

La confiance des utilisateurs dans un environnement numérique

2006/2048(INI) - 21/06/2007 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

Le Parlement européen a adopté le rapport d'initiative de Zuzana **ROITHOVÁ** (PPE-DE, CZ) sur la confiance des consommateurs dans l'environnement numérique. Le rapport invite la Commission à apporter son soutien à un cadre adapté pour le développement du commerce électronique en vue de relever la confiance (actuellement faible) des consommateurs, de créer un environnement économique plus favorable, d'améliorer la qualité de la législation, de renforcer les droits des consommateurs et la situation des petits entrepreneurs sur les marchés et de mettre fin à la fragmentation du marché intérieur dans l'environnement numérique.

La Commission est invitée à proposer une nouvelle stratégie eConfiance pour accroître la confiance des consommateurs, en particulier grâce à des progrès dans les domaines suivants:

- création d'un programme de subventions et exploitation des programmes financiers existants pour des projets visant à renforcer la confiance des consommateurs dans l'environnement numérique, y compris des campagnes d'éducation et d'information;
- création d'un module didactique électronique ayant trait à la protection des consommateurs et aux droits des utilisateurs dans le cadre du projet Dolceta (Development of On Line Consumer Education Tool for Adults) ;
- soutien de projets didactiques et informatifs visant à sensibiliser les petites et les moyennes entreprises à leurs obligations lorsqu'elles fournissent des marchandises, des services ou du contenu par-delà une frontière dans l'environnement numérique ;
- élimination des obstacles à l'activité transfrontalière des entrepreneurs dans l'environnement numérique (ex : standardisation des règles européennes pour la facturation électronique transfrontalière) ;
- mise en place d'un forum paneuropéen réunissant des experts en vue de l'échange des meilleures pratiques nationales ;
- réalisation d'études d'impact pour toutes les propositions législatives dans le domaine du marché intérieur de manière à évaluer les retombées de ces propositions sur les consommateurs dans l'environnement numérique,
- coordination et soutien de codes d'autoréglementation européens ;
- instauration de l'obligation d'un audit externe pour certains types de services électroniques exigeant une sécurité sans faille, la protection des données et informations à caractère personnel (par exemple, banque par Internet) ;
- promotion de l'utilisation obligatoire des technologies les plus sûres pour les opérations de paiement en ligne ;
- système d'alerte rapide européen, y compris une base de données, pour lutter contre les activités frauduleuses dans l'environnement numérique;
- lancement d'une campagne européenne d'information sur la contrefaçon des médicaments vendus sur internet.

En vue de développer la culture du commerce électronique, le Parlement invite la Commission à s'atteler à la formulation de normes européennes volontaire destinées à estomper les différences et variations linguistiques entre les règles juridiques en vigueur à l'intérieur des divers États membres, et à soutenir la création de contrats standard facultatifs et de conditions générales standard facultatives pour le commerce électronique.

Les députés invitent également la Commission à évaluer les possibilités d'établir une définition des modalités et du logo d'un label de confiance européen fondé sur les caractéristiques suivantes: i) un système peu onéreux ; ii) pas de concurrence avec les labels de confiance ou de qualité existants ; iii) frais à supporter uniquement en cas de litige ; principe de l'autoréglementation ; iv) sanction en cas d'utilisation abusive. Ils se disent par ailleurs convaincus que les façons les plus efficaces d'encourager la confiance des consommateurs sont les suivantes: i) des dispositifs sectoriels, bénéficiant d'une adhésion forte et contrôlés par une association professionnelle réunissant les petites et grandes entreprises de l'ensemble du secteur; ii) des codes de conduite sectoriels pour les fournisseurs de services ; iii) des informations de référence indépendantes, diffusées sur des sites Internet, pour aider les nouveaux consommateurs à faire leurs choix.

Le Parlement invite la Commission à présenter, après consultation des organisations de consommateurs, une charte européenne des droits de l'utilisateur qui préciserait les droits et obligations des acteurs de la société de l'information, y compris les consommateurs, et notamment les droits de l'utilisateur concernant le contenu numérique, les droits de l'utilisateur en termes de normes fondamentales d'interopérabilité et les droits des utilisateurs particulièrement vulnérables. La Commission devrait diffuser cette charte et encourager les États membres et les organisations concernées à la diffuser largement auprès de tous les utilisateurs d'Internet afin qu'ils connaissent leurs droits et aient les moyens de les faire valoir.

La Commission est en outre invitée à proposer des mesures pour mettre fin à la fragmentation du marché intérieur dans l'environnement numérique, qui porte gravement préjudice aux consommateurs, en particulier des petits et des nouveaux États membres au seul motif de la nationalité, du lieu de résidence ou de la possession d'une carte de paiement provenant d'un certain État membre. La Commission devrait également proposer une disposition garantissant l'accès aux produits fournis de manière transfrontalière, conformément à l'article 20 de la directive sur les services.

Enfin, dans le but de renforcer la protection juridique des consommateurs, le Parlement invite la Commission à : i) proposer d'élargir les règles qui régissent les contrats conclus à distance pour les appliquer également aux contrats conclus entre les consommateurs et les professionnels lors de ventes aux enchères en ligne ainsi qu'aux contrats relatifs à des services touristiques (billets d'avion, séjours à l'hôtel, location de voiture, services de loisirs, ou autres) commandés individuellement par Internet; ii) simplifier et uniformiser les exigences concernant les informations que le vendeur est tenu de fournir à l'acheteur dans le cadre de transactions commerciales électroniques; iii) rendre plus transparente la chaîne d'approvisionnement dans l'environnement numérique de manière à ce que le consommateur connaisse toujours l'identité du fournisseur et sache si le fournisseur est un intermédiaire ou un fournisseur final; iv) renforcer la protection du consommateur pour les cas où celui-ci assume la totalité des risques contractuels (ex : en cas de paiement anticipé dans le cadre des contrats électroniques); v) réfléchir à la mise en place de mécanismes de recours et d'indemnisation collectifs pour les litiges transfrontaliers entre entreprises et consommateurs dans l'environnement numérique.