

Sommet européen de la consommation 2014: «Les consommateurs européens à l'ère du numérique»

Bruxelles, le 1^{er} avril 2014

«Perspectives et défis à l'ère du numérique: données massives et aléa moral»

Peter Hustinx

Contrôleur européen de la protection des données

Points à aborder

- Il ne fait aucun doute que les services numériques sont en plein essor. Le mérite en revient en partie à la créativité des concepteurs et des développeurs. La force d'impulsion majeure provient toutefois de la demande des consommateurs et plus particulièrement des informations que chacun dévoile sur lui-même — parfois de manière intentionnelle, souvent de manière non intentionnelle — en utilisant ces services.
- La situation évolue à un rythme ahurissant. C'est pourquoi l'Union a besoin de toute urgence d'un cadre applicable aux responsabilités des organisations à l'ère de l'internet: un cadre de protection des données cohérent et uniforme pour les marchés en ligne comme pour les marchés traditionnels.
- Il est très inquiétant de constater que, 800 jours après que la Commission a présenté ses propositions relatives à un nouveau cadre de protection des données, les gouvernements des États membres doivent encore convenir d'une position générale. Le Parlement européen a voté massivement en faveur d'un texte de compromis en mars. Cette approbation massive devrait inspirer les ministres de la justice qui se réuniront en juin pour débattre de la réforme.

- Au-delà de ces remarques générales, j'aimerais profiter de ces quelques instants pour aborder un autre point, stratégique lui aussi, à propos duquel nous avons publié un document important la semaine dernière. Il s'agit de notre avis préliminaire sur la vie privée et la compétitivité à l'ère de la collecte de données massives.
- Aujourd'hui, j'aimerais commencer par aborder le concept d'«aléa moral». Nous l'associons généralement au secteur des assurances. Plus récemment, il a été cité dans le contexte de la crise de la dette et de la réglementation bancaire dans l'UE.
- Ce concept désigne généralement les risques qui surviennent lorsqu'un contrat ou un arrangement financier incite les parties à agir à l'encontre des intérêts de l'autre partie. «Une situation», écrit l'économiste Paul Krugman, «dans laquelle une personne décide du niveau de risque à prendre, tandis que l'autre prend les frais à sa charge si la situation tourne mal.»
- En réalité, l'aléa moral s'apparente à une asymétrie des informations. Autrement dit, une partie au contrat a l'avantage d'en savoir plus sur les risques et les bénéfices de l'échange.
- Le droit européen de la consommation reconnaît également ce principe. La directive concernant les clauses abusives dans les contrats impose que les contrats soient rédigés de façon claire et compréhensible et accorde le bénéfice du doute au consommateur lorsque le sens d'un terme est incertain. La directive sur l'indication des prix prévoit que les prix soient facilement identifiables et aisément lisibles. Quant à la directive relative aux droits des consommateurs, elle s'attaque aux services, notamment les services en ligne prétendument «gratuits», dans les cas où les consommateurs sont exposés à l'exploitation.
- Les règles de l'UE sur la protection des données reconnaissent également ce danger d'une asymétrie des informations. Selon la Charte des droits fondamentaux, toute personne a un droit préventif à ce que ses données à caractère personnel soient traitées loyalement, de manière légitime et à des fins déterminées et transparentes. En vertu de la directive sur la protection des données, toute personne a le droit de savoir qui traite ses données à caractère personnel et à quelles fins.
- Ce n'est que l'un des éléments communs des règles relatives à la protection des données et à la protection des consommateurs, mais également de la politique de concurrence de l'UE.

- Ces domaines d'action de l'Union, nous semble-t-il, se sont jusqu'ici développés en parallèle. Aujourd'hui, la collecte de données massives met en exergue l'occasion, que dis-je, la nécessité pour les décideurs politiques et les régulateurs de travailler en collaboration.
- Dans notre document, nous examinons le marché des produits gratuits, des produits qui caractérisent un nombre croissant de secteurs de l'économie numérique. Moteurs de recherche, médias sociaux, stockage et partage de fichiers — autant de services que nombre d'entre nous *imaginent* être gratuits et que l'on nous *encourage* à croire gratuits. [Voyez la page d'accueil de Facebook – «Inscription — C'est gratuit (et ça le restera toujours)»].
- En réalité, ces services sont conçus pour porter au maximum les informations qui peuvent être exploitées afin d'attirer ceux qui cherchent à obtenir un rendement maximal de la publicité.
- Notre document donne à penser qu'en matière de «pouvoir de marché», «prédominance» et «possibilité d'abus» dans l'économie numérique, il peut être nécessaire d'imposer un nouveau concept de «dommage au consommateur». Nous savons que les marchés de l'économie numérique manifestent plus facilement une tendance à la concentration en raison des effets de réseau — chacun voulant utiliser le même service que son voisin. Cette tendance ne fait que renforcer le besoin de communications transparentes et compréhensibles sur la manière dont les données à caractère personnel seront utilisées.
- Permettez-moi également d'évoquer la proposition d'achat de Whatsapp par Facebook et les différentes questions qui se posent dans ce contexte.
- Nous observons que, souvent, les utilisateurs ignorent que leurs comportements sont suivis et leurs données collectées et revendues. D'ordinaire, ils sont mal informés et trop rarement en mesure de contrôler entièrement ce qui, en fait, n'appartient qu'à eux.

- Cet avis est un avis *préliminaire*, puisqu'à ce stade nous examinons les failles. Nous espérons qu'un dialogue franc entre les experts dans ces domaines permettra de connaître le genre de réponse stratégique et juridique qui peut combler ces failles. Nous avons prévu un séminaire le 2 juin à Bruxelles; les détails restent à définir. Si vous souhaitez vous joindre aux débats, n'hésitez pas à nous contacter.
- Je suis absolument incapable de prédire ce qui ressortira précisément de ce dialogue. Au pire, c'est une occasion de démontrer que l'élaboration des politiques au niveau de l'Union et au niveau national ne se limite pas à une série de chambres de résonance.
- En tout cas, il s'agira d'une occasion d'adopter une approche globale des questions essentielles de légitimité et de pouvoir dans l'économie numérique, deux préoccupations européennes et mondiales qui jettent un pont entre les droits fondamentaux et les intérêts des consommateurs et des entreprises.