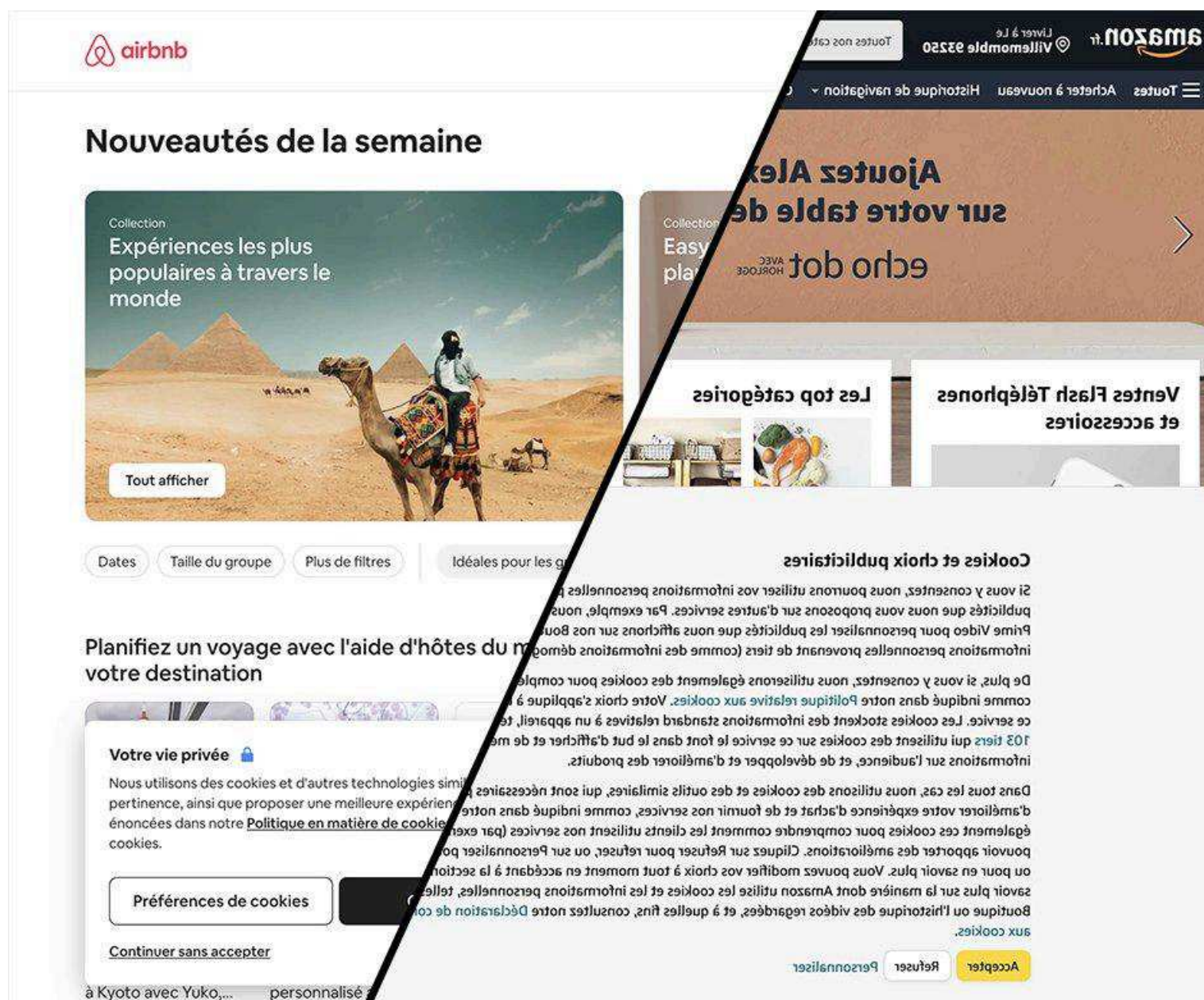


Internet : obligations en matière de protection des consommateurs et des internautes

CONSOMMATION Publié lundi 5 août 2024 par [AFOC](#)



Marre des faux avis en ligne, de la publicité intrusive ou d'être « trollé » sur les réseaux ?

