



ЕВРОПЕЙСКА КОМИСИЯ

Брюксел, 11.1.2012 г.
COM(2011) 942 final

**СЪОБЩЕНИЕ НА КОМИСИЯТА ДО ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ, ДО
СЪВЕТА, ДО ЕВРОПЕЙСКИЯ ИКОНОМИЧЕСКИ И СОЦИАЛЕН КОМИТЕТ И
ДО КОМИТЕТА НА РЕГИОНИТЕ**

**Съгласувана уредба за повишаване на доверието в цифровия единен пазар за
електронната търговия и интернет услугите**

{SEC(2011) 1640 final}
{SEC(2011) 1641 final}

ВЪВЕДЕНИЕ

Интернет вече промени радикално ежедневието на европейците подобно на индустриалните революции от последните векове. Електронната търговия и изобщо интернет услугите¹ са вече неразделна част от живота на потребителите, на предприятията – от най-големите до най-малките – и като цяло на гражданите. Днес те сравняват, купуват или продават стоки и услуги, търсят или предлагат информация, извършват своите плащания или боравят с данни, учат или се образоват, контактуват, общуват и споделят вече по различен начин в сравнение с отпреди двадесет, десет или дори пет години.

Традиционните икономически дейности и административните разпоредби, с които са уредени, са изправени пред предизвикателството да се адаптират към промени, размиващи границите, например между търговия в магазин и интернет или пък между традиционните медии и комуникацията по интернет. Тези форми на сближаване могат да създадат благоприятни цикли на конкуренция и нововъведения от полза за всички. Те могат също да изискат преразглеждането на някои правила, чиято уместност или ефективност изглежда е поставена под въпрос от развитието на технологиите, или да изискат нови съпътстващи политики.

Осъществяването на истински цифров единен пазар ще позволи създаването на нови форми на растеж. Нереализираният засега потенциал е огромен и ще бъде от полза за всички територии и икономически сектори в Съюза. В страните от Г8, Южна Корея и Швеция интернет икономиката² стои в основата на 21 % от растежа на БВП през последните 5 години³. Тя също така генерира 2,6 работни места за едно загубено работно място² и понякога достига 25 % от нетния брой новосъздадени работни места⁴. Тъй като по своята същност нямат граници, интернет услугите могат да ускорят европейската интеграция и постигането на единен пазар, към което се стремим вече над 50 години.

Въпреки това делът на интернет икономиката в европейския БВП остава незначителен. През 2010 г. той не надвишаваше 3 %. Макар темпът на растеж на електронната търговия⁵ да се повишава бързо на национално равнище, то с

¹ Под „интернет услуги“ (или „онлайн услуги“) тук разбираме услугите, предоставяни от разстояние по електронен път по искане на получателя на услугата и срещу заплащане. Електронната търговия на стоки (в това число културни блага, лекарства) и услуги (в това число интернет игри) също се включва в това понятие, както и социалните мрежи, професионалното обучение от разстояние и т.н. Интернет услугите, предоставяни от публичните администрации, обаче не се включват в настоящия анализ. За удобство на езика ще говорим за „интернет услуги“, освен ако става въпрос конкретно за електронна търговия.

² Всички действия, свързани със създаването и експлоатацията на мрежи за достъп до интернет, както и услугите, предлагани по интернет (далекосъобщения чрез интернет протокол, производство и поддръжка на информационно оборудване за интернет, свързани с интернет информационни услуги, всички дейности, основаващи се на интернет — от електронната търговия до рекламата по интернет).

³ „Интернет има значение, огромното влияние на мрежата върху растежа, работните места и просперитета“ (Internet matters, the net's sweeping impact on growth, jobs, and prosperity) McKinsey Global Institute, май 2011 г., във връзка със страни като Бразилия, Китай и Индия.

⁴ От 2000 г. това се отнася за Франция. Влиянието на интернет върху френската икономика. McKinsey. Март 2011 г.

⁵ Продажби и покупки, осъществени чрез интернет сайтове или електронни системи, с изключение на изпращане на поръчки по електронна поща, написани на ръка (определение на Евростат и ОИСР).

дял от 3,4 %⁶ от европейската търговия на дребно този нов сектор остава все още недоразвит. По-слабо развит, отколкото в Съединените щати или в азиатско-тихоокеанския регион, той остава до голяма степен затворен в националните граници, като презграничната активност продължава да бъде ниска⁷.

Европа на интернет продължава да бъде смесица от различни закони, правила, норми и практики, които понякога трудно или изобщо не са „оперативно съвместими“. Това положение възпрепятства развитието на интернет услугите и подкопава доверието на реалните или потенциалните потребители, както по отношение на предлагането, така и на търсенето. Непознаването на предоставените права и на приложимите разпоредби, както и на осигуряваните от цифровата икономика възможности, подсилва колебанието на потребителите. Практическите трудности, свързани с презграничните операции и свързаните с тях аспекти (плащания, доставки, решаване на спорове, рискове от злоупотреба), ги възпират да се възползват максимално от интернет, за да получават или извършват доставки на стоки и услуги.

