

I

(Mededelingen)

RAAD

RESOLUTIE VAN DE RAAD

van 19 januari 1999

betreffende de consumentendimensie van de informatiemaatschappij

(1999/C 23/01)

DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gezien de conclusies van de Raad van 19 mei 1998 ⁽¹⁾,

Gezien de mededeling van de Commissie over de prioriteiten voor het consumentenbeleid 1996-1998,

Gezien de ministeriële verklaring van de OESO over consumentenbescherming in het kader van de elektronische handel ⁽²⁾;

- (1) Overwegende dat de gestage ontwikkeling van nieuwe technologieën voor de overdracht en de opslag van informatie leidt tot organisatorische, commerciële, technische en juridische innovaties die een grote impact hebben op de maatschappij in het algemeen;
- (2) Overwegende dat de nieuwe communicatietechnologieën een aanzienlijke impact zullen hebben op het dagelijks leven van alle burgers, ongeacht of zij een actieve dan wel een passieve houding tegenover deze ontwikkelingen aannemen;
- (3) Overwegende dat de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën, en de daarmee verband houdende ontwikkeling van de informatiemaatschappij, veel potentiële voordelen bieden aan de consumenten, maar tevens nieuwe commerciële omstandigheden doen ontstaan waarmee zij niet vertrouwd zijn en waardoor hun belangen op het spel kunnen worden gezet;

(4) Overwegende dat voor de consumenten vooral de vraagstukken belangrijk zijn in verband met:

- a) toegankelijkheid en betaalbaarheid;
- b) gebruiksvriendelijkheid van apparatuur en toepassingen, en de vaardigheden die nodig zijn om deze te gebruiken;
- c) doorzichtigheid, met inbegrip van de hoeveelheid aan en de kwaliteit van informatie;
- d) eerlijke handelspraktijken, aanbiedingen en contractvoorwaarden;
- e) bescherming van kinderen tegen ongeschikte inhoud;
- f) veiligheid van betalingssystemen, met inbegrip van de elektronische handtekening;
- g) de wettelijke regeling die van toepassing is op consumententransacties in de nieuwe omstandigheden, zowel wat de rechtskeuze als wat de bruikbaarheid van bestaande bepalingen betreft;
- h) verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid;
- i) bescherming van de persoonlijke levenssfeer en van persoonsgegevens;
- j) toegang tot efficiënte rechtsmiddelen en geschillenbeslechting;
- k) informatietechnologie als instrument voor voorlichting en onderwijs;

(5) Overwegende dat het vertrouwen van de consument een absolute voorwaarde is voor diens aanvaarding van en deelname aan de informatiemaatschappij;

(6) Overwegende dat het voor dat vertrouwen noodzakelijk is met betrekking tot de nieuwe technologieën een niveau van bescherming te bieden dat gelijkwaardig is aan het niveau dat wordt geboden bij traditionele consumententransacties, door de bestaande beginselen van het consumentenbeleid toe

⁽¹⁾ Conclusies aangenomen door de Raad Telecommunicatie van 19 mei 1998 en bevestigd door de Raad ECOFIN van 5 juni 1998.

⁽²⁾ Verklaring van de OESO-ministers d.d. 8 oktober 1998 op de Ministeriële Conferentie van Ottawa over „A borderless World: realising the potential of global electronic commerce” (Een wereld zonder grenzen: Ontwikkeling van het potentieel van de wereldwijde elektronische handel).

