Informations de base

2012/2030(INI) INI - Procédure d'initiative	Procédure terminée
Achèvement du marché unique numérique **Subject** 1.20.09 Protection de la vie privée et des données 2.40 Libre circulation et prestation des services 3.30.06 Technologies de l'information et de la communication, technologies numériques 3.30.25 Réseaux mondiaux et société de l'information, internet 3.50.15 Propriété intellectuelle, droits d'auteur 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur	

Acteurs principaux

Parlement européen

Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs	ARIAS ECHEVERRÍA Pablo (PPE)	06/10/2011
	Rapporteur(e) fictif/fictive CORREIA DE CAMPOS António Fernando (S&D) LØKKEGAARD Morten (ALDE) ENGSTRÖM Christian (Verts/ALE) MCCLARKIN Emma (ECR) GUSTAFSSON Mikael (GUE/NGL) SALVINI Matteo (EFD)	

Commission pour avis	Rapporteur(e) pour avis	Date de nomination
ECON Affaires économiques et monétaires	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	
EMPL Emploi et affaires sociales	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	
ENVI Environnement, santé publique et sécurité alimentaire	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	

	ITRE Industrie, recherche et énergie	PATRICIELLO Aldo (PPE)	27/02/2012
	REGI Développement régional	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	
	CULT Culture et éducation	SCHAAKE Marietje (ALDE)	23/01/2012
	JURI Affaires juridiques	NIEBLER Angelika (PPE)	01/03/2012
	LIBE Libertés civiles, justice et affaires intérieures	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	

Commission européenne	DG de la Commission	Commissaire
	Stabilité financière, services financiers et union des marchés des capitaux	BARNIER Michel

Evénements clés

Date	Evénement	Référence	Résumé
11/01/2012	Publication du document de base non-législatif	COM(2011)0942	Résumé
15/03/2012	Annonce en plénière de la saisine de la commission		
11/10/2012	Vote en commission		
26/10/2012	Dépôt du rapport de la commission	A7-0341/2012	Résumé
10/12/2012	Débat en plénière		
11/12/2012	Décision du Parlement	T7-0468/2012	Résumé
11/12/2012	Résultat du vote au parlement		
11/12/2012	Fin de la procédure au Parlement		

Informations techniques

Référence de la procédure	2012/2030(INI)
Type de procédure	INI - Procédure d'initiative
Sous-type de procédure	Rapport d'initiative
Base juridique	Règlement du Parlement EP 55
Autre base juridique	Règlement du Parlement EP 165
État de la procédure	Procédure terminée

Dossier de la commission	IMCO/7/08652

Portail de documentation

Parlement Européen

Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE489.679	05/06/2012	
Avis de la commission	CULT	PE487.988	16/07/2012	
Amendements déposés en commission		PE492.884	06/08/2012	
Avis de la commission	ITRE	PE489.602	10/09/2012	
Avis de la commission	JURI	PE491.093	19/09/2012	
Rapport déposé de la commission, lecture unique		A7-0341/2012	26/10/2012	Résumé
Texte adopté du Parlement, lecture unique		T7-0468/2012	11/12/2012	Résumé

Commission Européenne

Type de document	Référence	Date	Résumé
Document de la Commission (COM)	COM(2011)0942	11/01/2012	Résumé
Document de suivi	SWD(2013)0153	23/04/2013	Résumé
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière	SP(2013)175	13/05/2013	

Achèvement du marché unique numérique

2012/2030(INI) - 26/10/2012 - Rapport déposé de la commission, lecture unique

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a adopté un rapport d'initiative de Pablo ARIAS ECHEVERRÍA (PPE, ES) sur l'achèvement du marché unique numérique.