Цифровият единен пазар далеч не е разгърнал пълния си потенциал. Според оценките цената на тази незавършеност ще бъде най-малко 4,1 % от БВП до 2020 г., тоест 500 милиарда евро, или 1000 евро за всеки гражданин⁸. Тъй като Европейският съюз си е поставил амбициозни цели за нов, устойчив, интелигентен и приобщаващ растеж до 2020 г.⁹, той не може да се примири да плаща цената за един фрагментиран цифров пазар. Напротив, той трябва да си поставя цели в зависимост от потенциала за растеж на интернет търговията и услугите, който може да достигне дял от 15 % до 20 % от растежа на БВП до 2015 г. в Нидерландия или в Обединеното кралство например¹⁰. Определянето на цел за удвояване на продажбите по интернет и на дела на интернет икономиката в БВП на Европейския съюз до 2015 г. свидетелства за решимостта да се извлече най-доброто от цифровата икономика.

Подемът на интернет търговията и услугите на европейско равнище изисква съгласувани и решителни действия в съответствие с Програмата в областта на цифровите технологии за Европа¹¹. Комисията се ангажира да работи с всички заинтересовани страни за постигането на тази цел. Множество инициативи, обявени в рамките на Програмата в областта на цифровите технологии, вече бяха приети или са на път да бъдат приети¹². Настоящото съобщение се вписва

⁶ Euromonitor.

⁷ 5-ти индекс за развитие на пазарите на дребно на вътрешния пазар, Европейска комисия, март 2011 г., http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms6_en.htm

⁸ Copenhagen Economics, Икономическото влияние на европейския цифров единен пазар (The Economic Impact of a European Digital Single Market), март 2010 г.

⁹ Съобщение на Комисията „Европа 2020 — Стратегия за интелигентен, устойчив и приобщаващ растеж“, COM(2010) 2020 окончателен.

¹⁰ „Действие на локално равнище: от Мадрид до Москва интернет става местен“ (Turning local: from Madrid to Moscow, the Internet is going native) Boston Consulting Group, септември 2011 г.

¹¹ Съобщение на Комисията „Програма в областта на цифровите технологии за Европа“ COM(2010) 245.

¹² Например Предложението за Регламент за общо европейско право за продажбите, Предложението за Директива за алтернативно решаване на потребителски спорове или предложението за преразглеждане на Директивата относно повторната употреба на информацията в обществен сектор. Вж. годишния доклад за напредъка от 22 декември 2011 г.: http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/documents/dae_annual_report_2011.pdf.

в насоката на съобщението от 2009 г.¹³, чиито анализи остават валидни. То представлява нов принос за изпълнението на Програмата в областта на цифровите технологии, представяйки план за действие за развитието на интернет услугите. Освен това заедно с годишния обзор на растежа¹⁴ то се явява отговор на искането на Европейския съвет да се представи пътна карта за завършването на цифровия вътрешен пазар до 2015 г.

ПОВИШАВАНЕ НА ДОВЕРИЕТО В ЦИФРОВИЯ ЕДИНЕН ПАЗАР

Очаквани ползи

Високоефективните и новаторски интернет услуги, изградени въз основа на необходимите високоскоростни съобщителни мрежи, имат уникалната способност да стимулират растежа и заетостта в Европа. Някоя друга технологична, икономическа или социална промяна не предлага в момента същия потенциал по отношение на повишена ефективност, достъп до разнообразно предлагане, достъпност, практичност и новаторство. Интернет услугите и високоскоростните съобщителни мрежи могат да допринесат също за подобряване на резултатите и за повече нововъведения при обучението и образованието през целия живот и да осигурят възможност за по-добро справяне с големите предизвикателства пред обществото, каквито са социалното и териториалното сближаване или адаптирането към последиците от застаряването на населението и измененията на климата.

Реализирането на този потенциал ще изисква повишено доверие в цифровия единен пазар, което ще е от полза за цялото общество:

- Засилената електронна търговия ще създаде осезаеми ползи за **потребителите** – по-ниски цени, по-голям избор и по-добро качество на стоките и услугите, благодарение на презграничния обмен и улесненото сравняване на предлагането¹⁵. Общите ползи за потребителите ще възлязат на около 204 милиарда евро (1,7 % от европейския БВП), ако електронната търговия достигне 15 % от търговията на дребно и ако бъдат отстранени пречките пред единния пазар¹⁶. Най-много ползи ще могат да извлекат уязвимите лица (в напреднала възраст, с ограничена мобилност, изолирани в селски райони, със скромна покупателна способност) и по този начин Европа ще посрещне по-добре сегашните демографски предизвикателства.
- **Предприятията, особено малките и средните и дори микропредприятията**, ще разполагат с по-големи възможности. Те ще имат достъп до нови пазари отвъд националните и дори европейските граници. Производителността на предприятията ще се подобри чрез по-

¹³ COM (2009) 557 окончателен.

