Conception addictive des services en ligne et protection des consommateurs sur le marché unique de l'UE

2023/2043(INI) - 12/12/2023 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 545 voix pour, 12 contre et 61 abstentions, une résolution sur la conception addictive des services en ligne et la protection des consommateurs sur le marché unique de l' UE.

Conception addictive des services en ligne

Les députés s'inquiètent du fait que **certaines plateformes et autres entreprises technologiques exploitent les vulnérabilités psychologiques** pour concevoir des interfaces numériques visant à servir des intérêts commerciaux qui maximisent la fréquence et la durée des visites des utilisateurs, de manière à prolonger l'utilisation des services en ligne et à créer une interaction avec la plateforme. La Commission est invitée à évaluer d'urgence et, le cas échéant, à **combler les lacunes réglementaires existantes** en ce qui concerne les vulnérabilités des consommateurs, les interfaces truquées et les caractéristiques addictives des services numériques.

Si la question de la conception addictive n'est pas suffisamment couverte par la législation existante de l' Union, elle pourrait entraîner une nouvelle détérioration dans le domaine de la santé publique, en particulier pour les mineurs. Si le sujet n'est pas traité, **le Parlement devrait jouer un rôle moteur** et faire usage de son droit d'initiative législative.

La Commission est invitée à :

- examiner les initiatives stratégiques nécessaires et à proposer, le cas échéant et si nécessaire, **une législation** contre la conception addictive;

- **garantir un niveau élevé de protection dans l'environnement numérique** en veillant à s'attaquer aux problèmes croissants liés à la conception addictive, comportementale et manipulatrice des services en ligne dans le cadre de sa révision de la directive sur les pratiques commerciales déloyales, de la directive sur les droits des consommateurs et de la directive sur les clauses contractuelles abusives;

- évaluer d'urgence la nécessité **d'interdire les pratiques les plus préjudiciables**, qui ne figurent pas encore sur la liste noire des pratiques commerciales trompeuses de l'annexe I de la directive relative aux pratiques commerciales déloyales ou d'autres actes législatifs de l'Union, notamment la fonction de défilement infini et la fonction de lecture automatique par défaut, les notifications «push» constantes ou les notifications de réception ou de lecture.

Les entreprises devraient avoir l'obligation de mettre au point des produits et services numériques éthiques et équitables qui soient **exempts d'interfaces truquées et de conception trompeuse ou de dépendance**. Il s'agit là d'une diligence professionnelle raisonnable. En outre, la Commission devrait évaluer les effets sur la dépendance et la santé mentale des systèmes de recommandation basés sur l' interaction, en particulier les systèmes hyperpersonnalisés, qui maintiennent les utilisateurs sur la plateforme le plus longtemps possible au lieu de leur fournir des informations de manière plus neutre.

Conception éthique des services en ligne

Le Parlement a exigé que, dans le cadre de sa révision de la législation européenne existante sur la création de dépendance, la Commission propose un «**droit numérique de ne pas être dérangé**» pour donner aux consommateurs le pouvoir de désactiver toutes les fonctions qui attirent l'attention et de permettre aux utilisateurs de choisir d'activer ces fonctions par des moyens simples et facilement accessibles, éventuellement accompagnés d'un avertissement obligatoire sur les dangers potentiels de l' activation de ces fonctions.

La Commission est invitée à promouvoir une conception éthique des services en ligne par défaut et à **dresser une liste de bonnes pratiques** en matière de caractéristiques de conception qui ne créent pas de dépendance ou de manipulation et qui garantissent que les utilisateurs ont pleinement le contrôle, telles que celles consistant à «réfléchir avant de partager », à désactiver toutes les notifications par défaut, à formuler des recommandations en ligne plus neutres, à choisir d'emblée entre des applications en couleur et des applications en niveaux de gris, ou à émettre des avertissements lorsque les utilisateurs ont passé plus de 15 ou 30 minutes sur un service spécifique ou à verrouiller automatiquement certains services après une durée d'utilisation prédéfinie, en particulier pour les mineurs.

En outre, l'utilisation généralisée de lignes directrices en matière d'éducation et de plans de prévention, ainsi que de **campagnes de sensibilisation**, devrait favoriser les stratégies d'autocontrôle afin d'aider chaque personne à adopter des comportements en ligne plus sûrs et de nouvelles habitudes saines.

Enfin, les députés ont insisté sur la nécessité de promouvoir et de mettre en œuvre des initiatives politiques et des normes industrielles sur la sécurité dès la conception dans les services et **produits numériques destinés aux enfants** qui peuvent favoriser le respect des droits de l'enfant.