Le rapport insiste sur la nécessité, en période de crise économique et financière, de prendre des mesures visant à stimuler la croissance et la création d'emplois, et souligne que **l'achèvement du marché unique numérique** représenterait un grand pas en avant vers la réalisation de cet objectif. Les députés se félicitent des 5 priorités d'action énoncées dans la communication de la Commission sur «Un cadre cohérent pour renforcer la confiance dans le marché unique numérique du commerce électronique et des services en ligne», mais souhaitent attirer l'attention sur les points suivants :

1) Petites et moyennes entreprises (PME) : notant que les PME constituent l'épine dorsale de l'économie européenne, le rapport appelle la Commission et les États membres à **concevoir un plan d'action** pour leur intégration dans le marché unique numérique. Il souligne l'importance d'une stratégie destinée à donner une impulsion à l'entrepreneuriat numérique en Europe, afin de promouvoir la formation des commerçants en ligne et d'encourager les programmes de développement des PME axés sur les PME innovantes et dynamiques de l'ensemble des secteurs.

La Commission et les États membres sont invités à :

- **mettre en œuvre la législation existante** afin de faire tomber les obstacles qui freinent la croissance des PME, tels que les coûts élevés d'accès au marché, les coûts de promotion de la notoriété d'une marque dans plusieurs pays et les limitations des systèmes informatiques;
- **introduire des mesures destinées à apporter un soutien financier aux PME innovantes**, par le biais de programmes existants tels que le programme-cadre pour l'innovation et la compétitivité (CIP), le nouveau programme pour la compétitivité des entreprises et des PME (COSME) et le programme-cadre de recherche et d'innovation Horizon 2020, ou par la création de programmes spécifiques, ainsi que la proposition de règlement relatif aux fonds de capital-risque.

2) Surmonter les derniers obstacles dans le marché unique numérique : le rapport souligne que **la fragmentation et l'insécurité juridiques** sont les principales préoccupations concernant le marché unique numérique, et qu'il convient de remédier à l'application non cohérente des règles dans les États membres, afin de permettre un choix plus large pour les consommateurs. Selon les députés, la fragmentation est également due, en partie, à

une **mauvaise transposition** des directives par les États membres, un facteur qui devrait faire l'objet d'un contrôle plus rigoureux de la part des institutions européennes.

Dans ce contexte, le rapport formule, entre autres, les recommandations suivantes :

- accélérer le **déploiement rapide des connexions à ultra-haut débit** en vue d'accroître la compétitivité de l'Europe dans le monde, le développement de sa productivité et l'émergence de nouvelles et petites entreprises qui peuvent occuper la première place dans différents secteurs, comme la santé, la production industrielle et les services ;
- prendre des **mesures spécifiques** pour que les PME puissent profiter du potentiel du haut débit en matière de commerce électronique et de marchés publics électroniques ;
- **identifier les obstacles** existants aux services de distribution transfrontaliers et engager les actions appropriées pour les surmonter;
- **réduire la charge administrative** en permettant le recours soit au système du pays du vendeur, soit à celui du pays de l'acheteur, afin d'éviter une duplication des procédures et des confusions quant aux règles applicables tant au vendeur en ligne qu'au consommateur en ligne ;
- trouver des solutions aux difficultés auxquelles sont confrontées les PME en ce qui concerne **les retours et les problèmes liés aux infrastructures des transports maritimes**, et réduire les coûts encourus dans le règlement transfrontalier de plaintes et de litiges;
- examiner les possibilités de **simplifier et de normaliser les règles en matière de TVA** concernant les transactions en ligne transfrontalières ;
- adapter la législation en vigueur en matière de **protection des données** aux nouveaux défis et aux innovations dans le domaine des développements technologiques actuels et futurs, par exemple les plateformes d'informatique en nuage (*cloud computing*) ;
- proposer et mettre rapidement en œuvre la **stratégie européenne des droits de propriété intellectuelle** afin de rendre ces derniers compatibles avec l'environnement en ligne.

3) Instaurer la confiance dans le marché unique numérique : les députés rappellent que le commerce électronique permet aux consommateurs de profiter de prix inférieurs et d'un choix plus large, mais que **60% des sites internet sont actuellement inadaptés** aux achats transfrontaliers en ligne, et que la confiance des consommateurs et des entreprises dans l'environnement numérique est encore faible. Ils préconisent d'améliorer l'accès à des informations fiables et de garantir la transparence pour permettre aux consommateurs de comparer non seulement les prix mais également la qualité et la durabilité des biens et des services en ligne.