¹⁴ COM (2011) 815 окончателен.

¹⁵ Смята се, че ако потребителите пазаруват по интернет на националния пазар, те имат два пъти по-голям избор, отколкото ако не пазаруват нищо по интернет. Ако пазаруват по интернет в рамките на Европейския съюз, имат дори шестнадесет пъти по-голям избор.

¹⁶ Работен документ на службите на Комисията „Предоставяне на ползите от електронната търговия на потребителите“ (Bringing e-commerce benefits to consumers), приложение 2 към настоящото съобщение.

интензивното използване на интернет услуги и чрез достъпа до информационни платформи с изчисления в облак (*cloud computing*). Броят на новосъздадените предприятия ще може да нарасне, а съществуващите ще могат да се развият, като заемат нови ниши благодарение на ефекта на „дългата опашка“¹⁷. Един добре работещ европейски цифров пазар ще направи Европа по-конкурентоспособна спрямо останалата част на света, като ѝ осигури конкурентно предимство въз основа на знание, високо ниво на квалификация и новаторски икономически и социални модели.

- **Гражданите** ще могат да участват по-масово в дейности по интернет, включително презгранични, в условия на сигурност, отговорност и доверие. Интернет ще предложи в Европа по-добре функционираща, по-сигурна и по-отговорна рамка за дейности, в която всеки ще може да упражнява правата си. Тя ще отразява европейските ценности и ще зачита основните права, залегнали в Хартата на основните права на Европейския съюз, като свободата на словото и на информацията, неприкосновеността на личния живот, защитата на личните данни и равнопоставеността. Културният и социалният обмен ще бъде улеснен.
- **Работниците** също ще извлекат полза от цифровия единен пазар. Благодарение на интернет услугите ще бъдат разкрити качествени работни места, както за служители на трудов договор, така и за самонаети лица, включително в селските или изолираните райони. Те ще предложат по-разнообразни форми на заетост (например работа от разстояние) и ще улеснят търсенето на работа, дори отвъд националните граници, както и частната инициатива.
- Накрая, развитието на електронната търговия ще е благотворно за **околната среда**. Така генерираният растеж ще бъде по-екологосъобразен и устойчив: в действителност при електронната търговия се изразходва по-малко енергия при доставки по домовете в рамките на оптимизирана логистика, отколкото при многобройни отделни пътувания на потребителите¹⁸. Енергия се пести и от самото производство на стоки, които бихме могли да получим в електронен формат¹⁹.

Стратегия за постигането на целта до 2015 г.

В настоящото съобщение се посочват петте основни пречки пред цифровия единен пазар, както и план за действие за тяхното преодоляване.

¹⁷ Общата сума от продажбите на продукти, които са обект на по-ниско търсене, или които генерират само нисък обем продажби, може да представлява дял от пазара, равен или по-висок от дела на пазара на най-продаваните продукти, ако продавачите предоставят по-голям избор.

¹⁸ Въздействието върху околната среда на закупуването по интернет Estia и Médiamétrie// NetRatings за FEVAD, юни 2009 г.

¹⁹ Weber, Koomey, Matthews „Въздействието върху енергетиката и изменението на климата на различните методи за предоставяне на музика“ (The energy and climate change impact of different music delivery methods), окончателен доклад за Microsoft Corporation и Intel Corporation.

- все още недостатъчно презгранично предлагане на интернет услуги по законосъобразен начин,
- липса на информация за операторите на интернет услугите и на защита на потребителите,
- неподходящи системи за плащане и доставка,
- прекалено висок брой на злоупотребите и трудно разрешими спорове,
- все още недостатъчна степен на разгръщане на високоскоростните съобщителни мрежи и на напредничавите технологични решения.

Тези пет пречки и предложените в плана за действие решения нямат претенции за изчерпателност. В плана акцентът е върху подсилването на единната и хармонизирана рамка за електронната търговия и останалите търговски услуги по интернет. Като отваря нова глава в рамките на Програмата в областта на цифровите технологии за Европа по тази тема, той се вписва също в логиката на Акта за единния пазар²⁰ и участва в един по-широк ангажимент на Европейския съюз с цел да се насърчи икономиката и информационното общество – от засилването на електронното управление до ограмотяването в областта на цифровите технологии, от стандартизацията до сигурността в интернет²¹.

Заклученията в настоящото съобщение се опират на многобройни консултации, изследвания и доклади, особено на Европейския парламент, както и на обществена консултация. То е придружено от два работни документа на службите. В първия, озаглавен „Интернет услугите, включително електронната търговия, на единния пазар“, се анализират пречките за развитието на електронната търговията и се представя оценка на Директивата за електронната търговия²². Във втория, озаглавен „Запознаване на потребителите с ползите от електронната търговия“, се представя подробен анализ на пречките, по-конкретно свързани с електронната търговия на стоки.