Des obligations s'imposent à toutes les plateformes numériques et places de marché en ligne (marketplaces) pour garantir la protection des consommateurs (règlement Digital Services Act dit DSA du 19 octobre 2022). Le texte, qui concerne également les fournisseurs d'accès à Internet (FAI), les réseaux sociaux et les services d'informatique en nuage (cloud), vise aussi à garantir un Internet plus sûr, plus responsable et plus respectueux des droits des citoyens.

Les principales mesures du DSA pour les consommateurs et les internautes sont les suivantes.

Tout d'abord, en ce qui concerne la transparence des échanges et les informations fournies, les plateformes doivent :

- proposer des conditions générales formulées dans un langage clair, simple, intelligible, aisément abordable et dépourvu d'ambiguïté ;
- adopter des systèmes de traitement des réclamations faciles d'accès et d'utilisation ;
- clarifier leurs règles de modération des contenus et permettre aux utilisateurs de contester facilement si leur compte est bloqué ou suspendu ;
- clarifier le fonctionnement des algorithmes qui leur servent à recommander des publicités.

En ce qui concerne la lutte contre les contenus illicites, les marketplaces (telles que Airbnb ou Amazon) doivent :

- proposer aux internautes un outil leur permettant de signaler facilement les contenus illicites. Une fois le signalement effectué, les plateformes devront rapidement retirer ou bloquer l'accès au contenu illégal ;
- mieux tracer les vendeurs dont elles relayent les offres et mieux en informer les consommateurs (identité et coordonnées complètes des professionnels) pour leur permettre d'exercer leurs droits.

Les plateformes numériques doivent également encadrer la publicité :

- les techniques manipulatrices, appelées « dark patterns », qui influencent le comportement des consommateurs et les incitent à cliquer, acheter, s'abonner ou fournir des données personnelles, sont interdites ;
- la publicité ciblée est interdite ; les usagers doivent se voir proposer des systèmes de recommandation alternatifs ;
- celle ciblant les mineurs l'est aussi.

En France, un projet de loi portant sur la régulation de l'espace numérique a été adopté par le Sénat le 5 juillet 2023 et par l'Assemblée nationale le 17 octobre 2023. L'AFOC s'en était fait l'écho à l'époque. Une commission mixte paritaire a été chargée de proposer un texte sur les dispositions restant en discussion. Aucune date n'est indiquée à ce jour.

AFOC

L'Association Force Ouvrière des Consommateurs a été créée par la confédération FO afin d'élargir au domaine très vaste de la consommation son action de défense des intérêts collectifs des salariés.

[#Airbnb](#) [#Amazon](#) [#e-commerce](#) [#Plateforme numérique](#)

Partager cet article :      

Sur le même sujet

COMMUNIQUÉ DE FO

Travailleurs du numérique : Californie 1 – France 0

Dans son édition du 18 septembre 2019, le journal Le Monde publie un article intitulé « Une Sécurité sociale pour les travailleurs du numérique ». En effet, en Californie, berceau de l'innovation du XXI^e siècle pour le meilleur et pour le pire, des milliers de travailleurs précaires des plateformes numériques (VTC Uber, Uber Eats, Amazon Flex, etc.) seraient requalifiés comme employés au 1^{er} janvier 2020 et bénéficieraient dès lors de droits syndicaux et sociaux !

INFO MILITANTE

E-commerce : tir de barrage européen contre l'espionnage antisyndical d'Amazon

Les responsables de trente-trois fédérations syndicales d'Europe ont demandé à la Commission européenne d'ouvrir une enquête sur les agissements « potentiellement illégaux » du géant mondial du commerce en ligne.

ACTUALITÉS

Surveillance et protection des données : les salariés ont des droits à défendre

Les outils numériques peuvent aussi être utilisés pour renforcer la surveillance du salarié et s'approprier ses données personnelles. Ces questions pourraient même devenir les principales sources de contentieux à l'avenir dans les entreprises, selon l'avocate France Charruyer qui conseille aux (...).

Nos partenaires

ACTUALITÉS

Communiqués de FO
Les éditoriaux du secrétaire général
Les communications des secteurs
Les articles de L'InFO militante
Les communiqués des fédérations

VOS DROITS

Les Chiffres utiles
Votre Fiche de paye
L'InFO des CSE
Consommation
Vos impôts

AGIR

Nos actions
Les outils syndicaux
La WebTV FO
Entre Militants



[Qu'est-ce que FO ?](#)

[Notre organisation](#)

[Adhérer à FO](#)

[Rapports financiers](#)

NOTRE NEWSLETTER

Votre email [>](#)