Dans cette perspective, les recommandations suivantes sont formulées :

- développer et doter de moyens adéquats des instruments efficaces tels que le **réseau de coopération en matière de protection des consommateurs (CPC)**, afin de garantir que les commerçants en ligne appliquent les règles de l'Union sur la transparence et les pratiques commerciales déloyales, assurant ainsi un niveau élevé de protection des consommateurs ;
- lancer, dans les États membres, des initiatives visant à améliorer les **compétences numériques** du grand public ;
- introduire la **notion d'accessibilité des consommateurs**, par la mise en place d'un environnement sans entraves et d'une gamme complète de services accessibles aux personnes handicapées, dans toutes les politiques relatives au marché unique numérique ;
- élaborer une **Charte européenne** des droits des utilisateurs, qui préciserait les droits et obligations des citoyens dans la société de l' information ;
- créer un **label de confiance européen**, qui garantirait qu'une entreprise exerçant des activités en ligne respecte pleinement le droit européen;
- simplifier les **systèmes de licences** et créer un cadre efficace en matière de droit d'auteur;
- contribuer à la **résolution des plaintes et des litiges transfrontaliers** grâce à l'adoption des propositions législatives de la Commission relatives au règlement extrajudiciaire des litiges (REL) et au règlement en ligne des litiges (RLL) ;
- promouvoir l'usage des nouvelles évolutions technologiques dans **l'éducation et la protection des mineurs** et coopérer efficacement afin de garantir un internet sûr pour les mineurs ;
- déployer des réseaux à haut débit et en particulier la **connexion des zones rurales**, isolées et ultrapériphériques aux réseaux de communications électroniques.

4) Jeter les bases d'une Europe plus compétitive : le rapport invite la Commission et les États membres à **relancer la stratégie européenne en faveur du haut et du très haut débit** en mettant à jour les objectifs pertinents. Il souligne également l'intérêt du **passage des services publics au numérique** et invite les États membres à élaborer des plans nationaux pour cette opération.

Déplorant que l'Union européenne soit à la traîne pour ce qui est des **connexions internet par fibres optiques**, les députés invitent les États membres et la Commission à accélérer la diffusion et l'adoption des connexions sur large bande à ultra-haut débit et souhaitent que soit élaborée une stratégie européenne visant à déployer à grande échelle les connexions à fibres optiques FTTx (*fibre to the x*).

Enfin, le rapport rappelle que le Parlement, dans sa résolution du 20 avril 2012 intitulée «Un marché unique du numérique concurrentiel - L'administration en ligne comme fer de lance», a souligné l'importance que revêtent, pour **faciliter l'adoption massive de la facturation électronique**, des facteurs comme la sécurité juridique, un environnement technique clair et des solutions ouvertes et interopérables en matière de facturation électronique reposant sur des obligations juridiques communes. La Commission est invitée à évaluer la nécessité de normes uniques et ouvertes dans l'ensemble de l'Union pour **l'identification électronique et la signature électronique**.

Achèvement du marché unique numérique

2012/2030(INI) - 11/12/2012 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 604 voix pour, 45 voix contre et 15 abstentions, une résolution sur l'achèvement du marché unique numérique.

La résolution insiste sur la nécessité, en période de crise économique et financière, de prendre des mesures visant à stimuler la croissance et la création d'emplois, et souligne que **l'achèvement du marché unique numérique** représenterait un grand pas en avant vers la réalisation de cet objectif. Les députés se félicitent des 5 priorités d'action énoncées dans la communication de la Commission sur «Un cadre cohérent pour renforcer la

confiance dans le marché unique numérique du commerce électronique et des services en ligne», mais souhaitent attirer l'attention sur les points suivants :

1) Petites et moyennes entreprises (PME) : notant que les PME constituent l'épine dorsale de l'économie européenne, le Parlement appelle la Commission et les États membres à **concevoir un plan d'action** pour leur intégration dans le marché unique numérique. Il souligne l'importance d'une stratégie destinée à donner une impulsion à l'entrepreneuriat numérique en Europe, afin de promouvoir la formation des commerçants en ligne et d'encourager les programmes de développement des PME axés sur les PME innovantes et dynamiques de l'ensemble des secteurs.