ПЕТ ПРИОРИТЕТА

Развиване на законното и презграничното предлагане на стоки и услуги по интернет

За да се възползват напълно от единния пазар на интернет услуги, потребителите от всички държави-членки трябва да имат законен достъп до

²⁰ Съобщение на Комисията „Акт за единния пазар – 12 лоста за насърчаване на растежа и укрепване на доверието „Заедно за нов тип икономически растеж“ COM(2011) 206 окончателен.

²¹ Комисията ще следи всяко действие, предприето съгласно настоящото съобщение, да бъде съобразено с Хартата на основните права на Европейския съюз.

²² Директива 2000/31 на Европейския парламент и на Съвета от 8 юни 2000 година за някои правни аспекти на услугите на информационното общество, и по-специално на електронната търговия на вътрешния пазар [ОВ L 178 от 17.7.2000 г., стр. 1]. С нея се цели насърчаване на развитието на тази услуга, по-специално чрез разпоредбата за страната на произход, чрез задълженията за информиране на потребителя, чрез регламентиране на търговските съобщения по интернет и чрез разпоредбите, свързани с електронните договори и отговорността на междинните интернет доставчици.

множество и разнообразни стоки и услуги, предлагани на възможно най-широка географска основа.

Чрез **Директивата за електронната търговия** се премахват редица пречки за презграничните интернет услуги. Тя представлява **ключов елемент за правната сигурност и за доверието както на потребителите, така и на предприятията**. Нейната разпоредба за вътрешния пазар, в която се постановява, че държавите-членки не могат да ограничават свободата на предоставяне на услуги в информационното общество от друга държава-членка, е крайъгълният камък на цифровия единен пазар. Въз основа на проведените консултации и анализи изглежда, че на този етап не е необходимо преразглеждане на Директивата. За сметка на това е нужно да се подобри нейното прилагане (особено чрез по-добро административно сътрудничество с държавите-членки и чрез задълбочен анализ на изпълнението ѝ), да се внесе яснота (например по отношение на междинните интернет доставчици) и да се предприемат допълнителни мерки, необходими за реализирането на пълния ѝ потенциал, които са посочени в настоящия план за действие. Включването на разпоредби за използването на Информационната система за вътрешния пазар²³, каквито вече има в други европейски законодателни актове, би могло да улесни административното сътрудничество между държавите-членки при прилагането на Директивата за електронната търговия.

Развитието на интернет услугите и на достъпа до тях за възможно най-голям брой хора обаче се натъква на редица пречки.

Предприятията не искат да се ангажират в новаторски дейности предвид на **разходите и рисковете, породени от фрагментацията в резултат от едновременното съществуване на 27 национални правни режима**, особено в областта на потребителското право. Необходимо е допълнително усилие на европейско равнище за насърчаване на инициативите, без да се издигат нови пречки. Неотдавна представеното Предложение за Регламент за общо европейско право за продажбите, което ще се прилага на доброволен принцип след конкретно споразумение между страните по презграничен договор, ще понижи разходите по презграничните сделки за предприятията. Това общо европейско право за продажбите ще съществува заедно с националните законодателства. От гледна точка на клиентите обаче **неоправданата дискриминация въз основа на гражданство или местожителство към момента на покупката** трябва да бъдат преодолени. Комисията ще представи за тази цел основни насоки за прилагането на член 20 от Директивата за услугите, който изрично забранява такава дискриминация²⁴.

Също така трябва да се насърчава **конкуренцията между стоките и услугите**. Малки и средни предприятия са изразили безпокойство във връзка със спорни случаи на неправилно прилагане на **селективно разпространение** на продукти. Комисията ще следи за стриктното прилагане на новите правила за

²³ Това е една многоезична програма в интернет с гарантирана сигурност, която улеснява комуникациите между компетентните органи на държавите от Европейското икономическо пространство.

²⁴ Директива 2006/123/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2006 година относно услугите на вътрешния пазар [ОВ L 376, 27.12.2006 г.].

селективното разпространение²⁵. В рамките на бъдеща инициатива в областта на нелоялните търговски практики между предприятия Комисията ще разгледа също проблемите, произтичащи от евентуални злоупотреби с позициите за преговаряне на участниците в традиционната търговия с цел възпрепятстване на дейността на новите участници по интернет. Накрая тя ще провери дали предприятията, особено интернет търсачките, не злоупотребяват с господстващото си положение в цифровата среда и дали се запазва неутралността на мрежата – по-конкретно дали крайният потребител има достъп до информацията и може да я разпространява, както и да използва програми и услуги по свой избор²⁶.

