Parlement européen
2019-2024

TEXTES ADOPTÉS

P9_TA(2023)0459

Conception addictive des services en ligne et protection des consommateurs sur le marché unique de l’UE

Résolution du Parlement européen du 12 décembre 2023 sur la conception addictive des services en ligne et la protection des consommateurs sur le marché unique de l’UE (2023/2043(INI))

Le Parlement européen,

– vu le traité sur le fonctionnement de l’Union européenne, et notamment son article 169,

– vu la communication de la Commission intitulée «Orientations concernant l’interprétation et l’application de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur» (2021/C 526/01),

– vu la communication de la Commission intitulée «Orientations concernant l’interprétation et l’application de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs» (2021/C 525/01),

– vu la communication de la Commission intitulée «Orientations relatives à l’interprétation et à l’application de la directive 93/13/CEE du Conseil concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs» (2019/C 323/04),

– vu l’étude de la Commission intitulée «Behavioural study on unfair commercial practices in the digital environment: dark patterns and manipulative personalisation: final report» (Étude comportementale sur les pratiques commerciales déloyales dans l’environnement numérique: interfaces truquées et personnalisation manipulatrice: rapport final), publiée par la direction générale de la justice et des consommateurs en 2022,

– vu le rapport du Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC) de 2022 intitulé «EU Consumer protection 2.0. Protecting fairness and consumer choice in a digital

economy» (Protection des consommateurs de l’Union 2.0. Protéger l’équité et le choix des consommateurs dans une économie numérique),

– vu la consultation de la Commission intitulée «Digital fairness – fitness check on EU consumer law and its summary report» (L’équité numérique – bilan de qualité du droit de l’Union en matière de protection des consommateurs et son rapport de synthèse),

– vu l’étude du service de recherche du Parlement européen de 2019 intitulée «Harmful Internet use. Part I: Internet addiction and problematic use» (Utilisation délétère de l’internet. Partie I. Dépendance à l’internet et utilisation problématique de l’internet),

– vu le rapport des Nations unies de 2021 intitulé «Notre programme commun – Rapport du Secrétaire général»,

– vu sa résolution du 12 mars 2009 sur la protection des consommateurs, et en particulier des mineurs, en ce qui concerne l’utilisation des jeux vidéo[1],

– vu le règlement (UE) 2022/2065 relatif à un marché unique des services numériques (règlement sur les services numériques)[2],

– vu la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil établissant des règles harmonisées concernant l’intelligence artificielle (législation sur l’intelligence artificielle) (COM(2021)0206),

– vu le règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l’égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)[3],

– vu l’article 24 de la charte des droits fondamentaux de l’Union européenne,

– vu la convention des Nations unies relative aux droits de l’enfant et l’observation générale nº 25 (2021) sur les droits de l’enfant en relation avec l’environnement numérique,

– vu la stratégie de la Commission pour un internet mieux adapté aux enfants,

– vu l’article 54 de son règlement intérieur,

---

1 JO C 87 E du 1.4.2010, p. 122.
2 JO L 277 du 27.10.2022, p. 1.
3 JO L 119 du 4.5.2016, p. 1.

– vu le rapport de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (A9-0340/2023),

A. considérant que, dans l’économie de l’attention qui prévaut aujourd’hui, certaines entreprises technologiques se servent de la conception et des fonctionnalités des systèmes pour tirer profit des vulnérabilités des utilisateurs et des consommateurs, dans le but de capter leur attention et d’augmenter le temps qu’ils passent sur les plateformes numériques; que de nombreux services numériques, tels que les jeux en ligne, les médias sociaux, les services de diffusion en continu de films, de séries ou de musique, les places de marché en ligne ou les boutiques en ligne, peuvent être conçus pour que les utilisateurs restent le plus longtemps possible sur la plateforme afin de maximiser le temps qu’ils y passent et l’argent qu’ils y dépensent, la quantité de données collectées, ainsi que l’activité, les interactions, la production de contenus et le partage de données sur celle-ci; que ce constat s’applique en particulier aux services de monétisation de données; que, par conséquent, de nombreux services en ligne sont conçus de sorte à poursuivre simultanément plusieurs objectifs, c’est-à-dire optimiser l’expérience des utilisateurs en même temps que retenir l’attention des utilisateurs et ainsi créer le plus de dépendance possible; que les services numériques ne sont pas tous fondés sur le même modèle commercial, certains se basant sur la monétisation des données et dépendant du temps passé sur l’application pour collecter des données et les utiliser à des fins publicitaires, d’autres se basant, en partie ou intégralement, sur des systèmes d’abonnement, qui peuvent ou non contenir des caractéristiques de conception addictive; que certains services rencontrent du succès sans pour autant reposer sur une conception qui prolonge le temps passé sur la plateforme; que le succès commercial et le développement éthique d’applications ne s’excluent pas mutuellement; que les termes «conception manipulatrice», «conception addictive» ou «conception comportementale» des services en ligne décrivent des caractéristiques qui entraînent des risques et des préjudices en matière comportementale, notamment des formes de dépendance numérique, telles que l’«utilisation excessive ou délétère de l’internet», la «dépendance au smartphone», la «dépendance technologique ou à l’internet» et la «dépendance aux médias sociaux»; qu’il existe un consensus croissant parmi les chercheurs sur l’existence de phénomènes tels que la «dépendance aux médias sociaux»; qu’il est nécessaire de se pencher sur les caractéristiques destinées à retenir l’attention ou à créer une dépendance qui incitent à ce type de comportement, et non sur les médias ou les appareils en tant que tels; que des recherches plus poussées sont nécessaires pour mieux comprendre les questions sous-jacentes et l’incidence des services en ligne, et identifier les solutions envisageables;

