Achèvement du marché unique numérique

2012/2030(INI) - 11/01/2012 - Document de base non législatif

OBJECTIF : définir un cadre cohérent pour renforcer la confiance dans le marché unique numérique.

CONTEXTE : la réalisation d'un véritable marché unique numérique permettrait d'engendrer de nouvelles formes de croissance. Le potentiel encore non réalisé est énorme et bénéficierait à tous les territoires et les secteurs économiques de l'Union. Dans les pays du G8, la Corée du Sud et la Suède l'économie de l'Internet est à l'origine de 21% de la croissance du PIB des cinq dernières années.

Pourtant **la part de l'économie de l'Internet dans le PIB européen demeure faible**. Elle ne dépassait pas 3% en 2010. Si le taux de croissance du commerce électronique progresse rapidement au niveau national, ce nouveau vecteur reste, avec 3,4% du commerce de détail européen, encore marginal. Moins développé qu'aux États-Unis ou dans l'Asie-Pacifique, il reste encore largement **cloisonné dans les frontières nationales**, l'activité transfrontalière restant faible.

Le marché unique numérique est loin d'atteindre son plein potentiel. On estime que le coût de cet inachèvement sera d'au moins 4,1% du PIB d'ici à 2020, soit 500 milliards d'euros ou 1.000 euros par citoyen. L'Union européenne ne peut se résigner à supporter le coût d'un marché numérique fragmenté. Elle doit au contraire se fixer des objectifs à la mesure du potentiel de croissance du commerce et des services en ligne, qui peut atteindre **15 à 20% de la croissance du PIB d'ici 2015** aux Pays-Bas et au Royaume-Uni par exemple.

L'essor du commerce et des services en ligne au niveau européen exige dès lors **une action concertée et résolue**, conformément à la stratégie numérique pour l'Europe.

CONTENU : la présente communication est une nouvelle contribution à la mise en œuvre de la stratégie numérique en ce qu'elle établit un plan d'actions pour le développement des services en ligne et constitue par ailleurs, avec l'Examen annuel de la croissance, une réponse à la demande du Conseil européen de présenter une feuille de route pour l'achèvement du marché intérieur numérique d'ici 2015.

Cinq obstacles : la communication identifie cinq principaux obstacles au marché unique numérique, ainsi qu'un plan d'actions pour les éliminer:

- une offre de services en ligne, légale et transfrontalière encore insuffisante,
- un défaut d'information des opérateurs des services en ligne et de protection des internautes,
- des systèmes de paiement et de livraison inadéquats,
- des abus trop nombreux et des litiges difficiles à résoudre,
- un déploiement encore insuffisant des réseaux de communication à haut débit et de solutions technologiques avancées.

Cinq priorités pour un plan d'action : les solutions proposées dans le plan d'actions ne prétendent pas à l'exhaustivité. Le plan met l'accent sur le renforcement d'un **cadre unique et harmonisé** pour le commerce électronique et les autres services en ligne commerciaux.

Ouvrant un nouveau chapitre de la stratégie numérique pour l'Europe sur ce sujet, il s'inscrit aussi dans la logique de l'Acte pour le Marché unique et participe d'un engagement plus large de l'Union européenne visant à la promotion de l'économie et de la société de l'information, allant de la promotion de l'administration en ligne à l'alphabétisation numérique, de la standardisation à la sécurité en ligne.

Les cinq priorités du plan d'action sont les suivantes :

1) Développer l'offre légale et transfrontalière de produits et services en ligne : pour bénéficier pleinement d'un marché unique des services en ligne, les consommateurs de tous les États membres doivent avoir accès légalement à des produits et services nombreux et variés, offerts sur la base géographique la plus large possible. Á cette fin, la Commission engagera les actions clés suivantes:

- veiller à la **bonne application de la directive 2000/31/CE sur le commerce électronique** et des directives de protection des consommateurs en ligne, s'appuyant sur l'amélioration de la coopération administrative avec les États membres - notamment par l'extension du système d'informations sur le marché intérieur (IMI), le réseau de coopération en matière de protection des consommateurs (CPC) et une étude d'évaluation approfondie de la transposition et de la mise en œuvre de la Directive (2012);
- veiller à une mise en œuvre rapide et ambitieuse de la **stratégie européenne des droits de propriété intellectuelle**, en particulier par une initiative législative sur la copie privée (2013) et le réexamen de la Directive droit d'auteur dans la société de l'information (2012). La Commission fera aussi rapport en 2012 sur le résultat de la consultation sur la distribution en ligne des œuvres audiovisuelles;
- veiller à une application rigoureuse des règles applicables à la **distribution sélective** et lutter contre **les pratiques commerciales déloyales** des entreprises. En parallèle, veiller à ce que l'accès des citoyens aux services en ligne ne soit pas menacé par des pratiques anticoncurrentielles.