В областта на културата **законното предлагане на цифрово съдържание** се развива с различна скорост в държавите-членки и невинаги отговаря на очакванията на потребителите. По отношение на музиката живеещите в някои държави-членки например се ползват от много по-богат избор, отколкото тези в други държави-членки на Съюза. В световен план потреблението на музика по интернет се разви по-бързо в Съединените щати, отколкото в Европа²⁷, където транснационалното или паневропейското предлагане все още остава ограничено. Същото важи и за аудио-визуалния сектор, тъй като традиционните мрежи за разпространение на аудио-визуално съдържание и правата за предаване остават ограничени в някои държави-членки и често имат национален обхват. Колективното управление на авторски права би трябвало да се развие към европейски модели, които да улеснят предоставянето на лицензи, покриващи множество територии. Европейските граждани, които пребивават временно или постоянно в друга държава-членка, трябва да имат възможността да продължат да гледат програмите, които предпочитат. Амбициозно прилагане на европейската стратегия за правата върху интелектуалната собственост²⁸ ще допринесе по-конкретно за развиването на по-богато и по-добре адаптирано предлагане в европейски мащаб. През 2012 г. Комисията ще представи предложения за създаване на нормативна уредба за колективното управление на авторските права, която ще осигури възможност за продажба на правата на различни територии и в паневропейски план.

Други нови видове предлагане, станали възможни благодарение на развитието на технологиите, например **цифровата книга**, са все още прохождащи в Европа, докато в Съединените щати продажбите на цифрови книги надвишават тези на книги на хартия. Приложимата ставка на ДДС може да влияе отрицателно върху развитието на предлагането, когато има големи разлики между ставките за сходни продукти, които се отразяват върху продажната цена за потребителя. Такъв е случаят например с цифровите издания, съответстващи на равностойни физически продукти. В своето Съобщение за бъдещето на

²⁵ Регламент (ЕС) № 330/2010 на Комисията от 20 април 2010 година за прилагането на член 101, параграф 3 от Договора за функционирането на Европейския съюз относно категориите вертикални споразумения и съгласувани практики [ОВ L102, 23.4.2010 г. стр. 1.]

²⁶ СОМ (2011) 222 окончателен.

²⁷ Продажбите на цифрова музика представляват 19 % от общите за Европа в сравнение с 50 % за Съединените щати и 25 % за Япония (IFPI Recording Industry in Numbers, 2011).

²⁸ Съобщение на Комисията „Единен пазар за правата върху интелектуална собственост – Насърчаване на творчеството и новаторството за икономически растеж, работни места за висококвалифициран персонал и първокласни продукти и услуги в Европа“ СОМ 2011 (287).

ДДС, прието на 6 декември 2011 г.²⁹ Комисията посочва, че един от основните принципи, които трябва да се спазват, е сходните стоки и услуги да бъдат облагани с еднаква ставка на ДДС, и че в тази връзка трябва да бъде отчетен технологичният напредък, за да бъде преодолян проблемът за сближаването между интернет средата и физическата среда. До края на 2013 г. Комисията ще представи предложения в този смисъл. В по-общ план тя ще започне дискусии с държавите-членки и с участниците за развитието на цифровата книга на единния пазар и за пречките, които стоят пред него.

Сложната **система на ДДС** също може да възпира предприятията да продават по интернет в друга държава-членка³⁰. Като цяло намаляването на административната тежест за предприятията при настоящата система на ДДС, особено установяването на звена за обслужване на едно гише, би било полезно за насърчаване и улесняване на презграничната електронна търговия. Комисията посочва в споменатото си съобщение, че хармонизираното въвеждане на съкратено обслужване на едно гише за доставчиците на далекосъобщителни услуги и радио- и телевизионно разпръскване и за електронните услуги, предоставяни на крайни потребители, е важен приоритет и че тя разчита на държавите-членки да заделят необходимите ресурси за целта. След 2015 г. се предвижда и разширяване на приложението на обслужването на едно гише и за другите стоки и услуги. Правилното функциониране на вътрешния пазар изисква също така съвместяване на таксите за копиране за лично ползване със свободното движение на стоки, т.е. да се осигури безпроблемна презгранична търговия със стоки, за които се изискват такси за копиране за лично ползване.

Социалната, икономическата, географската, метеорологичната или туристическата **информация от публичния сектор** е все по-често използвана за развиване на новаторски търговски приложения в интернет. При все това още съществуват различия в националните законодателства, например по отношение на цената или условията на ползване. Комисията наскоро прие предложение за преразглеждане на сегашната нормативна уредба с цел да стимулира използването на публична информация в приложения в цифровата среда.

ОСНОВНИ ДЕЙСТВИЯ

Комисията ще предприеме следните ключови действия:

1. ще следи за правилното прилагане на Директивата за електронната търговия и на директивите за защита на потребителите в интернет, като се основава на подобряване на административното сътрудничество с държавите-членки – особено чрез разширяване на Информационната система за вътрешния пазар, чрез мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите и чрез извършването на задълбочена оценка на транспонирането и прилагането на Директивата (2012 г.);

²⁹ COM (2011) 851 окончателен.

