

TABLE DES MATIÈRES

Lignes directrices régissant la protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique	23
LIGNES DIRECTRICES	29
<i>PREMIÈRE PARTIE : CHAMP D'APPLICATION</i>	29
<i>DEUXIÈME PARTIE : PRINCIPES GÉNÉRAUX</i>	29
I. PROTECTION TRANSPARENTE ET EFFICACE.....	29
II. LOYAUTÉ DES PRATIQUES EN MATIÈRE DE COMMERCE, DE PUBLICITÉ ET DE MARKETING.....	30
III. INFORMATIONS EN LIGNE.....	31
A. <i>INFORMATIONS RELATIVES A L'ENTREPRISE</i>	31
B. <i>INFORMATIONS SUR LES BIENS OU SERVICES</i>	32
C. <i>INFORMATIONS SUR LA TRANSACTION</i>	32
IV. PROCESSUS DE CONFIRMATION.....	33
V. PAIEMENT.....	34
VI. RÈGLEMENT DES LITIGES ET RECOURS.....	34
A. <i>DROIT APPLICABLE ET COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE</i> ...34	
B. <i>VOIES ALTERNATIVES DE RÈGLEMENT DES LITIGES ET DE RECOURS</i>	35
VII. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE.....	36
VIII. ÉDUCATION ET SENSIBILISATION.....	36
<i>TROISIEME PARTIE : MISE EN ŒUVRE</i>	37
<i>QUATRIÈME PARTIE : COOPÉRATION MONDIALE</i>	38