La Commission et les États membres sont invités à :

- **mettre en œuvre la législation existante** afin de faire tomber les obstacles qui freinent la croissance des PME, tels que les coûts élevés d'accès au marché, les coûts de promotion de la notoriété d'une marque dans plusieurs pays et les limitations des systèmes informatiques;
- **introduire des mesures destinées à apporter un soutien financier aux PME innovantes**, par le biais de programmes existants tels que le programme-cadre pour l'innovation et la compétitivité (CIP), le nouveau programme pour la compétitivité des entreprises et des PME (COSME) et le programme-cadre de recherche et d'innovation Horizon 2020, ou par la création de programmes spécifiques, ainsi que la proposition de règlement relatif aux fonds de capital-risque.

2) Surmonter les derniers obstacles dans le marché unique numérique : la résolution souligne que **la fragmentation et l'insécurité juridiques** sont les principales préoccupations concernant le marché unique numérique, et qu'il convient de remédier à l'application non cohérente des règles dans les États membres, afin de permettre un choix plus large pour les consommateurs. Selon les députés, la fragmentation est également due, en partie, à une **mauvaise transposition** des directives par les États membres, un facteur qui devrait faire l'objet d'un contrôle plus rigoureux de la part des institutions européennes. Tout nouvel acte législatif pertinent dans le domaine du marché unique doit être soumis à **un test du marché unique numérique**.

Dans ce contexte, le Parlement formule, entre autres, les recommandations suivantes :

- accélérer le **déploiement rapide des connexions à ultra-haut débit** en vue d'accroître la compétitivité de l'Europe dans le monde, le développement de sa productivité et l'émergence de nouvelles et petites entreprises qui peuvent occuper la première place dans différents secteurs, comme la santé, la production industrielle et les services ;
- prendre des **mesures spécifiques** pour que les PME puissent profiter du potentiel du haut débit en matière de commerce électronique et de marchés publics électroniques ;
- **identifier les obstacles** existants aux services de distribution transfrontaliers et engager les actions appropriées pour les surmonter; les députés jugent essentiel : i) de garantir des modes innovateurs de livraison qui permettent davantage de souplesse en termes de choix de l'heure et du lieu de collecte ou prévoient un point de dépôt éventuel sans coûts supplémentaires; ii) d'envisager des mesures qui garantissent la livraison à des prix raisonnables dans les zones plus éloignées ou périphériques;
- **réduire la charge administrative** en permettant le recours soit au système du pays du vendeur, soit à celui du pays de l'acheteur, afin d'éviter une duplication des procédures et des confusions quant aux règles applicables tant au vendeur en ligne qu'au consommateur en ligne ;
- trouver des solutions aux difficultés auxquelles sont confrontées les PME en ce qui concerne **les retours et les problèmes liés aux infrastructures des transports maritimes**, et réduire les coûts encourus dans le règlement transfrontalier de plaintes et de litiges;
- examiner les possibilités de **simplifier et de normaliser les règles en matière de TVA** concernant les transactions en ligne transfrontalières ; les députés soulignent dans ce contexte l'importance d'un «**guichet unique**» pour la TVA afin de faciliter le commerce électronique transnational pour les PME ;
- adapter la législation en vigueur en matière de **protection des données** aux nouveaux défis et aux innovations dans le domaine des développements technologiques actuels et futurs, par exemple les plateformes d'informatique en nuage (*cloud computing*) ;
- proposer et mettre rapidement en œuvre la **stratégie européenne des droits de propriété intellectuelle** afin de rendre ces derniers compatibles avec l'environnement en ligne.

La résolution reconnaît le potentiel important de **l'informatique en nuage** et invite la Commission à proposer sans tarder une stratégie européenne à ce sujet.