- te passen op de nieuwe producten en diensten van de informatiemaatschappij, met name:
- a) doorzichtigheid en het recht om vóór en in voorkomend geval na de transactie voldoende en betrouwbare informatie te krijgen, waaronder met name de authenticatie van de identiteit van de leverancier, alsmede de informatie die nodig is om de authenticiteit van elk onderdeel van een transactie te staven;
 - b) non-discriminatie bij de toegang tot producten en diensten, en aandacht voor de behoeften van kwetsbare consumenten;
 - c) bescherming van de consument tegen ongevaarde, misleidende en oneerlijke handelspraktijken, met inbegrip van reclame, en steun voor het ter beschikking stellen van betrouwbare middelen waarmee de consument de inhoud van communicatiesystemen kan filteren;
 - d) bescherming van de economische belangen van de consument, waarbij wordt gelet op een billijke risico- en aansprakelijkheidsverdeling die met name de verantwoordelijkheid van de leverancier voor het kiezen van elektronische verkoopmiddelen weergeeft, en waarbij met name de omstandigheden aanwezig zijn waarin de consument een weloverwogen beslissing kan nemen;
 - e) bescherming van de gezondheid, de veiligheid en de persoonlijke levenssfeer van de consument, waaronder bescherming tegen misbruik van persoonsgegevens;
 - f) voorlichting en educatie van de consumenten teneinde hen in staat te stellen de nodige vaardigheden te ontwikkelen;
 - g) raadpleging van de consument bij het ontwikkelen van nieuw beleid of nieuwe regelgeving;
 - h) vertegenwoordiging van de consumentenbelangen in relevante sturende en toezichthoudende organen;
- (7) Overwegende dat de Raad van mening is dat, op het niveau van de Europese Gemeenschap, als belangrijkste middel om te garanderen dat in de informatiemaatschappij ten volle rekening wordt gehouden met de belangen van de consument, ervoor moet worden gezorgd dat de consumentendimensie en, met name, de bovengenoemde beginselen van het consumentenbeleid in alle relevante beleidsinitiatieven van de Europese Gemeenschap worden geïntegreerd;
- (8) Overwegende dat de bestaande EG-wetgeving terzake en de nationale uitvoeringswetgeving van toepassing zijn op consumententransacties in de nieuwe omstandigheden van de informatiemaatschappij;
 - (9) Overwegende dat inzonderheid Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 1997⁽¹⁾ betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten onder andere reeds in een zekere bescherming op het gebied van de elektronische handel voorziet;
 - (10) Overwegende dat de consumenten, in het geval van grensoverschrijdende transacties die tot stand komen via informatietechnologie, in het kader van het Gemeenschapsrecht en van de Verdragen van Brussel en van Rome de bescherming van de wetgeving van het land waar zij hun gewone verblijfplaats hebben, moeten kunnen genieten en dat zij gemakkelijk toegang dienen te hebben tot rechtsmiddelen, met name in het land van hun gewone verblijfplaats; dat de Commissie een voorstel voor een richtlijn heeft ingediend betreffende de afstandsverkoop van financiële diensten aan de consument en te kennen heeft gegeven dat zij andere mogelijke initiatieven voor de harmonisatie van de wetgeving op dit gebied overweegt;
 - (11) Overwegende dat in het beleid van de Gemeenschap op dit gebied terdege rekening moet worden gehouden met de meertalige en multiculturele aard van de Gemeenschap;
 - (12) Overwegende dat er voor de consumentenorganisaties en de geëigende overheidsinstanties een belangrijke reol is weggelegd bij de bescherming van de consumentenbelangen in de nieuwe omstandigheden, alsmede bij het aanbieden van informatiediensten en -inhoud, in het bijzonder door middel van gecoördineerde acties; dat ook ondernemingen, met name via gedragscodes, een belangrijke rol kunnen spelen;
 - (13) Overwegende dat de Gemeenschap op internationaal niveau een actieve rol moet spelen teneinde ervoor te zorgen dat haar algemeen aanvaarde normen voor consumentenbescherming gehandhaafd blijven bij de ontwikkeling van de mondiale informatiemaatschappij,
- I. VERZOEKT DE COMMISSIE:
1. de bestaande consumentenwetgeving van de Gemeenschap te bestuderen in het licht van de nieuwe omstandigheden die inherent zijn aan de informa-

(¹) PB L 144 van 4.6.1997, blz. 19.

- tiemaatschappij, vast te stellen waar deze wetgeving eventuele leemten vertoont met betrekking tot specifieke problemen die zich voordoen in de context van de informatiemaatschappij, alsmede te bepalen op welke gebieden aanvullende regelgeving wellicht noodzakelijk is;
2. al het nodige te doen om te garanderen dat in alle huidige en toekomstige beleidsvoorstellen van de Commissie betreffende de informatiemaatschappij ten volle rekening wordt gehouden met de consumentenbelangen;
 3. al het mogelijke te doen om er, overeenkomstig het Gemeenschapsrecht en de internationale verbintenissen van de Gemeenschap, voor te zorgen dat de consument zich kan beroepen op de in de verdragen van Brussel en Rome reeds gestipuleerde relevante rechten, onder meer wat de toepasselijkheid van de wetgeving van het land van de verblijfplaats en de vlotte toegang tot de nationale rechter betreft, en deze rechten in voorkomend geval, te versterken;
 4. de consumentenorganisaties aan te moedigen het gebruik van de nieuwe technologieën te ontwikkelen als een middel om hun dienstverlening aan de consument uit te breiden en de mogelijkheden

voor gezamenlijke actie op dit gebied te bestuderen;

5. bij het Europees Parlement en de Raad een verslag in te dienen betreffende de maatregelen die zijn genomen om de bovengenoemde doelstellingen te verwezenlijken en dit verslag, in voorkomend geval, vergezeld te doen gaan van voorstellen voor maatregelen dienaangaande.

II. KOMT OVEREEN

1. gemeenschappelijke of gecoördineerde standpunten van de lidstaten op te stellen met het oog op besprekingen en onderhandelingen in internationale gremia over aangelegenheden betreffende de informatiemaatschappij en in het bijzonder de ontwikkeling van OESO-richtsnoeren voor consumentenbescherming in het kader van de elektronische handel, op basis van de uitgangspunten van deze resolutie;
2. zich op gezette tijden opnieuw te buigen over de ontwikkeling van de rol van de consumenten, alsmede van de risico's en mogelijkheden waarmee zij geconfronteerd worden in de informatiemaatschappij.