générant une réduction de 2 à 4 % des émissions de gaz à effet de serre;

C. considérant que la *servicisation* et le modèle «produit en tant que service» représentent une tendance à laquelle de plus en plus d'entreprises adhèrent, et constituent ainsi un facteur essentiel dans le cadre de l'écologisation par l'économie circulaire;

D. considérant que la *servicisation* et le modèle «produit en tant que service» modifient d'autant l'autonomie, la vie privée et l'appropriation entre le consommateur et le fabricant;

E. tenant compte de la dissimulation de plus en plus fréquente du fonctionnement (physique) de certains composants d'un produit acheté derrière des murs numériques (payants);

F. étant donné que de nombreux fabricants collectent toujours davantage de (méta)données des consommateurs en analysant l'utilisation qu'ils font de leurs produits;

G. considérant que l'Union européenne a déjà pris des mesures pour encadrer par une directive les nouvelles pratiques en lien avec le modèle «produit en tant que service»;

H. étant donné que des pays comme les Pays-Bas et le Luxembourg ont déjà commencé à transposer la directive européenne dans leur législation nationale;

I. tenant compte du fait qu'en Belgique, des organisations faïtières comme le Conseil fédéral du développement durable et le Conseil central de l'économie travaillent sur la même directive européenne,

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

De Senaat,

A. overwegende dat verschillende beleidsnota's en regeerakkoorden op verscheidene beleidsniveaus van de voorbije jaren inzetten op de circulaire economie;

B. overwegende dat de circulaire economie een netto-besparing van 600 miljard euro of 8 % van de jaarlijkse omzet voor bedrijven in de EU zou kunnen opleveren, terwijl de jaarlijkse uitstoot van broeikasgassen met 2 tot 4 % zou worden teruggedrongen;

C. overwegende dat *servitization* en het product-als-dienstmodel een trend is waarin steeds meer bedrijven meegaan en aldus een voorname factor is in het kader van de vergroenende circulaire economie;

D. overwegende dat *servitization* en het product-als-dienstmodel de autonomie, privacy en het eigenaarschap tussen consument en fabrikant;

E. gelet op het feit dat men steeds meer de (fysieke) werking van bepaalde componenten van een gekocht product afschermt achter digitale (betaal)muren;

F. aangezien veel fabrikanten steeds meer (meta)data van consumenten verzamelen op basis van het gebruik van hun producten;

G. overwegende dat de Europese Unie reeds stappen gezet heeft om de nieuwe praktijken die in verband staan met het product-als-dienstmodel te omkaderen via een richtlijn;

H. aangezien landen als Nederland en Luxemburg reeds de EU-richtlijn aan het vertalen zijn naar nationale wetgeving;

I. gelet op het feit dat in België koepels als de Federale Raad voor duurzame ontwikkeling en de Centrale Raad voor het bedrijfsleven zich over dezelfde EU-richtlijn buigen,

I. Demande aux différents gouvernements:

1) de poursuivre les mesures favorisant le modèle cible de l'économie circulaire figurant déjà dans les précédents accords de gouvernement et notes de politique générale;

2) de toujours tendre vers le recyclage, la durabilité et la prolongation de la durée de vie des produits dans le cadre de cette économie circulaire;

II. Demande au gouvernement fédéral:

3) en se conformant à la directive UE 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE, d'appliquer la désignation et la définition améliorées aux produits qui comprennent à la fois des composants physiques et des composants numériques essentiels au fonctionnement global du produit;

4) en se conformant à la directive «UE 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques, PbEU 2019, L 136/1-27», de mettre l'accent sur la nécessaire transposition de cette directive européenne et des modifications en découlant dans notre cadre légal existant;

5) de veiller à une coordination suffisante avec les acteurs et producteurs qui proposent déjà des «produits en tant que services»;

6) d'insister auprès de la Commission européenne pour qu'elle veille à étendre le champ d'application de la directive «relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE», ainsi que de la directive «2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques, PbEU 2019, L 136/1-27», en vue d'instaurer un cadre légal pour les producteurs en ce qui concerne les produits vendus en tant que services;

7) d'élaborer un cadre indiquant dans un langage simple et clair que le produit possède des fonctions (physiques) verrouillées derrière un mur numérique payant ou derrière l'obligation de créer un compte auprès du fabricant ou ailleurs;

I. Vraagt aan de diverse regeringen om:

1) verder de maatregelen inzake het circulaire economische streefmodel na te streven, zoals eerder vastgelegd in de eerdere beleids- en regeringsnota's;

2) het recycleren, verduurzamen en verlengen van de levensduur van producten in kader van deze circulaire economie na te streven;

II. Vraagt de federale regering:

3) om in navolging van de EU-richtlijn 2019/771 van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2019 «betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen, tot wijziging van verordening (EU) 2017/2394 en richtlijn 2009/22/EG, en tot intrekking van richtlijn 1999/44/EG de verbeterde duiding en definiëring toe te passen omtrent producten met zowel fysieke als digitale elementen die cruciaal zijn voor de totale werking van het product;

4) om in navolging van de EU-richtlijn «2019/770 van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2019 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten, PbEU 2019, L 136/1-27», de nadruk te leggen op de noodzakelijke omzetting van deze Europese richtlijn en de daaruit voortvloeiende wijzigingen binnen ons bestaande kader;

5) dat er voldoende coördinatie komt met de actoren en producenten die reeds «*Products as a Service*» aanbieden;

