

# Compléter le marché intérieur pour ce qui concerne le commerce en ligne

2010/2012(INI) - 21/09/2010 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

Le Parlement européen a adopté une résolution sur l'achèvement du marché intérieur en ce qui concerne le commerce en ligne.

La résolution encourage la Commission à prendre rapidement des mesures pour accroître la vitesse des services de large bande et rationaliser les tarifs de ces services dans l'ensemble de l'Union, et ce, afin de réaliser un marché unique plus efficace en ce qui concerne le commerce en ligne. Il souligne l'importance d'exploiter pleinement le potentiel du commerce en ligne pour rendre l'UE plus compétitive sur le plan mondial.

**Lutter contre la fragmentation du marché intérieur en ligne** : le Parlement rappelle l'existence de différences importantes dans les règles et pratiques des professionnels de la vente à distance quant aux garanties et responsabilités proposées au-delà des frontières nationales.

Pour le Parlement, il est essentiel de renforcer la confiance dans les systèmes de paiement transfrontalier par internet: i) en recommandant une vaste gamme de méthodes de paiement, ii) en favorisant l'interopérabilité et l'adoption de normes communes, iii) en levant les obstacles techniques, iv) en soutenant les technologies les plus sûres pour les transactions électroniques, v) en harmonisant et en renforçant la législation relative au respect de la vie privée et à la sécurité, vi) en luttant contre les activités frauduleuses et en informant et en éduquant le public.

Réaffirmant l'importance du commerce en ligne transfrontalier d'entreprise à entreprise, la résolution souligne qu'il est essentiel de simplifier les règles transfrontalières et de réduire les coûts de mise en conformité pour les détaillants et les entrepreneurs, en apportant des solutions pratiques à des questions telles que : i) la déclaration et la facturation de la TVA, ii) les déchets électroniques et les taxes de recyclage, iii) les prélèvements au titre des droits d'auteur, iv) la protection des consommateurs, v) l'étiquetage et les règles spécifiques au secteur. Le Parlement demande, à cette fin, **la mise en place de systèmes de guichet unique** et la promotion de solutions transfrontalières d'administration en ligne, telles que **la facturation et la passation de marchés publics en ligne**.

La Commission est également invitée à :

- présenter des propositions législatives ciblées, de manière à renforcer l'accès des consommateurs aux produits et aux services négociés en ligne, ainsi que leur confiance dans ces produits et services;
- proposer une formule pour mettre en place un **instrument financier européen pour les cartes de crédit et de paiement**, afin de faciliter le traitement en ligne des transactions par carte;
- proposer des mesures visant à soutenir l'initiative relative à la facturation en ligne afin d'assurer l'utilisation sur tout le territoire européen de factures électroniques d'ici à 2020;
- rechercher des possibilités de promouvoir un meilleur accès aux contenus créatifs sur l'internet – œuvres musicales et audiovisuelles, par exemple – et répondre à la demande des citoyens concernant des services transfrontaliers attractifs pour les consommateurs.

Déplorant que la directive sur les services n'ait pas encore été complètement transposée dans certains États membres, le Parlement demande à la Commission et aux États membres de mettre un terme à la discrimination dont sont victimes les consommateurs sur la base de leur adresse électronique ou de leur résidence, en garantissant la mise en œuvre effective de la directive sur les services et l'application, par les

autorités et les tribunaux nationaux, des dispositions nationales mettant en œuvre cette règle de non-discrimination.

**Achever le marché intérieur au moyen du commerce en ligne** : le Parlement demande que des mesures soient prises pour augmenter le nombre d'internautes et améliorer la qualité, le prix et la vitesse de l'internet dans les pays et les régions de l'UE qui ne disposent pas d'une connexion de bonne qualité, en assurant l'accès à la bande large dans l'ensemble de l'Union d'ici 2013.

En outre, des mesures spécifiques devraient être mises en place pour protéger les enfants et les jeunes au moyen, notamment, de la création de systèmes de vérification de l'âge et de l'interdiction de pratiques de commercialisation en ligne qui ont des effets négatifs sur le comportement des enfants.

Le Parlement estime qu'il convient de soutenir l'établissement de spécifications et de normes techniques et opérationnelles communes et ouvertes (pour la compatibilité, l'interopérabilité, l'accessibilité, la sécurité, la logistique, la livraison, etc.), qui faciliteront le commerce en ligne transfrontalier en protégeant les consommateurs, en particulier les utilisateurs d'ordinateurs vulnérables et inexpérimentés, et en supprimant les obstacles opérationnels, techniques, culturels et linguistiques qui s'élèvent entre les différents États membres.

