



PARLEMENT EUROPÉEN

2009 - 2014

---

*Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs*

---

**2012/2040(INI)**

14.9.2012

## **AVIS**

de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs

à l'intention de la commission des affaires économiques et monétaires

sur le livre vert "Vers un marché européen intégré des paiements par carte, par internet et par téléphone mobile"  
((2012/2040(INI)))

Rapporteur pour avis: Sergio Gaetano Cofferati

PA\_NonLeg

## SUGGESTIONS

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs invite la commission des affaires économiques et monétaires, compétente au fond, à incorporer dans la proposition de résolution qu'elle adoptera les suggestions suivantes:

1. souligne, tandis que les paiements électroniques jouent un rôle de plus en plus important en Europe et dans le monde, que de sérieux obstacles persistent pour atteindre un marché unique européen du numérique pleinement et efficacement intégré, compétitif, innovant, sûr, transparent et respectueux des consommateurs en ce qui concerne ces formes de paiements;
2. constate que, dans le contexte de la crise actuelle, il est essentiel de prendre des mesures pour stimuler la croissance économique et la création d'emplois et relancer la consommation; note que, si le marché numérique offre de grandes possibilités pour atteindre ces objectifs, l'Union européenne doit pour ce faire être en mesure de créer un marché intérieur complet du numérique et qu'il est primordial, d'un côté, de supprimer les obstacles existants et, de l'autre, de stimuler la confiance des consommateurs; estime, à cet égard, que l'existence d'un marché unique européen neutre et sûr des paiements par carte, par internet et par téléphone mobile facilitant la libre concurrence et l'innovation est essentielle à la réalisation d'un véritable marché unique du numérique et pourrait largement contribuer à accroître la confiance des consommateurs;
3. relève que la mise en place de systèmes de paiement transparents, sûrs et efficaces au sein du marché européen du numérique est essentielle pour assurer une véritable économie numérique et faciliter le commerce électronique transfrontalier;
4. souligne le rôle important que jouent les paiements électroniques et les paiements mobiles dans le cadre de la lutte contre l'économie parallèle et, en particulier, contre la fraude fiscale; invite les organismes de normalisation européens tels que le Comité européen de normalisation (CEN) ou l'Institut européen de normalisation des télécommunications (ETSI) à jouer un rôle plus actif, en coopération avec la Commission, dans la normalisation des paiements par carte;
5. reconnaît à cet égard que l'espace unique de paiements en euros (SEPA) est un élément fondamental dans la création d'un marché européen intégré des paiements et qu'il devrait servir de base pour développer ce marché et le rendre plus innovant et plus compétitif;
6. souligne qu'un cadre européen sûr, fiable et transparent pour les paiements électroniques est essentiel à la mise en place d'un marché unique du numérique; souligne l'importance des campagnes destinées à sensibiliser les consommateurs quant aux options disponibles sur le marché et aux conditions et aux exigences qui sous-tendent des paiements électroniques sûrs, et estime que ces campagnes devraient être lancées au niveau européen, également afin de surmonter les fréquentes inquiétudes infondées vis-à-vis de ces formes de paiements; considère, à cet égard, que l'existence de points de contact conviviaux permettrait de renforcer la confiance à l'égard des paiements à distance;
7. estime que la transparence des systèmes de paiement électronique, l'information correcte

des consommateurs pour toute opération de paiement ainsi qu'un accès aisé et direct à l'information sont des conditions indispensables au bon fonctionnement du marché européen des paiements électroniques;