6) om bij de Europese Commissie aan te dringen om in te zetten op een uitbreiding van het toepassingsgebied van de richtlijnen «betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen, tot wijziging van verordening (EU) 2017/2394 en richtlijn 2009/22/EG, en tot intrekking van richtlijn 1999/44/EG» en «2019/770 van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2019 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten, PbEU 2019, L 136/1-27», met het oog op het invoeren van een wettelijk regulatiekader voor producenten omtrent producten verkocht als diensten;

7) een kader uit te werken waarbij in eenvoudige en duidelijke taal wordt aangegeven dat het product (fysieke) functies heeft die afgegrensd worden achter een digitale betaalmuur of achter het verplicht aanmaken van een account bij de fabrikant of dergelijke;

8) dans ce même cadre réglementaire, de définir également avec précision les éléments numériques ainsi que leurs fonctionnalités;

9) d'insister auprès de la Commission européenne pour qu'elle instaure un cadre général obligeant les producteurs à garantir une fonctionnalité (physique) de base si le consommateur achète le produit tel quel ou choisit de l'acquérir sans options supplémentaires;

10) en concertation et en collaboration avec la Commission européenne, de contrôler et de garantir que le fabricant ne ralentit pas, n'entrave pas, ne modifie pas ou ne désactive pas à distance le fonctionnement (physique) des produits;

11) en concertation et en collaboration avec la Commission européenne, le Conseil européen et le Parlement européen, d'élaborer des mesures pour contrer l'obsolescence programmée, ainsi que pour promouvoir le «droit de réparer», en prévoyant une meilleure offre de services après-vente pour les produits payants, y compris lorsqu'il s'agit d'interventions logicielles;

12) en concertation et en collaboration avec la Commission européenne, le Conseil européen et le Parlement européen, d'éviter que le fabricant convertisse à terme la fonctionnalité antérieure du produit (physique) en un abonnement ou un service sans que le client ait son mot à dire, soit par des mises à jour, soit par d'autres méthodes;

13) en se conformant aux règles du RGPD et en concertation et en collaboration avec la Commission européenne, le Conseil européen et le Parlement européen, d'élaborer une réglementation plus efficace et plus transparente pour les produits physiques qui fonctionnent de manière «hybride», c'est-à-dire en dissimulant certaines de leurs fonctionnalités derrière un mur numérique payant;

14) en concertation et en collaboration avec la Commission européenne, le Conseil européen et le Parlement européen, de veiller à ce que les produits physiques puissent aussi fonctionner de façon raisonnable lorsque le consommateur n'accepte pas les contrats de collecte de données ou lorsque le fabricant ajoute subitement *a posteriori* une obligation en ce sens (comme l'obligation soudaine de créer un compte sans lequel le produit

8) dat in datzelfde regelgevend kader eveneens de digitale elementen nauwkeurig worden omschreven, alsook de functionaliteiten ervan;

9) om bij de Europese Commissie aan te dringen op de invoering van een algemeen kader dat de producenten oplegt om een (fysieke) basisfunctionaliteit te garanderen indien men het product «as is» koopt, indien men ervoor opteert het product zonder bijkomende extra's aan te schaffen;

10) om in overleg en samenspraak met de Europese Commissie erop toe te zien en te verzekeren dat de fabrikant niet op afstand de (fysieke) werking van de producten vertraagt, belemmert, verandert of afsluit;

11) om in overleg en samenspraak met de Europese Commissie, de Europese Raad en het Europees Parlement maatregelen uit te werken om enerzijds de geplande veroudering tegen te gaan en anderzijds «*the right to repair*» te bevorderen, met meer service na verkoop van betaalde producten, ook als het gaat om softwarematige ingrepen;

12) om in overleg en samenspraak met de Europese Commissie, de Europese Raad en het Europees Parlement te voorkomen dat de fabrikant de eerdere functionaliteit van het (fysieke) product op termijn omvormt naar een abonnement of service zonder inspraak van de klant, zij het via updates, zij het via andere methoden;

13) in navolging van de GDPR-regels in samenspraak en overleg met de Europese Commissie, de Europese Raad en het Europees Parlement een betere en transparantere regelgeving uit te werken omtrent fysieke producten die «hybride» functioneren, dus waarbij men het fysieke product koopt maar waarbij er bepaalde functionaliteiten achter een digitale betaalmuur zitten;

14) om in samenspraak en overleg met de Europese Commissie, de Europese Raad en het Europees Parlement erop toe te zien dat fysieke producten ook in redelijke mate kunnen werken indien men de overeenkomsten omtrent data-verzameling niet accepteert of indien de fabrikant plots later hiertoe die verplichting toevoegt (zoals het plots gedwongen aanmaken van een *account* omdat anders het hele product eraan niet meer

cessera de fonctionner dans sa globalité), tout en gardant à l'esprit que l'utilisation «anonyme» d'un produit acheté physiquement doit demeurer possible.

Le 5 octobre 2021.

werkt). Hierbij moet het «anoniem» gebruiken van een fysiek gekocht product mogelijk blijven.

5 oktober 2021.

Rik DAEMS.
Rodrigue DEMEUSE.
Jean-Frédéric EERDEKENS.
Sabine LARUELLE.
Martine FOURNIER.
Soetkin HOESSEN.
Steven COENEGRACHTS.
Kurt DE LOOR.
Jean-Paul WAHL.
Bert ANCIAUX.