³⁰ Например при услугите те трябва да познават националните лимити, отвъд които те следва да се регистрират в държавата-членка, където се извършва продажбата и да поемат произтичащата от това административна тежест.

2. ще следи за бързото и амбициозно прилагане на европейската стратегия за правата върху интелектуалната собственост, по-конкретно чрез законодателна инициатива за копирането за лично ползване (2013 г.) и прегледа на Директивата за авторските права в информационното общество (2012 г.) Комисията също така ще изготви доклад през 2012 г. във връзка с резултата от консултацията за разпространението по интернет на аудио-визуални творби и ще представи мнението си по последиците от решението „Premier League“³¹;
3. ще следи за стриктното прилагане на съответните разпоредби за селективното разпространение и ще се бори срещу нелоялните търговски практики на предприятията. Едновременно с това тя ще следи достъпът на гражданите до интернет услуги да не бъде застрашен от антиконкурентни практики.

Повече информация за операторите и по-ефективна защита на потребителите

Както доставчиците, така и потребителите на интернет услуги трябва да имат възможност за достъп или да получават достатъчно пълна и достоверна информация, свързана с тяхната дейност. По-конкретно, правата на потребителите трябва да бъдат защитени и да се гарантира правилното използване на личните им данни.

Нивото на познаване и на осведоменост на операторите за разпоредбите, уреждащи електронната търговия, както и познаването от страна на потребителите на техните права не е достатъчно, особено в презграничен контекст³². Редица предприятия смятат, че е твърде сложно или твърде рисковано да продават по интернет или да разширят полето си на дейност до презгранични продажби. Комисията ще допринесе за по-активна политика, като използва съществуващите мрежи, в частност мрежата „Entreprise Europe“, за да предоставя на интернет търговците информация за техните задължения при презгранични продажби и за възможностите, които продажбите в страни от ЕС предлагат. Това действие за търговците ще бъде съпроводено с публикуване на наръчник за правата на европейските потребители в интернет. Едновременно с това Комисията ще разработи интерактивна интернет платформа за образование на потребителите, която включва съдържание, свързано с новите цифрови технологии.

Всеки втори европейски потребител на интернет го използва, за да търси информация, особено за сравняване на цени, качество, екологични или енергийни характеристики и т.н. преди всяка покупка в мрежата или извън

³¹ Решение от 4 октомври 2001 по съединени дела C-403/08 и C-429/08. С Решението се установява, че вносът, продажбата и презграничното използване на абонамент за сателитна телевизия не могат да се забраняват въз основа на принципа на свободното предоставяне на услуги.

³² Например само 29 % от търговците знаят къде да потърсят информация или съвети във връзка със законодателството в областта на защитата на потребителите, което е в сила в други европейски държави. 72 % от търговците от разстояние не знаят точния срок за отказ на продажбата от разстояние в собствената си страна. Източник: Flash Eurobarometer 300, мнението на търговците на дребно за презграничната търговия и защитата на потребителите (retailers attitudes towards cross-border trade and consumer protection), 2011 г.

нея³³. Следователно е важно **интернет сайтовете за сравняване** да отговарят на критерии за достоверност, независимост и прозрачност – критерии, които днес невинаги са налице заедно. Освен това би било полезно те да предлагат по-голям избор за гражданите чрез многоезична информация и информация по въпроси от презграничен аспект, като по този начин стимулират вътрешната конкуренция и допринасят за напредъка на единния пазар. Създаването на знак за доверие е друг инструмент, спомагащ за информираността на потребителите.

Европейските граждани се оплакват редовно от липсата на пряк начин за комуникация, чрез който да се свързват бързо и ефективно с доставчик на интернет услуга, например с въздушен превозвач. Един бърз преглед в интернет, потвърден от „проучване чрез тайни клиенти“³⁴, позволява да се установи, че изискванията по отношение на прозрачност и информираност на потребителя по време на осъществяване на поръчката не се спазват достатъчно³⁵. От 2007 г. насам **мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите (наричана по-долу СЗП)** се е превърнала в ефективен инструмент, с който се гарантира, че интернет търговците прилагат европейските разпоредби за прозрачността и за нелоялните търговски практики. Бяха разработени инструменти, като т.нар. мащабни проверки (sweeps), които позволиха да се намалят незаконните практики при продажбата на самолетни билети, на мелодии за мобилни телефони, на електронни продукти и т.н. Комисията ще продължи да подкрепя засилването на капацитета на мрежата СЗП (например като насърчава развитието на компетентността на работещите за мрежата изследователи, обучението и обмена на добри практики).