3) Instaurer la confiance dans le marché unique numérique : le Parlement rappelle que le commerce électronique permet aux consommateurs de profiter de prix inférieurs et d'un choix plus large, mais que **60% des sites internet sont actuellement inadaptés** aux achats transfrontaliers en ligne, et que la confiance des consommateurs et des entreprises dans l'environnement numérique est encore faible. Il préconise d'améliorer l'accès à des informations fiables et de garantir la transparence pour permettre aux consommateurs de comparer non seulement les prix mais également la qualité et la durabilité des biens et des services en ligne.

Dans cette perspective, les recommandations suivantes sont formulées :

- développer et doter de moyens adéquats des instruments efficaces tels que le **réseau de coopération en matière de protection des consommateurs (CPC)**, afin de garantir que les commerçants en ligne appliquent les règles de l'Union sur la transparence et les pratiques commerciales déloyales, assurant ainsi un niveau élevé de protection des consommateurs ;
- lancer, dans les États membres, des initiatives visant à améliorer les **compétences numériques** du grand public ;
- introduire la **notion d'accessibilité des consommateurs**, par la mise en place d'un environnement sans entraves et d'une gamme complète de services accessibles aux personnes handicapées, dans toutes les politiques relatives au marché unique numérique ;
- élaborer une **Charte européenne** des droits des utilisateurs, qui préciserait les droits et obligations des citoyens dans la société de l' information ;
- créer un **label de confiance européen**, qui garantirait qu'une entreprise exerçant des activités en ligne respecte pleinement le droit européen;
- simplifier les **systèmes de licences** et créer un cadre efficace en matière de droit d'auteur;
- contribuer à la **résolution des plaintes et des litiges transfrontaliers** grâce à l'adoption des propositions législatives de la Commission relatives au règlement extrajudiciaire des litiges (REL) et au règlement en ligne des litiges (RLL) ;

- promouvoir l'usage des nouvelles évolutions technologiques dans **l'éducation et la protection des mineurs** et coopérer efficacement afin de garantir un internet sûr pour les mineurs ;
- déployer des réseaux à haut débit et en particulier la **connexion des zones rurales**, isolées et ultrapériphériques aux réseaux de communications électroniques.

4) Jeter les bases d'une Europe plus compétitive : le Parlement invite la Commission et les États membres à **relancer la stratégie européenne en faveur du haut et du très haut débit** en mettant à jour les objectifs pertinents. Il souligne également l'intérêt du **passage des services publics au numérique** et invite les États membres à élaborer des plans nationaux pour cette opération.

Déplorant que l'Union européenne soit à la traîne pour ce qui est des **connexions internet par fibres optiques**, les députés invitent les États membres et la Commission à accélérer la diffusion et l'adoption des connexions sur large bande à ultra-haut débit et souhaitent que soit élaborée une stratégie européenne visant à déployer à grande échelle les connexions à fibres optiques FTTx (fibre to the x).

Enfin, la résolution rappelle que le Parlement, dans sa résolution du 20 avril 2012 intitulée «Un marché unique du numérique concurrentiel - L'administration en ligne comme fer de lance», a souligné l'importance que revêtent, pour **faciliter l'adoption massive de la facturation électronique**, des facteurs comme la sécurité juridique, un environnement technique clair et des solutions ouvertes et interopérables en matière de facturation électronique reposant sur des obligations juridiques communes. La Commission est invitée à évaluer la nécessité de normes uniques et ouvertes dans l'ensemble de l'Union pour **l'identification électronique et la signature électronique**.

Achèvement du marché unique numérique

2012/2030(INI) - 23/04/2013 - Document de suivi

Ce document de travail fait suite à l'engagement pris par la Commission dans sa communication intitulée « Un cadre cohérent pour renforcer la confiance dans le marché unique numérique du commerce électronique et des services en ligne » de faire rapport annuellement sur des progrès réalisés dans la mise en œuvre de son plan d'action pour la période 2012-2015. Le document se focalise sur l'état d'avancement des 16 actions suggérées par la Commission dans son plan d'action.