B. considérant que les services numériques, notamment les médias sociaux, modifient la société de fond en comble et produisent des

effets positifs, tels que des gains d'efficacité, davantage de mises en relation, une meilleure accessibilité et des possibilités accrues de divertissement; qu'ils permettent également aux enfants et aux jeunes d'entrer en relation, de découvrir et d'apprécier des perspectives et des visions du monde différentes, ainsi que d'acquérir des connaissances et d'explorer des domaines d'intérêt; que certaines applications, telles que les applications de circulation, de traduction ou de services bancaires, peuvent nous aider à être plus productifs, à faire davantage d'exercice physique ou à résoudre des problèmes spécifiques; que la numérisation et les médias sociaux imposent également de nouveaux défis à la société et nécessitent que la sphère politique s'intéresse aux risques que présente l'utilisation des services en ligne pour la santé physique et mentale; que, malgré toutes les améliorations que la technologie apporte dans le quotidien des personnes, l'utilisation sophistiquée de techniques de conception addictive, comportementale, trompeuse ou persuasive peut avoir des conséquences préjudiciables sur le comportement des consommateurs en ligne, de sorte qu'il est nécessaire de donner aux régulateurs et aux chercheurs les outils dont ils ont besoin pour analyser les effets de l'utilisation desdites plateformes;

C. considérant que les jeunes de 16 à 24 ans passent en moyenne plus de sept heures par jour sur l'internet[1]; que l'on constate chez un enfant ou jeune sur quatre une utilisation «problématique» ou «dysfonctionnelle» de son smartphone, c'est-à-dire que ses schémas comportementaux indiquent une dépendance[2]; que les recherches font état d'une progression de l'utilisation problématique des smartphones et révèlent que de nombreux enfants ne se déconnectent que rarement des médias sociaux, les utilisent en permanence pendant la journée et se sentent mal à l'aise sans leur téléphone portable; que les recherches indiquent également que l'augmentation des problèmes de santé mentale chez les adolescents pourrait être liée à une utilisation excessive des médias sociaux et que la pression des médias sociaux a été reconnue comme l'une des cinq causes principales de troubles de la santé mentale chez les enfants; que les populations jeunes sont plus exposées aux évolutions psychopathologiques, et que les comportements dommageables et

---

1 «Average daily time spent using the internet by online users worldwide as of 4th quarter 2022, by age and gender» (Temps moyen passé en ligne par les internautes, par jour et à l'échelle mondiale, au quatrième trimestre 2022, selon l'âge et le genre), Statista, 22 mai 2023, https://www.statista.com/statistics/1378510/daily-time-spent-online-worldwide-by-age-and-gender/.

2 Lopez-Fernandez, O. et Kuss, D., «Harmful Internet use. Part I: Internet addiction and problematic use» (Utilisation délétère de l'internet. Partie I. Dépendance à l'égard de l'internet et utilisation problématique de l'internet), EPRS, STOA, p. 51, https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/624249/EPRS_STU(2019)624249_EN.pdf.

les pathologies mentales qui interviennent dans l'enfance peuvent influer sur le cours ultérieur de la vie; que la dépendance aux jeux vidéo est reconnue comme un trouble de santé mentale par l'Organisation mondiale de la santé;

D. considérant que la dépendance liée à l'utilisation de l'internet peut avoir des effets secondaires similaires aux dépendances liées aux substances, y compris avec des preuves de tolérance et de rechute[1]; que d'autres produits et services addictifs font l'objet d'une réglementation stricte afin de prévenir la dépendance et de protéger les consommateurs d'effets préjudiciables; que l'utilisation problématique du smartphone ou de l'internet est liée à une moindre satisfaction dans la vie et à des symptômes de souffrance mentale tels que la dépression, la faible estime de soi, les troubles de l'image corporelle, les troubles alimentaires, l'anxiété, des niveaux élevés de stress perçu, la négligence de la famille et des amis, la perte de la maîtrise de soi, le manque de sommeil et les symptômes obsessionnels compulsifs, tels que les achats compulsifs chez les

---

1 Lopez-Fernandez, O. et Kuss, D., «Harmful Internet use. Part I: Internet addiction and problematic use» (Utilisation délétère de l'internet. Partie I. Dépendance à l'égard de l'internet et utilisation problématique de l'internet), EPRS, STOA, p. 51, https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/624249/EPRS_STU(2019)624249_EN.pdf.