2) Renforcer l'information des opérateurs et la protection des consommateurs : tant les prestataires que les utilisateurs de services en ligne doivent être en mesure d'avoir accès à, ou de recevoir, des informations suffisamment complètes et fiables liées à leurs activités. En particulier, les consommateurs doivent bénéficier de la protection de leurs droits et être assurés d'une utilisation appropriée de leurs données personnelles. Á cette fin, la Commission engagera les actions clés suivantes:

- renforcer la **formation des marchands en ligne** sur leurs obligations et sur les opportunités offertes par le marché unique numérique, notamment par le biais du réseau Entreprise Europe, avec l'assistance du réseau des centres européens des consommateurs (ECC-Net) en ce qui concerne les questions relevant du domaine des consommateurs, et par la publication d'un guide dédié (2012);
- élaborer par le dialogue avec les parties prenantes des **codes de bonne conduite**, des **guides de bonnes pratiques** et des **lignes directrices** afin que les consommateurs aient accès à des informations transparentes et fiables leur permettant de mieux comparer le prix, la qualité et la durabilité des produits et services (2013-2014);
- adopter un « **Agenda du consommateur européen** » proposant une stratégie et des actions visant à placer les consommateurs au centre du marché unique, y compris pour les aspects numériques, via notamment le renforcement de la capacité d'action des consommateurs et une protection de leurs droits (2012);
- présenter un plan d'actions au niveau européen sur les **jeux en ligne** qui mettra l'accent sur la coopération administrative, la protection des consommateurs et le développement de l'offre légale (2012);
- assurer, par la mise en œuvre de la directive sur les **médicaments falsifiés** une protection adéquate des patients qui achètent des médicaments en ligne, en contribuant par exemple à la mise en place de logos de confiance (2013-2014).

3) Des systèmes de paiement et de livraison fiables et efficaces : trop souvent, le manque de confiance et le choix limité en matière de moyens de paiement empêchent ou découragent les consommateurs de payer sur l'Internet. **Près de 35% des internautes n'achètent pas en ligne** car ils doutent de la sécurité des paiements.

En ce qui concerne la livraison des achats réalisés en ligne, les consommateurs doivent être confiants dans le fait qu'ils recevront facilement et à un coût raisonnable, sans délai excessif et dans un état satisfaisant, le colis commandé. Or aujourd'hui, 10% des personnes n'achètent pas en ligne car elles sont inquiètes du coût des services de livraison, notamment transfrontaliers et de la qualité du service.

La Commission entend dès lors :

- développer **une stratégie pour l'intégration des marchés des paiements par carte, par l'Internet ou mobiles**, sur la base d'un Livre vert adopté simultanément à la présente Communication ;

- engager en 2012, sur la base d'un Livre vert, une **consultation sur la livraison de colis**, notamment transfrontaliers, sur la base des résultats de l'étude sur les coûts des services postaux transfrontaliers, en vue d'identifier les possibles solutions aux problèmes rencontrés par entreprises et consommateurs.

4) Lutter plus efficacement contre les abus et mieux résoudre les litiges : d'une manière générale, il demeure trop fréquent que des activités illégales ne soient pas efficacement stoppées et que des contenus illégaux ne soient pas, ou pas assez promptement, retirés.

- **Les mécanismes d'élimination des abus et d'information illégale** doivent donc être rendus plus efficaces, dans un cadre garantissant à la fois la sécurité juridique, la proportionnalité des règles s' appliquant aux entreprises et le respect des droits fondamentaux.
- Face à la multiplication des règles et de la jurisprudence dans les États membres, il est nécessaire de mettre en place **un cadre européen horizontal pour les procédures de notification et action**, qui sont les procédures suivies par les prestataires intermédiaires de l'Internet pour agir contre des contenus illicites suite à la réception d'une notification.
- En parallèle, la Commission procèdera à la révision de la directive sur le respect des droits de propriété intellectuelle en 2012 afin de **mieux combattre les contenus illégaux**.
- Il faut également faciliter la **résolution des litiges en ligne**. La Commission adoptera prochainement une initiative législative sur le règlement des différends dans les litiges interentreprises.
- Enfin, la Commission proposera en 2012 une stratégie d'ensemble sur la sécurité d'Internet en Europe dans le but de mettre en place une **meilleure protection contre les cyber-attaques dans l'UE**. La mise en place du Centre Européen de la Cybercriminalité d'ici à 2013 revêtira dans ce contexte une importance particulière.

5) Déployer des réseaux à haut débit et des solutions technologiques avancées : le déploiement des réseaux de communication à haut débit est une condition *sine qua non* du développement des services en ligne. Pourtant, l'Union européenne est, en comparaison de ses concurrents, en retard dans les investissements en infrastructures de télécommunication de nouvelle génération. La Commission engagera donc les actions suivantes:

- Renforcer et faciliter le **développement des infrastructures d'information et communication** en 2012 par, i) dans le cadre du mécanisme pour l'interconnexion en Europe, la préparation de lignes directrices pour la préparation de projets d'infrastructures à haut débit, ii) dans le cadre des **fonds Européens de cohésion**, la rédaction de lignes directrices pour des stratégies de spécialisation intelligente conditionnant l'accès aux fonds régionaux, iii) dans le cadre du **cadre réglementaire** sur les communications électroniques, l'adoption d'une recommandation sur la tarification d'accès dans le marché de gros afin de stimuler l'investissement dans le déploiement de la fibre, ainsi que l'adoption d'une révision des lignes directrices de 2009 pour les aides d'État en matière de réseaux à

haut débit et, iv) l'adoption d'un guide des techniques de réduction des coûts de construction ayant pour objectif de les réduire de moitié;

- adopter une **stratégie d'ensemble sur l'informatique en nuage** pour stimuler ce secteur et offrir la sécurité juridique nécessaire aux opérateurs économiques (2012);
- adopter une communication sur les **utilisations partagées du spectre** intégrant une stratégie pour la promotion de l'accès partagé au spectre dans le marché intérieur et permettant un débat politique structuré sur les questions économiques, techniques et réglementaires des différents modes de partage du spectre (2012).

La Commission européenne suivra de près l'évolution du secteur des services en ligne et fera rapport des progrès réalisés dans la mise en œuvre de ce plan d'actions, par la publication de rapports annuels. Elle organisera une conférence des parties prenantes en 2013.