**Améliorer les normes en matière d'e-commerce** : pour favoriser l'amélioration du cadre juridique en matière d'e-commerce, la Commission est invitée à :

- élaborer des normes claires pour le commerce en ligne transfrontalier au niveau européen ;
- renforcer les règles relatives au respect de la vie privée des consommateurs et veiller à ce que toutes les données concernant les consommateurs soient mises à la disposition des consommateurs qui en font la demande et détenues par les fournisseurs pour une durée acceptable;
- œuvrer à la création de règles et de normes afin que l'absence d'interopérabilité des logiciels sur les sites internet de réseaux commerciaux et sociaux n'empêche pas les consommateurs de modifier leurs possibilités d'achat;
- **veiller à ce que, d'ici à 2015, au moins la moitié des procédures de marchés publics soient réalisées par voie électronique;**
- mettre en place un portail des autorités européennes de validation afin d'assurer l'interopérabilité transfrontalière des signatures électroniques;
- examiner les règles régissant certains contrats à distance relatifs à des services touristiques (billets d'avion, séjours à l'hôtel, location de voiture, services de loisirs, etc.) commandés individuellement sur l'internet, en vue d'**accroître la fiabilité des enchères en ligne** ;
- clarifier les règles sur le démarchage effectué par le biais de l'internet dans d'autres États membres.

**Renforcer la protection juridique des utilisateurs dans le domaine du commerce électronique transfrontalier** : le Parlement estime qu'il est nécessaire de **supprimer les obstacles administratifs et réglementaires au commerce en ligne transfrontalier d'ici à 2013**, avec l'établissement d'un ensemble unique de règles pour les consommateurs et les entreprises des 27 États membres. La résolution formule à cet effet, les recommandations suivantes:

- renforcer la surveillance du marché, les règles de transparence et les mécanismes concourant à l'application de la législation;
- améliorer les régimes de protection des consommateurs à travers l'UE, y compris **contre les détournements de cartes de crédit** ;
- accroître la transparence de l'e-commerce en faisant en sorte que le consommateur connaisse toujours l'identité et les coordonnées du fournisseur ;
- s'attaquer aux sites internet malveillants, y compris au moyen de mesures visant à instaurer des **labels pour les sites internet sûrs et sécurisés**, et à s'assurer que les entreprises fournissant des services de publicité parrainée ne fassent pas la promotion de sites internet illégaux ;

- assurer une interprétation cohérente des règles de l'UE régissant la confidentialité des données, de manière à **assurer une protection renforcée des données et à promouvoir la confiance des consommateurs dans les systèmes de paiement en ligne**;
- veiller à ce que l'application cohérente de la législation en matière de droits d'auteur ne soit pas contournée dans le domaine du commerce électronique;
- combler les lacunes des plateformes de recherche et de publicité sur internet et encourager leur fonctionnement à l'échelle transfrontalière, par exemple à travers la promotion des domaines .eu;
- mettre en place, à l'échelle de l'Union, des systèmes efficaces de contrôle et d'audit du marché, de traitement des plaintes et de résolution des conflits;
- développer et standardiser les règles garantissant un niveau élevé de protection juridique des mineurs, et encourager le lancement de campagnes d'information et de formation destinées à sensibiliser les parents, les enseignants et les tuteurs ;
- prévoir une proposition de la Commission concernant des actions ou des sanctions appropriées à l'égard du commerce électronique de biens et de médicaments contrefaits.

**Stratégie e-confiance destinée à accroître la confiance des personnes ayant recours au commerce en ligne** : le Parlement demande l'élaboration d'un instrument juridique unique qui compile les différents textes en vigueur afin de rendre les règles applicables au commerce en ligne plus claires. Il insiste sur les points suivants :

- la mise au point, au titre des programmes-cadre de recherche, de projets de recherche innovants tendant à promouvoir et à harmoniser le marché du commerce en ligne de l'UE;
- une surveillance efficace des évolutions juridiques, techniques et économiques du commerce en ligne ;
- l'instauration d'un label de confiance européen durable, répondant à des règles claires, transparentes et supervisées;
- l'adoption de recommandations et de lignes directrices pour les boutiques en ligne ;
- le lancement d'un programme d'action en matière d'éducation numérique et d'insertion au niveau de l'UE et des États membres.

La Commission est enfin invitée à agir rapidement et à publier, en 2012, un rapport sur les progrès accomplis pour ce qui est de lever les 10 obstacles réglementaires au commerce électronique transfrontalier exposés dans sa [communication](#) sur le commerce électronique transfrontalier entre entreprises et consommateurs.