8. se félicite des dispositions de la nouvelle directive sur les droits des consommateurs en ce qui concerne les paiements supplémentaires et l'interdiction de frais excessifs pour l'utilisation de moyens de paiement, qui contribueront à renforcer la confiance des consommateurs lorsqu'ils effectuent des achats en ligne; demande toutefois à la Commission de poursuivre son action pour mettre en place des règles uniformes dans le domaine des paiements par carte, par internet et par téléphone mobile, dans l'intérêt tant des consommateurs que des entreprises au sein d'un marché unique du numérique;
9. souligne, dans ce cadre, que des mesures devraient être prises pour mettre un terme aux discriminations fréquentes qui frappent les consommateurs européens dont les paiements effectués pour des transactions transfrontalières en ligne ne sont pas acceptés en raison de leur provenance;
10. estime que les droits des consommateurs à un remboursement devraient être renforcés, aussi bien en cas de paiement non autorisé qu'en cas de biens non livrés ou de services non prestés (ou du moins pas sous la forme promise), et que des mécanismes efficaces de recours collectif et de résolution alternative des litiges sont des outils indispensables pour protéger les consommateurs, y compris dans le domaine des paiements électroniques;
11. insiste sur le fait que, pour permettre de développer pleinement les potentialités des paiements électroniques, la confiance des consommateurs est essentielle et qu'un niveau élevé de sécurité doit être garanti comme protection contre le risque de fraude et afin de protéger les informations sensibles et à caractère personnel des consommateurs;
12. souligne l'importance de règles claires sur les mesures de protection des consommateurs au niveau européen; estime qu'il est nécessaire de poursuivre la normalisation à l'échelle européenne, sous la forme d'un cadre réglementaire établissant des normes de sécurité pour chaque type de paiement électronique (également applicable aux prestataires de services non bancaires) et gouvernant tous les acteurs prestataires de services de paiement et tous les intermédiaires, y compris les commerçants (par exemple concernant le stockage des justificatifs d'identité); estime que, dans la définition des normes, il est nécessaire de tenir compte des mécanismes qui ont permis l'avènement de paiements plus sûrs (systèmes à puce et code PIN pour les cartes, système d'identification à deux facteurs, signature électronique et paiements en ligne au moyen de services de "pass-through" pour les paiements électroniques), des mécanismes plus vulnérables à la fraude (lorsque les données personnelles sensibles des consommateurs sont communiquées à des tiers, comme lors de paiements en ligne par des services complémentaires, ou le mécanisme de piste magnétique pour les cartes), ainsi que des innovations qui permettraient de renforcer la sécurité des processus;
13. relève que le marché européen des paiements par carte, internet et téléphone mobile est fragmenté aussi bien au niveau transfrontalier qu'à l'intérieur des États; estime que la normalisation ne doit pas se limiter à la définition de normes de sécurité mais qu'elle devrait inclure les mesures indispensables à un marché des paiements électroniques plus ouvert, plus transparent, plus innovant, plus compétitif et non fragmenté qui apporte des

avantages à tous les consommateurs (par exemple en ce qui concerne l'interopérabilité ou, pour les paiements par téléphone mobile, la portabilité); estime que pour atteindre cet objectif, l'outil de co-badgeage obligatoire pour les cartes de paiement, lorsque le titulaire de la carte en fait la demande, doit être pris en considération (dans ce cas, le choix de la priorité entre les PSP disponibles sur la carte devrait revenir au consommateur) et que les derniers obstacles à l'achat transfrontalier doivent être éliminés;