jeunes adultes[1]; que les gros utilisateurs de médias numériques sont deux fois plus susceptibles d'avoir des problèmes de santé mentale, y compris des facteurs de risque de suicide et d'automutilation; que les enfants et les jeunes sont plus vulnérables à ces symptômes; que les pathologies mentales apparues dans l'enfance peuvent influer sur le cours ultérieur de la vie d'un individu; que l'utilisation excessive de l'internet est associée à des difficultés à faire face aux obligations quotidiennes, à une baisse des notes, à de mauvais résultats scolaires et universitaires et à de mauvaises performances

---

1 Voir notamment: Sohn, S., Rees, P., Wildridge, B., Kalk, N. J., et Carter, B. R., «*Prevalence of problematic smartphone usage and associated mental health outcomes amongst children and young people: a systematic review, meta-analysis and GRADE of the evidence*», (Prévalence de l'utilisation problématique du smartphone et résultats associés en matière de santé mentale chez les enfants et les jeunes: revue systématique, méta-analyse et évaluation GRADE des preuves), BMC Psychiatry, 19, 2019; Peterka-Bonetta, J., Sindermann, C., Elhai, J.D., Montag, C., «*Personality associations with smartphone and internet use disorder: a comparison study including links to impulsivity and social anxiety*» (Associations de personnalités avec les troubles de l'utilisation du smartphone et de l'internet: étude comparative et établissement de liens avec l'impulsivité et l'anxiété sociale), Front Public Health 7:127, 2019; Samra, A., Warburton, W. A., et Collins, A. M., «*Social comparisons: A potential mechanism linking problematic social media use with depression*» (Comparaisons sociales: mécanisme potentiel de rattachement des utilisations problématiques des médias sociaux avec la dépression), Journal of Behavioral Addictions, 2022; Laconi, S. et al., «*Cross-cultural study of Problematic Internet Use in nine European countries,*» (Étude transculturelle de l'utilisation problématique de l'internet dans neuf pays européens), Computers in Human Behavior, 84, p.430, 2018; Lopez-Fernandez, O. et Kuss, D., «*Harmful Internet use. Part I: Internet addiction and problematic use*» (Utilisation délétère de l'internet. Partie I. Dépendance à l'égard de l'internet et utilisation problématique de l'internet), EPRS, STOA, p. 51; Cesarina Mason, M., Zamparo, G., Marini, A., et Ameen, N., «*Glued to your phone? Generation Z's smartphone addiction and online compulsive buying* » (Collés à vos téléphones? La dépendance au smartphone et les achats compulsifs en ligne dans la génération Z), Computers in Human Behaviour, vol. 136, novembre 2022; «Learning to deal with Problematic Usage of the Internet» (Apprendre à traiter les utilisations problématiques de l'internet), édition révisée, COST Action 2023; Boer, M., «*#ConnectedTeens Social media use and adolescent wellbeing*» (#AdosConnectés. L'utilisation des médias sociaux et le bien-être des adolescents), 2022; Neophytou, E. Manwell, L.A. et Eikelboom, R., *Effects of excessive screen time on neurodevelopment, learning, memory, mental health, and neurodegeneration: a scoping review* (Les effets d'un temps d'écran excessif sur le développement neurologique, l'apprentissage, la mémoire, la santé mentale et la neurodégénérescence: revue documentaire), Int J Ment Health Addiction, 19, 2019, p. 724.

professionnelles; que la prévalence des addictions numériques et leur lien avec des symptômes associés à des troubles mentaux courants constituent un problème grandissant de santé publique, qui devrait par conséquent préoccuper les décideurs politiques; que des études supplémentaires sont nécessaires pour déterminer de manière plus éclairée les critères de diagnostic les plus pertinents et identifier les facteurs de risque des différentes dépendances numériques; que certains services, produits ou caractéristiques qui n'ont peut-être pas d'effet sur les adultes peuvent, en revanche, être particulièrement dangereux, addictifs ou autrement dommageables pour les enfants, notamment en raison des effets cumulés de différentes caractéristiques ou d'effets persistants dans le temps;

E. considérant que tous les services et produits en ligne auxquels des enfants sont susceptibles d'accéder devraient être conçus en ayant pour première priorité l'intérêt supérieur de l'enfant; que certains produits et services en ligne peuvent être particulièrement dangereux, addictifs ou autrement dommageables pour les enfants, notamment en raison des effets combinés de plusieurs caractéristiques ou de leurs effets cumulés au fil du temps;

F. considérant que, selon certaines études, un temps d'écran excessif ou une utilisation problématique des écrans peuvent avoir une incidence sur le développement du cerveau; que l'augmentation des problèmes en rapport avec l'utilisation des médias sociaux concerne des déficits d'attention, des durées d'attention plus courtes, l'impulsivité et le trouble du déficit de l'attention avec hyperactivité (TDAH)[1]; que l'utilisation intensive des médias sociaux a été associée à une diminution de la matière grise dans certaines zones du cerveau, comme ce que provoquent d'autres substances addictives; qu'il est avéré qu'un temps d'écran excessif a des effets sur le développement neurologique, l'apprentissage et la mémoire, et que le mode de vie sédentaire qui va de pair avec le temps passé sur les