Към днешна дата **Директивата за правата на потребителите**³⁶, която беше приета наскоро, е основният инструмент за защита на потребителите на интернет услуги. Тя трябва да бъде приложена ефективно и бързо. През 2012 г. Европейската комисия ще представи основана на цялостен подход Европейска програма за потребителите, сред чиито главни елементи ще бъде въздействието на цифровата революция върху поведението на потребителите³⁷. Една от основните цели на тази програма ще бъде повишаването на доверието на потребителите във връзка с купуването на стоки и услуги, независимо дали в интернет или извън него. В рамките на програмата ще бъде обърнато внимание на цифровото съдържание с цел засилване на защитата на потребителите при извършването на такива покупки.

Освен това гражданите трябва да са уверени, че **личните им данни** не се използват без тяхно съгласие, а операторите трябва да могат да развиват

³³ Изследване на пазара на дребно за функционирането на електронната търговия, интернет пазара и техниките за продажба при търговията със стоки на дребно (Consumer market study on the functioning of e-commerce and internet market and selling techniques in the retail of goods), CIVIC consulting, 2011 г.

³⁴ Презграничното пазаруване по интернет: колко безопасно и лесно е то? (Cross-border online shopping: how safe and easy is it?) ECC-Net, октомври 2011 г.

³⁵ Например изричното приемане на общите условия за продажба, потвърждаване на поръчката по електронната поща и на екрана и т.н.

³⁶ Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 година относно правата на потребителите [ОВ L 304, 22.11.2011 г.]

³⁷ Европейска програма за потребителите, инициатива 17, Приложение към Съобщението на Комисията до Европейския парламент, до Съвета, до Европейския икономически и социален комитет и до Комитета на регионите: „Работна програма на Комисията за 2012 г.“ COM(2011) 777 окончателен/2.

новаторски икономически модели. Въпреки това развитието на нови интернет услуги като поведенческата реклама поражда безпокойство във връзка с използването на личните данни и тяхната степен на защитеност. Лицата, чиито данни се обработват по какъвто и да било повод, трябва да разполагат с ясна и разбираема информация в съответствие с Директивата за защита на данните³⁸. Чрез преразглеждането на законодателството в областта на защитата на данните ще може да се намери правилното равновесие между насърчаване на нововъведенията и постигане на високо равнище на защита на потребителите.

Европейската комисия ще предложи през 2012 г. и законодателен акт за взаимно признаване на електронната идентификация и на удостоверяването на самоличността и за електронните подписи, тъй като тези теми са основни за улесняването на електронните сделки и повишаването на доверието, което гражданите могат да имат в тях.

Игрите и залаганията по интернет също представляват съществени предизвикателства³⁹. Подемът на интернет и повишеното предлагане на такива услуги затрудняват съвместното съществуване на различни национални нормативни уредби. Освен това незаконното предлагане продължава да процъфтява⁴⁰. Спазването на националните разпоредби представлява истинско предизвикателство, което поставя въпроса за евентуално действие на европейско равнище с цел гарантиране на адекватна защита и осъществяване на ефективна борба срещу измамите. Днес нито една държава-членка не може сама да се бори ефективно срещу незаконното предлагане на игри по интернет. Въпреки това сътрудничеството между националните регулаторни органи е още на съвсем начален етап. През 2012 г. Комисията ще предложи план за действие, една от целите на който ще бъде укрепването на сътрудничеството и ефективната защита на потребителите и гражданите.

С практиката за **купуване на лекарства по интернет** са свързани редица проблеми от гледна точка на защитата на потребителите. Неотдавна бе приета Директива за фалшифицираните лекарствени продукти⁴¹, която ще допринесе за осигуряване на повече безопасност при законното им предлагане по интернет, давайки възможност по-конкретно за създаване на европейско лого за доверие за законните сайтове в рамките на по-общото обсъждане във връзка със знаците за доверие за сайтовете за продажба по интернет, обявено в Програмата в областта на цифровите технологии.

За да се осигури адекватна защита на пациентите в целия Съюз, е целесъобразно да продължи анализирането на евентуалните специфични рискове, свързани с продажбата на лекарства по интернет, във връзка с

³⁸ Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 24 октомври 1995 година за защита на физическите лица при обработването на лични данни и за свободното движение на тези данни [ОВ L281, 23.11.1995 г.]

³⁹ Зелена книга относно хазарта по интернет на вътрешния пазар, COM(2011) 128 окончателен.

⁴⁰ От близо 15 000 активни интернет сайта за хазарт в Европа преди няколко години близо 85 % работеха без никакъв лиценз. Източник: Компютърна престъпност при хазарта по интернет, Бяла книга на CERT-LEXSI, (Laboratoire d'Expertise en Sécurité Informatique), юли 2006 г.

⁴¹ Директива 2011/62/ЕС от 8 юни 2011 година за изменение на Директива 2001/83/ЕО за утвърждаване на кодекс на Общността относно лекарствени продукти за хуманна употреба по отношение на предотвратяването на навлизането на фалшифицирани лекарствени продукти в законната верига на доставка [ОВ L174, 1.7.2011 г.]

