

Informations de base	
2006/2048(INI) INI - Procédure d'initiative	Procédure terminée
La confiance des utilisateurs dans un environnement numérique Subject 3.30.06 Technologies de l'information et de la communication, technologies numériques 3.30.25 Réseaux mondiaux et société de l'information, internet 4.60 Protection des consommateurs, généralités	

Acteurs principaux			
Parlement européen	Commission au fond		Rapporteur(e)
	IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs		ROITHOVÁ Zuzana (PPE-DE)
	Commission pour avis		Rapporteur(e) pour avis
	ITRE Industrie, recherche et énergie		HAMMERSTEIN David (Verts/ALE)
Commission européenne	DG de la Commission		Commissaire
	Réseaux de communication, contenu et technologies		REDING Viviane

Evénements clés			
Date	Evénement	Référence	Résumé
16/03/2006	Annonce en plénière de la saisine de la commission		
08/05/2007	Vote en commission		Résumé
16/05/2007	Dépôt du rapport de la commission	A6-0191/2007	
21/06/2007	Décision du Parlement	T6-0287/2007	Résumé
21/06/2007	Résultat du vote au parlement		
21/06/2007	Débat en plénière		
21/06/2007	Fin de la procédure au Parlement		

Informations techniques	
Référence de la procédure	2006/2048(INI)
Type de procédure	INI - Procédure d'initiative
Sous-type de procédure	Rapport d'initiative
Base juridique	Règlement du Parlement EP 55
État de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission	IMCO/6/34528

Portail de documentation				
Parlement Européen				
Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE386.317	12/03/2007	
Avis de la commission	ITRE	PE378.602	20/03/2007	
Amendements déposés en commission		PE388.370	16/04/2007	
Rapport déposé de la commission, lecture unique		A6-0191/2007	16/05/2007	
Texte adopté du Parlement, lecture unique		T6-0287/2007	21/06/2007	Résumé
Commission Européenne				
Type de document	Référence		Date	Résumé
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière	SP(2007)4174		13/09/2007	

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.