---

1 Boer, M., «*#ConnectedTeens Social media use and adolescent wellbeing*» (#AdosConnectés. L'utilisation des médias sociaux et le bien-être des adolescents), 2022; Boer, M., Stevens, G. Finkenauer, C., van den Eijnden, R., *Attention Deficit Hyperactivity Disorder-Symptoms, Social Media Use Intensity, and Social Media Use Problems,* (Symptômes de troubles de l'attention avec hyperactivité, intensité de l'utilisation des médias sociaux et utilisation problématique des médias sociaux), Adolescents: Investigating Directionality, Child Development, 91, 4, 2020.

médias électroniques peut accroître le risque de neurodégénérescence précoce[1];

G. considérant que la conception addictive peut être considérée comme ayant des effets préjudiciables pour tous les individus, et non uniquement pour les individus présentant des schémas d'utilisation problématiques; que la conception addictive rend difficile la concentration sur la tâche à accomplir en raison de distractions telles que des messages et des notifications qui attirent en permanence l'attention; que la conception addictive des services en ligne entraîne une pression accrue en matière de performance et une pression sociale pour être en permanence en ligne et connecté, ce qui augmente le risque de stress et d'épuisement psychique; que les consommateurs en ligne sont de plus en plus confrontés à une surcharge d'informations et à de multiples stimuli sensoriels tout au long de la journée, ce qui peut limiter leurs capacités cognitives, et que les interfaces utilisateur ne leur offrent qu'un contrôle limité sur leurs données; que le temps que les personnes passent à regarder des écrans est du temps qu'elles ne passent pas à être physiquement actives, à bouger, à être à l'extérieur, ou à se calmer et à se détendre, tous ces éléments étant associés au bien-être physique et mental et essentiels pour le développement des enfants; que les adolescents qui consacrent peu de temps aux communications électroniques sont en règle générale les plus heureux; que les personnes qui cessent d'utiliser les médias sociaux pendant une semaine voient leur bien-être s'améliorer de manière significative;

H. considérant qu'en moyenne, les adolescentes passent plus de temps en ligne, sur leur smartphone, sur les médias sociaux et sur les applications de messagerie que les garçons; que les garçons consacrent plus de temps aux jeux et aux appareils électroniques en général; que chez les filles, on observe un lien plus étroit entre le temps passé devant un écran et une mauvaise santé mentale que chez les garçons, et que les filles sont plus de deux fois plus susceptibles que les garçons de présenter des niveaux cliniquement significatifs de symptômes dépressifs; que les services en ligne addictifs visent souvent les mineurs ou sont accessibles aux enfants quel que soit leur âge; que tous les services et produits en ligne auxquels des enfants sont susceptibles d'accéder doivent être sûrs pour eux et respectueux de leur intérêt supérieur;

I. considérant que les interfaces de certains services numériques exploitent des vulnérabilités psychologiques similaires à celles

---

[1] Neophytou, E. Manwell, L.A. et Eikelboom, R., *Effects of excessive screen time on neurodevelopment, learning, memory, mental health, and neurodegeneration: a scoping review* (Les effets d'un temps d'écran excessif sur le développement neurologique, l'apprentissage, la mémoire, la santé mentale et la neurodégénérescence: revue documentaire), Int J Ment Health Addiction, 19, 2019, p. 724.

impliquées dans la dépendance aux jeux; que les caractéristiques de conception addictive jouent intentionnellement sur les vulnérabilités des consommateurs, afin de les amener à consacrer aux applications beaucoup plus de temps et à consommer davantage que prévu; que les plateformes déploient des techniques de gamification, c'est-à-dire une conception comportementale qui utilise la mécanique du jeu pour récompenser l'accomplissement de certaines tâches et donne aux utilisateurs l'illusion du choix et du contrôle, alors qu'ils sont soumis à un calendrier bien étudié;

J. considérant que les caractéristiques de conception addictive sont souvent liées à des schémas psychosociaux qui jouent sur les besoins, les vulnérabilités et les désirs psychologiques des consommateurs, tels que l'appartenance sociale, l'anxiété sociale, la peur de manquer quelque chose (encouragée par le fait que les informations ne sont disponibles que temporairement, telles que les «histoires» ou «est en train d'écrire…»), les effets de réseau et l'envie de terminer les tâches qui apparaissent dans un flux, malgré les interruptions, par exemple par la suppression de tous les moments permettant instinctivement de finir ou de terminer une tâche, aussi appelés «signaux d'arrêt» (d'où le défilement à l'infini, l'affichage de contenus particulièrement intéressants qui disparaissent immédiatement lorsque le fil d'actualités se recharge, la lecture automatique), par la fixation d'objectifs aux utilisateurs, tels que les «streaks» ou «séquences», et par l'exploitation de la perte de la maîtrise de soi; que les caractéristiques de conception peuvent entraîner une dépendance pour différentes raisons, telles qu'une récompense variable intermittente entraînant une augmentation de la dopamine, suivant une dynamique comparable à celle des machines à sous, ou telles que les notifications à l'initiative de la plateforme ou la réciprocité sociale entraînant des réactions chimiques dans le cerveau, faisant que, d'une part, les personnes reçoivent une gratification sociale, comme les «J'aime», et que, d'autre part, elles ressentent une pression sociale à répondre aux autres personnes, par exemple du fait des notifications de lecture; que les caractéristiques décrites ci-dessus sont combinées à une personnalisation granulaire qui vise à influencer les consommateurs au niveau individuel, ce qui renforce les schémas comportementaux et les risques existants; que les enfants sont plus vulnérables à ces caractéristiques, en particulier aux premiers stades de leur développement;