État d'avancement du plan d'action: le document mentionne quelques exemples de progrès réalisés en ce qui concerne certains des 16 actions proposées, un an après l'adoption du plan d'action:

Développer l'offre légale et transfrontalière de produits et services en ligne :

- le règlement sur le Système d'information du marché intérieur (IMI) a été adopté en octobre 2012 et est entré en vigueur en décembre 2012, ouvrant la voie à l'élargissement de l'IMI à d'autres domaines politiques;
- en juin 2012, la Commission a adopté une communication sur la mise en œuvre de la directive Services intitulée : « Un partenariat pour une nouvelle croissance dans les services de 2012 à 2015 » en vue d'établir des orientations sur l'application de l'article 20 de la directive sur les services qui interdit toute discrimination exercée à l'encontre des destinataires de services sur la base de leur nationalité ou de leur pays de résidence ;
- dans sa communication de décembre 2012 sur le «contenu dans le marché unique numérique», la Commission expose sa stratégie pour un marché unique numérique efficace dans le domaine du droit d'auteur;
- la Commission a adopté, en janvier 2013, un Livre vert en vue de lancer une consultation publique sur les pratiques commerciales déloyales dans la chaîne d'approvisionnement alimentaire et non-alimentaire en Europe.

Renforcer l'information des opérateurs et la protection des consommateurs :

- en décembre 2012, la Commission a adopté, conformément à l'engagement pris dans sa stratégie numérique pour l'Europe, le **Code des droits en ligne dans l'UE**;
- cette action était incluse dans l'agenda du consommateur européen de mai 2012 et fait partie du Plan d'action européen pour le commerce de détail, récemment adopté;
- en octobre 2012, la Commission a adopté la communication intitulée « Vers un cadre européen global sur le jeu en ligne ».

Des systèmes de paiement et de livraison fiables et efficaces :

- dans son Acte II sur le marché unique, la Commission a annoncé qu'elle proposerait une révision de la directive sur les services de paiement et une proposition législative sur les commissions d'interchange multilatérales (CMI) au printemps 2013;
- en novembre 2012, la Commission a adopté un Livre vert en vue de lancer une consultation publique sur le marché intégré de la livraison de colis pour stimuler le commerce électronique dans l'Union européenne.

Lutter plus efficacement contre les abus et mieux résoudre les litiges :

- en septembre 2010, la Commission a présenté une proposition de directive sur lutte contre attaques visant les systèmes d'information. Le Conseil et le Parlement sont parvenus à un accord politique sur un texte de compromis en juin 2012. Il devrait être adopté prochainement;

- en février 2013, la Commission et la Haute Représentante pour la politique étrangère et de sécurité a adopté une stratégie de cybersécurité globale de l'Union européenne intitulée «**un cyberespace ouvert, sûr et sécurisé**». Parallèlement à cette stratégie, la Commission a proposé une initiative législative concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et de l'information dans l'Union.

Déployer des réseaux à haut débit et des solutions technologiques avancées :

- en décembre 2012, la Commission a adopté les **nouvelles orientations de l'UE pour l'application des règles relatives aux aides d'État** dans le cadre du déploiement rapide des réseaux à large bande;
- en juillet 2012, la Commission a exposé les contours d'un **paquet réglementaire** pour donner un nouvel élan au déploiement de réseaux à très haut débit ;
- une proposition législative sur la réduction des coûts de déploiement d'infrastructures de communications électroniques à haut débit a été adoptée en mars 2013;
- la communication «Libérer le potentiel de l'informatique en nuage en Europe » a été adoptée par la Commission en septembre 2012 ;
- une décision visant à définir des orientations politiques et des objectifs pour la planification stratégique et l'harmonisation de l'utilisation du spectre radioélectrique a été adoptée par le Parlement et le Conseil en mars 2012;
- la Commission a adopté en septembre 2012 une communication visant à encourager l'utilisation partagée des ressources du spectre radioélectrique dans le marché intérieur, qui propose une nouvelle approche pour fournir des incitations au partage du spectre et pour stimuler l'innovation dans le domaine des services en ligne.

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.