14. demande à la Commission d'envisager la possibilité de libéraliser le marché des cartes de paiement et d'encourager l'arrivée de nouveaux acteurs sur ce marché, par exemple en créant une infrastructure commune de paiement pour toutes les transactions quel que soit le fournisseur de la carte;
15. souligne qu'il convient de s'assurer que ces mesures respectent en permanence les principes de libre concurrence et de libre accès au marché, en tenant compte des futures innovations technologiques dans ce secteur de manière à s'adapter aux évolutions futures, ainsi qu'en encourageant et en facilitant de manière cohérente l'innovation et la compétitivité;
16. estime que toutes les commissions multilatérales d'interchange (CMI) nationales et transfrontalières devrait être publiées, et invite la Commission et les États membres à veiller à ce qu'elles le soient;
17. relève que les commissions multilatérales d'interchange au sein de l'espace unique de paiements en euros (SEPA) varient considérablement entre les États membres et sont souvent plus élevées que de besoin; estime que ces commissions devraient être progressivement harmonisées au sein du SEPA, dans un délai fixé, de façon à respecter les règles de la concurrence européenne et à encourager l'ouverture et la transparence du marché afin que les consommateurs ne soient pas excessivement mis à contribution; demande à la Commission de réaliser une analyse d'impact, au plus tard avant la fin de 2012, sur la possibilité de fixer un plafonnement des CMI et leur réduction progressive; estime, parallèlement, qu'il est nécessaire de définir des mécanismes et des garanties pour que les frais ne soient pas, sous une forme ou sous une autre, à la charge du client; demande, dans le même temps, l'interdiction progressive de l'inégalité de traitement des consommateurs sous la forme de majorations, de rabais, de frais cachés et de recours à des pratiques d'orientation du client de façon à limiter son choix, ce afin d'ouvrir la voie à un marché unique européen des paiements plus transparent, plus accessible et plus fiable aux yeux des consommateurs; considère que les règles relatives à la non-discrimination ou à l'obligation d'accepter toutes les cartes devraient être maintenues et rester inchangées;
18. estime que l'application de la réglementation applicable aux paiements électroniques est souvent difficile, inappropriée et variable d'un pays européen à l'autre, et qu'il est nécessaire de faire davantage d'efforts pour veiller à une application correcte et uniforme de la réglementation;
19. souligne qu'il convient d'exiger plus de transparence et une meilleure information des consommateurs en ce qui concerne les majorations et les commissions supplémentaires liées aux diverses formes de paiement, étant donné que les opérateurs économiques incluent généralement les frais de transaction dans le prix de leurs produits et services, ce qui a pour conséquence que les consommateurs sont mal informés à l'avance du coût total

et paient donc davantage pour leurs achats, et que leur confiance s'en trouve dès lors mise à mal;

20. affirme qu'une approche autorégulatrice n'est pas suffisante; estime que la Commission et la BCE, en coopération avec les États membres, devraient jouer un rôle plus actif et plus important dans la gouvernance du SEPA, et que toutes les parties concernées, en particulier les associations de consommateurs, devraient être intégrées et consultées de manière adéquate dans le processus de prise de décision.
21. estime qu'il est probable que les entreprises dont l'activité dépendra effectivement de la capacité à accepter les paiements par carte seront de plus en plus nombreuses; considère qu'il est de l'intérêt public de définir des règles objectives déterminant les circonstances et procédures selon lesquelles les systèmes de paiement par carte pourront refuser unilatéralement de donner leur accord;
22. souligne que les opérateurs non bancaires ne devraient pas avoir accès aux informations relatives au solde du compte bancaire d'un client, hormis la simple confirmation, au moment où la transaction a lieu, que le compte dispose de liquidités suffisantes pour effectuer la transaction.

## RÉSULTAT DU VOTE FINAL EN COMMISSION

<b>Date de l'adoption</b>	6.9.2012
<b>Résultat du vote final</b>	+: 27 -: 2 0: 0
<b>Membres présents au moment du vote final</b>	Pablo Arias Echeverría, Adam Bielan, Sergio Gaetano Cofferati, Birgit Collin-Langen, Lara Comi, António Fernando Correia de Campos, Cornelis de Jong, Christian Engström, Vicente Miguel Garcés Ramón, Evelyne Gebhardt, Louis Grech, Małgorzata Handzlik, Malcolm Harbour, Sandra Kalniete, Toine Manders, Hans-Peter Mayer, Sirpa Pietikäinen, Phil Prendergast, Robert Rochefort, Zuzana Roithová, Heide Rühle
<b>Suppléant(s) présent(s) au moment du vote final</b>	Regina Bastos, Jürgen Creutzmann, María Irigoyen Pérez, Emma McClarkin, Pier Antonio Panzeri, Marc Tarabella, Kyriacos Triantaphyllides, Sabine Verheyen