

La confiance des utilisateurs dans un environnement numérique

2006/2048(INI) - 08/05/2007

La commission 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, cadre qui devrait "relever la confiance, actuellement faible" des consommateurs, renforcer les droits des consommateurs et la situation des petits entrepreneurs et mettre fin à la fragmentation du marché intérieur dans l'environnement numérique. La Commission est invitée non seulement à s'employer à améliorer la qualité de la législation dans le domaine de la protection des consommateurs, mais également à s'efforcer d'élaborer des règles appropriées en matière de commerce électronique transfrontalier sous la forme de normes volontaires.

La commission a estimé qu'une nouvelle stratégie eConfiance devrait être mise en place, prévoyant :

- des campagnes d'éducation et d'information et des projets visant à contrôler la qualité des services en ligne dans la pratique et à sensibiliser les petites et moyennes entreprises à leurs obligations lorsqu'elles fournissent des marchandises, des services ou du contenu par-delà une frontière dans l'environnement numérique ;
- la standardisation des règles européennes pour la facturation électronique transfrontalière ;
- le renforcement des instruments traditionnels de protection des consommateurs ;
- la promotion de l'utilisation obligatoire des technologies les plus sûres pour les opérations de paiement en ligne;
- la mise en place d'un système d'alerte rapide européen, y compris une base de données, pour lutter contre les activités frauduleuses dans l'environnement numérique ;
- le lancement d'une campagne européenne d'information sur les dangers que représentent les médicaments contrefaits vendus sur Internet.

S'agissant des normes volontaires, la Commission est invitée à s'atteler à leur élaboration en vue d'estomper les différences et les variations linguistiques entre les législations nationales, de manière à faciliter le commerce électronique frontalier. Les députés européens de la commission ont également invité la Commission à définir les modalités et le logo d'un label de confiance européen afin de garantir une plus grande sécurité du commerce électronique transfrontalier et, à cet égard, à assurer la mise en place d'un cadre juridique général pour les labels de confiance volontaires, comme elle y a été invitée par la directive sur le commerce électronique. Ce système, qui doit être peu onéreux et fondé sur le principe de l'autoréglementation, doit prévoir des sanctions en cas d'utilisation abusive. La commission a cependant observé que la mise en œuvre de systèmes de labels de confiance efficaces peut se heurter à des obstacles, notamment en raison des risques d'usage frauduleux, et elle a souligné que les moyens les plus efficaces pour encourager la confiance des consommateurs seraient des dispositifs et des codes de conduite sectoriels, ainsi que des informations de référence indépendantes, diffusées sur des sites Internet, pour aider les nouveaux consommateurs à faire leurs choix.

Entre autres recommandations, le rapport invite la Commission à élaborer une charte européenne des droits de l'utilisateur afin de préciser les droits et obligations des acteurs de la société de l'information, y

compris des consommateurs, notamment les droits de l'utilisateur concernant le contenu numérique et les normes fondamentales d'interopérabilité, ainsi que les droits des utilisateurs particulièrement vulnérables. La Commission, ainsi que les Etats membres et les organisations concernées, sont invités à diffuser cette charte largement auprès de tous les utilisateurs d'Internet, afin qu'ils connaissent leurs droits et aient les moyens de les faire valoir.

La commission a également invité la Commission 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 nouveaux et des petits Etats membres au seul motif de leur nationalité, de leur lieu de résidence ou de la possession d'une carte de paiement provenant d'un certain Etat membre". Elle a en outre invité la Commission à proposer une disposition garantissant l'accès aux produits fournis de manière transfrontalière, conformément à l'article 20 de la directive sur les services. Le rapport plaide également en faveur de l'harmonisation de certains aspects du droit des contrats et invite la Commission à proposer d'élargir les règles qui régissent les contrats conclus à distance pour les appliquer aux

contrats conclus entre les consommateurs et les professionnels lors de ventes aux enchères en ligne et aux contrats de services touristiques commandés individuellement sur Internet.

Enfin, les députés européens ont demandé la mise en place d'un système européen d'information des consommateurs en ligne, qui offrirait à tous les consommateurs européens en ligne des conseils et des informations détaillées sur les droits et obligations des consommateurs et des entreprises dans l'environnement numérique, ainsi que des indications pratiques concernant les modes alternatifs de règlement des litiges.