K. considérant que les services modernes fondés sur les données placent les consommateurs en position de faiblesse en créant des déséquilibres de pouvoir et une asymétrie numérique, ce qui produit un état universel de vulnérabilité numérique résultant de facteurs internes et externes échappant au contrôle des consommateurs; que les consommateurs sont constamment confrontés à l'intelligence artificielle, laquelle peut facilement détecter et exploiter leurs vulnérabilités, et à des services qui modifient régulièrement leur

architecture du choix afin de maximiser le taux de conversion et les interactions; qu'il en découle que le concept de vulnérabilité ne doit pas être appliqué aux seuls groupes «traditionnellement protégés», mais bien à l'ensemble des consommateurs;

L. considérant que les pratiques addictives ont été étudiées de manière empirique et qu'elles comprennent des caractéristiques de conception telles que le «défilement à l'infini», la réactualisation de la page par défilement vers le bas, les fonctions de lecture automatique sans fin des vidéos, les recommandations personnalisées, les notifications destinées à attirer de nouveau l'attention des utilisateurs après qu'ils ont quitté un service ou une application pour les faire revenir, le jeu sur rendez-vous à certains moments de la journée, les conceptions qui font perdre la notion du temps à l'utilisateur ou les fausses notifications sociales qui créent l'illusion de mises à jour au sein du cercle social en ligne de l'utilisateur, étant précisé que ces caractéristiques sont souvent associées à des éléments personnalisés; que les consommateurs sont poussés, par des mécanismes d'incitation, à passer davantage de temps sur ces plateformes; que parmi les autres éléments de conception persuasive figurent le bouton «J'aime», les fonctionnalités montrant si le destinataire a reçu ou lu le message ou est en train d'y répondre («est en train d'écrire…»), mais aussi le nombre de personnes qui suivent le compte sur une plateforme, les couleurs utilisées par les plateformes, les notifications à l'initiative de la plateforme et les restrictions temporelles de contenus, telles que les histoires disponibles temporairement; que l'essor extrêmement rapide des médias sociaux nécessite des recherches menées en permanence, notamment en matière de santé mentale et en ce qui concerne les mineurs;

M. considérant que certains systèmes de recommandation, qui reposent à la fois sur la personnalisation et sur des interactions telles que les clics et les «J'aime», pourraient constituer des caractéristiques de conception persuasive, addictive ou comportementale notables; que, dans le même temps, les systèmes de recommandation peuvent contribuer à la fonction d'accroissement des interactions sociales poursuivie par les plateformes, mais qu'ils visent aussi souvent à retenir les utilisateurs sur les plateformes; que la loi sur les services numériques a introduit un certain nombre d'obligations de transparence concernant les systèmes de recommandation;

N. considérant que de nombreuses entreprises technologiques fondent leurs décisions de conception sur des tableaux de bord expérimentaux; que ces expériences en conditions réelles se font directement sur les consommateurs, sans que ces derniers n'y consentent ou n'en aient conscience; que la mesure dans laquelle ces expériences sont soumises à des mesures de sécurité n'est pas claire, compte tenu du manque de transparence dans leur mise en œuvre;

O. considérant que les caractéristiques de conception addictive décrites ci-dessus ne peuvent être résolues simplement en imposant des limites dans le temps aux services en ligne, étant donné que cette approche fait peser la responsabilité sur les individus, au lieu de traiter la question centrale de la conception addictive des services en ligne à but lucratif; qu'aucune des «solutions» mises en œuvre par les plateformes n'a permis de modifier en profondeur ou de réduire fortement l'utilisation des services en ligne; que les adolescents n'acceptent pas facilement que leurs parents règlementent leur utilisation des médias sociaux et qu'il est souvent facile pour eux de contourner les contraintes techniques qui leur sont imposées; que les mesures telles que le contrôle parental et l'habileté numérique sont complémentaires de la responsabilité imposée aux fournisseurs de protéger et de défendre les droits de l'enfant dans l'environnement numérique, notamment au moyen de mesures de sécurité dès la conception qui garantissent que la conception de leurs produits et services n'est pas préjudiciable aux enfants; que des recherches ont montré que la mise en place de règles claires et d'une communication constructive avec les enfants peut contribuer à prévenir la dépendance aux médias sociaux; que les fournisseurs de services numériques devraient mettre une plateforme numérique à disposition des parents et des éducateurs pour leur permettre de s'informer sur les dangers d'une utilisation excessive de l'internet et sur la manière de parler de ce sujet avec les enfants et les jeunes; que des dialogues sont en cours dans le cadre d'initiatives non législatives telles que le code de conduite de l'Union pour une conception adaptée à l'âge (qui fait partie de la nouvelle stratégie européenne de 2022 pour un internet mieux adapté aux enfants), l'approche de la Commission européenne en matière de santé mentale et le plan d'action en matière d'éducation numérique 2021-2027;

