

Commerce électronique : l'Allemagne a son bouton de protection du consommateur

Sans ambages, la Commission européenne a signifié sa volonté de dynamiser le commerce électronique pour en doubler, à l'horizon 2015, la part dans les ventes de détail. En ce sens, l'Allemagne adopte des mesures préventives de protection du consommateur.

Témoin cette loi adoptée en date du 30 mars. Amené à en entériner l'application d'ici début juillet, le parlement (*Bundestag*) lui a confié une imprononçable dénomination à rallonge, mais un surnom autrement plus évocateur : la « *solution bouton* », censée clarifier les relations entre les vendeurs et clients. L'intégralité des sites d'*e-commerce* du pays ont jusqu'à la fin de l'année pour procéder aux ajustements de rigueur, en l'occurrence l'affichage dudit bouton et sa mise en évidence dans le cadre de toute transaction électronique.

L'objectif : laisser transparaître de manière explicite, aux yeux du consommateur, les frais réels engagés pour tout achat d'un bien ou d'un quelconque service. Les autorités cherchent ainsi à déjouer certains artifices qui reposent sur la mise en exergue d'une offre gratuite, tremplin idéal à la facturation de frais annexes, généralement consécutifs à la souscription dissimulée d'un abonnement payant dont les grandes lignes directrices pâtissent souvent d'une formulation hasardeuse.

Une visée européenne

Pour l'heure, cette réglementation ne saurait faire foi au-delà des frontières allemandes. Mais un tel système d'obligation de paiement, écho direct d'une directive européenne qui arrivera à échéance en 2013, est voué à une application à l'échelle du continent. Il remplacera l'actuelle icône de validation labellisée « inscription » et s'accompagnera d'un compte rendu détaillé des frais engagés, doublé d'un contrat de licence final présenté en des termes compréhensibles, sans subterfuges nuisibles à la lecture, de type menu défilant.

À l'unisson, les experts allemands en droit du commerce encensent cet amendement jugé nécessaire. Les sites hors la loi au-delà du délai imposé encourent des sanctions financières. En outre, la valeur des contrats avec leur clientèle sera considérée comme nulle. Le consommateur se retrouve en position de force... à condition d'avoir scrupuleusement pris connaissance de l'ensemble des conditions qui lui sont exposées.

Dans le courant de l'année 2012, d'autres idées avancées pour rendre le commerce électronique en Europe plus dynamique devraient se transformer en propositions législatives. Elles portent notamment sur la responsabilité des prestataires de services Internet et le renforcement des procédures de notification en cas d'incidents ou d'attaques susceptibles d'affecter les données personnelles des clients.