P. considérant que les articles 25, 27, 28 et 38 de la législation sur les services numériques prévoient une interdiction des éléments trompeurs ou manipulateurs, des obligations de transparence et de choix pour les systèmes de recommandation et le profilage, ainsi que des mesures visant à protéger les mineurs; que ladite législation contient déjà des dispositions contre l'utilisation d'interfaces truquées mais que ces dispositions se limitent à l'architecture du choix et aux choix d'influence, mais n'abordent pas la conception comportementale qui crée une dépendance en soi; elles ont en outre une portée limitée, car elles ne s'appliquent pas à tous les services en ligne, mais uniquement aux plateformes en ligne, excluant ainsi des services problématiques cruciaux tels que les jeux en ligne; que la législation horizontale sur l'IA, qui sera bientôt adoptée[1], vise à interdire les systèmes d'IA qui ont recours à des caractéristiques

---

1 Koning, I.M., et al., «Bidirectional effects of internet-specific parenting practices and compulsive social media and internet game rules», *Journal of Behavioral Addictions* 2018, 624-632.

subliminales mais se limite aux systèmes qui «sont délibérément manipulateurs ou utilisent des techniques trompeuses»;

Conception addictive des services en ligne

1. se félicite du bilan de qualité de la législation de l'Union en matière de protection des consommateurs de la Commission concernant l'«équité numérique», une occasion unique d'ouvrir la voie vers une nouvelle génération de dispositions législatives sur la protection des consommateurs, qui inversera les tendances négatives qui ont affaibli la position des consommateurs et réduit leurs droits dans un monde dominé par les technologies numériques; invite, à cette fin, la Commission européenne à examiner dans son bilan de qualité les concepts et définitions contenus dans la législation en matière de protection des consommateurs, par exemple les définitions de «consommateur», de «consommateur vulnérable» et de «professionnel», afin de protéger les consommateurs contre tout dommage et de répondre aux défis posés par l'ère des données;

2. estime que l'addiction numérique et les technologies persuasives sont des problèmes qui nécessitent une réponse réglementaire complète de l'Union, assortie de diverses initiatives stratégiques de soutien, afin de lutter de manière tangible contre l'addiction numérique, ainsi que de donner aux citoyens les moyens de déterminer comment ils souhaitent utiliser les services et produits numériques pour servir leurs propres objectifs et de les protéger contre les nouvelles formes d'addiction et d'utilisation problématique de l'internet;

3. s'inquiète du fait que certaines plateformes et autres entreprises technologiques exploitent les vulnérabilités psychologiques pour concevoir des interfaces numériques visant à servir des intérêts commerciaux qui maximisent la fréquence et la durée des visites des utilisateurs, de manière à prolonger l'utilisation des services en ligne et à créer une interaction avec la plateforme; souligne que la conception addictive peut causer un préjudice matériel aux consommateurs et être néfaste pour leur santé physique et psychologique; invite la Commission à évaluer d'urgence et, le cas échéant, à combler les lacunes réglementaires existantes en ce qui concerne les vulnérabilités des consommateurs, les interfaces truquées et les caractéristiques addictives des services numériques;

4. souligne qu'en dépit d'un cadre juridique européen en forte évolution dans le domaine numérique, tels que la législation sur les services numériques ou la législation sur l'IA, la question de la conception addictive n'est pas suffisamment couverte par la législation existante de l'Union et que si elle n'est pas traitée, elle pourrait entraîner une nouvelle détérioration dans le domaine de la santé publique, en particulier pour les mineurs; considère que si le sujet n'est pas traité, le Parlement devrait jouer un rôle moteur et faire usage de

son droit d’initiative législative; invite la Commission à veiller à une application stricte et rigoureuse de toutes les dispositions législatives existantes dans ce domaine, avec autant de transparence que possible; invite la Commission à adopter les lignes directrices nécessaires à cette fin en vertu des articles 25 et 35 de la législation sur les services numériques;

5. invite la Commission à examiner les initiatives stratégiques nécessaires et à proposer, le cas échéant et si nécessaire, une législation contre la conception addictive; se félicite de l’initiative de la Commission visant à garantir un niveau égal d’équité en ligne et hors ligne; demande instamment à la Commission, dans le cadre de sa révision de la directive sur les pratiques commerciales déloyales[1], de la directive sur les droits des consommateurs[2] et de la directive sur les clauses contractuelles abusives[3] – ce que l’on appelle le bilan de qualité numérique – de garantir un niveau élevé de protection dans l’environnement numérique en veillant à s’attaquer aux problèmes croissants liés à la conception addictive, comportementale et manipulatrice des services en ligne et, dans le cadre de cette révision, à évaluer également la définition de «consommateur», de «consommateur vulnérable» et de «professionnel» à l’ère numérique; souligne qu’il importe d’assurer une application efficace et cohérente du droit de la consommation, en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables tels que les enfants;

6. rappelle que l’étude comportementale de la Commission sur les pratiques commerciales déloyales dans l’environnement numérique a révélé que les dispositions en matière de transparence contre les interfaces truquées et les pratiques de personnalisation manipulatrices sont insuffisantes pour contrer leurs conséquences négatives, tant pour les consommateurs moyens que pour les consommateurs vulnérables; invite la Commission à évaluer d’urgence la nécessité d’interdire les pratiques les plus préjudiciables, qui ne figurent pas encore sur la liste noire des pratiques commerciales trompeuses de l’annexe I de la directive relative aux pratiques commerciales déloyales ou d’autres actes législatifs de l’Union; rappelle que plusieurs interfaces truquées et pratiques manipulatrices pourraient déjà être interdits dans le cadre de la liste des pratiques commerciales trompeuses figurant à l’annexe I de la directive relative aux pratiques commerciales déloyales; relève, de plus, que les articles 5 à 9 de ladite directive,

---

1 Directive 2005/29/CE du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22).

2 Directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64).

3 Directive 93/13/CEE du Conseil, du 5 avril 1993, concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (JO L 95 du 21.4.1993, p. 29).

fondés sur des principes et relatifs à la diligence professionnelle, aux actions trompeuses et omissions trompeuses, ainsi qu'aux pratiques agressives, forment une base pour l'évaluation du caractère déloyal de la plupart des pratiques commerciales vis-à-vis des consommateurs;

7. rappelle que l'évaluation de la Commission sur les interfaces truquées précise que certaines caractéristiques de conception addictive peuvent ne pas être prises en compte dans la législation actuelle, notamment la fonction de défilement infini et la fonction de lecture automatique par défaut; souligne que d'autres caractéristiques de conception addictive, telles que les notifications «push» constantes ou les notifications de réception ou de lecture, ne sont pas non plus couvertes par la législation existante; rappelle qu'il subsiste une incertitude juridique quant aux règles applicables à la conception d'interfaces pour les personnes dépendantes; souligne les orientations de la directive sur les pratiques commerciales déloyales; souligne l'importance de la mise à jour des orientations et de la sécurité juridique dans le contexte des nouveaux progrès technologiques; invite la Commission à évaluer et à interdire les techniques de dépendance nocives qui ne sont pas couvertes par la législation existante;

8. estime que toute révision de la directive sur les pratiques commerciales déloyales devrait tenir compte de la vulnérabilité des consommateurs due à l'inégalité des rapports de force dans la relation entre le professionnel et le consommateur, qui résulte de facteurs internes et externes sur lesquels le consommateur n'a aucune prise; souligne que l'autonomie des consommateurs ne devrait pas être compromise par les pratiques commerciales des professionnels, en particulier la conception et le fonctionnement de l'interface; à cette fin, est d'avis que la directive sur les pratiques commerciales déloyales devrait intégrer le concept d'asymétrie numérique; note que les consommateurs et les autorités de contrôle sont souvent dans l'ignorance de ce qui se passe derrière les interfaces des services en ligne en raison d'un manque de connaissances et de compréhension; invite la Commission à envisager de renverser la charge de la preuve pour les pratiques dont la Commission ou les autorités nationales ont constaté ou supposent qu'elles sont addictives; estime que les entreprises devraient avoir l'obligation de mettre au point des produits et services numériques éthiques et équitables qui soient exempts d'interfaces truquées et de conception trompeuse ou de dépendance; estime qu'il s'agit là d'une diligence professionnelle raisonnable; relève que le fait de partager avec les autorités et les consommateurs les résultats des tableaux de bord d'expérimentation des fournisseurs de services en ligne, le cas échéant, et les effets qui en découlent pour les utilisateurs de leurs plateformes permet de prouver les effets des caractéristiques de conception, y compris le fait que la caractéristique de conception n'entraîne pas d'addiction;

invite la Commission à étudier et à réexaminer l'expérimentation sur les consommateurs à cet égard; estime que la définition de «décision transactionnelle» figurant dans la directive sur les pratiques commerciales déloyales inclut le fait de continuer à utiliser le service (par exemple, faire défiler au moyen d'un flux), de visualiser des contenus publicitaires ou de cliquer sur un lien, comme décrit dans les lignes directrices de la Commission sur ladite directive; réaffirme que le droit horizontal de la consommation doit tenir compte du fait que l'asymétrie numérique affecte également les personnes chargées de l'application des lois et, à cette fin, invite la Commission à réexaminer et, le cas échéant, à renforcer le règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs[1];

9. demande que la Commission évalue les effets sur la dépendance et la santé mentale des systèmes de recommandation basés sur l'interaction, en particulier les systèmes hyperpersonnalisés, qui maintiennent les utilisateurs sur la plateforme le plus longtemps possible au lieu de leur fournir des informations de manière plus neutre, et accorde une attention particulière aux services qui ne sont pas couverts par les obligations de la législation sur les services numériques; invite la Commission à clarifier davantage l'évaluation des risques et l'atténuation des risques des très grandes plateformes en ligne en ce qui concerne les dommages potentiels pour la santé causés par la conception addictive des systèmes de recommandation dans le cadre de l'application de l'article 34 et 35 de la législation sur les services numériques; demande en outre d'examiner si, et dans quelle mesure, une obligation de ne pas utiliser de systèmes de recommandation fondés sur les interactions «par défaut» est souhaitable et si le droit de la consommation devrait accorder aux consommateurs une personnalisation significative qui leur permettrait d'exercer un contrôle effectif; souligne qu'il ressort clairement des témoignages des lanceurs d'alerte qu'il est possible de recourir à d'autres systèmes de recommandation plus sûrs, tels que ceux fondés sur l'ordre chronologique, ceux qui permettent aux utilisateurs un contrôle plus réel sur le contenu ou ceux qui reposent sur des paramètres plus sûrs, et exige que les consommateurs soient protégés par ces autres systèmes plus sûrs, même si ces solutions sont moins rentables pour les plateformes de médias sociaux; demande à la Commission d'étudier les possibilités de favoriser l'ouverture de l'infrastructure de réseaux sociaux afin que les utilisateurs puissent accéder à des applications tierces ou ajouter des fonctionnalités externes aux interfaces d'origine, et s'écarter ainsi des aspects originaux et addictifs des médias sociaux;

---

1 Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) nº 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).

Conception éthique des services en ligne

10. exige que, dans le cadre de sa révision de la législation européenne existante sur la création de dépendance, la Commission propose un «droit numérique de ne pas être dérangé» pour donner aux consommateurs le pouvoir de désactiver toutes les fonctions qui attirent l'attention et de permettre aux utilisateurs de choisir d'activer ces fonctions par des moyens simples et facilement accessibles, éventuellement accompagnés d'un avertissement obligatoire sur les dangers potentiels de l'activation de ces fonctions, offrant ainsi aux consommateurs un véritable choix et une autonomie sans les accabler d'une surcharge d'informations;

11. invite instamment la Commission à promouvoir une conception éthique des services en ligne par défaut; est convaincu que les fournisseurs devraient s'écarter des caractéristiques de plateformes qui incitent à se concentrer sur l'accaparement de l'attention des utilisateurs; invite la Commission à dresser une liste de bonnes pratiques en matière de caractéristiques de conception qui ne créent pas de dépendance ou de manipulation et qui garantissent que les utilisateurs ont pleinement le contrôle et peuvent prendre des mesures conscientes et éclairées en ligne sans être confrontés à une surcharge d'informations ou être soumis à des influences subconscientes; souligne que les mesures politiques prises dans ce domaine ne devraient pas faire peser une charge sur les consommateurs, en particulier sur les utilisateurs vulnérables ou leurs représentants légaux, mais s'attaquer aux dommages causés par la conception addictive; prend acte des bonnes pratiques consistant à «réfléchir avant de partager», à désactiver toutes les notifications par défaut, à formuler des recommandations en ligne plus neutres, telles que celles fondées sur l'ordre chronologique ou sur un contrôle accru de l'utilisateur, à choisir d'emblée entre des applications en couleur et des applications en niveaux de gris, ou à émettre des avertissements lorsque les utilisateurs ont passé plus de 15 ou 30 minutes sur un service spécifique ou à verrouiller automatiquement certains services après une durée d'utilisation prédéfinie, en particulier pour les mineurs, la possibilité pour les utilisateurs de restreindre l'accès à certaines applications entre certaines heures, en particulier pour les mineurs, ou des résumés hebdomadaires du temps total passé devant l'écran, ventilés par service en ligne ou des campagnes de sensibilisation intégrées aux applications sur les risques potentiels résultant de comportements en ligne problématiques; estime en outre que l'utilisation généralisée de lignes directrices en matière d'éducation et de plans de prévention, ainsi que de campagnes de sensibilisation, devrait favoriser les stratégies d'autocontrôle afin d'aider chaque personne à adopter des comportements en ligne plus sûrs et de nouvelles habitudes saines;

12. estime que toute réponse au niveau de l’Union européenne devrait viser à créer une consultation, une coopération et une collaboration significatives avec et entre les parties prenantes, et impliquer en particulier les législateurs, les organismes de santé publique, les professionnels de la santé, l’industrie, en particulier les PME, ainsi que les régulateurs des médias, les organisations de consommateurs et les ONG; souligne que les parties prenantes sont encouragés à collaborer pour mettre au point, évaluer et adopter des mesures réglementaires visant à empêcher et à réduire au minimum les dommages liés aux comportements problématiques en ligne; invite la Commission à faciliter un dialogue substantiel entre toutes les parties prenantes concernées; insiste sur la nécessité de mettre à disposition des plateformes adaptées pour ce dialogue;

13. souligne l’incidence considérable de la conception addictive sur tout un chacun, mais en particulier sur les enfants et les adolescents; souligne la nécessité de poursuivre les recherches sur la conception de la dépendance, ses formes et ses effets; invite la Commission à coordonner, faciliter et financer des recherches ciblées et l’invite à déployer des efforts internationaux supplémentaires pour promouvoir la réglementation de la conception addictive en ligne à cet égard et la nécessité de promouvoir et de mettre en œuvre des initiatives politiques et des normes industrielles sur la sécurité dès la conception dans les services et produits numériques destinés aux enfants qui peuvent favoriser le respect des droits de l’enfant;

°

° °

14. charge sa Présidente de transmettre la présente résolution au Conseil et à la Commission.