прилагането на Директивата от държавите-членки. Освен това докладът, който Комисията ще представи на Европейския парламент и Съвета във връзка с приноса на Директивата за предотвратяването на навлизането на фалшифицирани лекарства в законната верига на доставки, ще съдържа данни за развитието на явлението по отношение на съответните категории лекарства и каналите за разпространение, в т.ч. продажбата по интернет.

Незаконното предлагане на лекарства може да съставлява престъпление, за което Конвенцията на Съвета на Европа „Медикрим“⁴² осигурява международната рамка за налагане на наказания. В заключенията на Съвета от юни 2011 г.⁴³ държавите-членки се приканват да засилят сътрудничеството в областта на наказателното преследване в борбата срещу фалшифицираните лекарства и се предвижда план за откриването на интернет сайтовете, които евентуално предлагат незаконно лекарства.

ОСНОВНИ ДЕЙСТВИЯ

Комисията ще предприеме следните ключови действия:

4. ще съдейства за засилване на обучението на интернет търговците във връзка със задълженията им и осигурените от цифровия единен пазар възможности, по-конкретно чрез мрежата „Entreprise Europe“, с помощта на мрежата на европейските потребителски центрове (ECC-Net) по потребителските въпроси и чрез публикуване на специален наръчник (през 2012 г.);
5. ще изработи — съгласувано със заинтересованите лица — кодекси за добро поведение, наръчници за добрите практики и насоки, така че потребителите да имат достъп до прозрачна и надеждна информация, даваща им по-добра възможност за съпоставяне на цените, качеството и трайността на стоките и услугите (през 2013—2014 г.);
6. ще съдейства за повишаване на капацитета на мрежата СЗП, за да разполагат с адаптирани инструменти, които да гарантират прилагането на съответното законодателство в цифрова среда в европейски мащаб, особено при финансирането на общи проекти с цел насърчаване на развитието на компетентността на работещите в мрежата изследователи, обучението и обмена на добри практики (през 2012—2014 г.);
7. ще приеме Европейска програма за потребителите, съдържаща предложение за стратегия и действия за поставяне на потребителите в центъра на единния пазар, в т.ч. по отношение на цифровите технологии, по-конкретно чрез повишаване на възможностите за действие на потребителите и чрез адекватна защита на правата им (през 2012 г.);
8. ще представи план за действие на европейско равнище в областта на интернет игрите, който ще бъде съсредоточен върху административното сътрудничество, защитата на потребителите и развитието на законното предлагане (през 2012 г.);

⁴² Конвенция от 28 октомври 2011 година относно фалшифицирането на лекарствени продукти и подобни нарушения, които заплашват общественото здраве.

⁴³ Съвет по правосъдие и вътрешни работи, заседания от 9 и 10 юни 2011 г.

9. ще гарантира — чрез прилагане на Директивата за фалшифицираните лекарствени продукти — адекватна защита на пациентите, които купуват лекарства по интернет, като: i) допринесе за въвеждането на логото за доверие, указващо кои са сайтовете, които законно продават на гражданите лекарства от разстояние (през 2013—2014 г.), и по-конкретно във връзка с доклад, който Комисията ще представи на Европейския парламент и Съвета; ii) наблюдава развитието на проблема с фалшифицирането на лекарства чрез канали за разпространение; iii) проучи специфичните рискове, свързани с продажбата на лекарства по интернет.

Надеждни и ефективни системи за плащане и за доставка

За разлика от традиционната търговия, където плащането се извършва „лице в лице“, електронната търговия разчита до голяма степен на **електронни плащания от разстояние**. Следователно интернет потребителите трябва да могат да избират между разнообразни начини на плащане, които гарантират бързо и сигурно осъществяване на плащането на конкурентни цени. Но твърде често липсата на доверие и ограниченият избор на начини на плащане възпрепятстват и възпират потребителите да платят по интернет и следователно да се възползват напълно от интернет търговията⁴⁴.

Близо 35 % от ползвателите на интернет не купуват онлайн, тъй като се съмняват в сигурността на плащанията⁴⁵. Дебитните карти не се приемат достатъчно често за плащания по интернет, а не всички европейски граждани притежават кредитна карта. Цената също може да разубеди потребителите, защото допълнителните такси понякога са високи. Освен това предприятията намират, че цената на плащанията е твърде висока, особено за микроплащанията, при които се очаква голям прираст (преса, музика, филми по интернет и т.н.). Това се дължи на редица пречки и недостатъци, които спъват развитието на пазара на плащания по интернет в Европа, особено на презгранично равнище⁴⁶. Наред с други неща те включват високо ниво на фрагментация на пазара, препятствия за навлизането на пазара, недостатъчна стандартизация, проблеми с оперативната съвместимост между доставчиците на услуги, неподходящо равнище на сигурност на плащанията и защита на личните данни, несвободно ценообразуване и липса на прозрачност при някои инструменти за плащане.

Всички тези въпроси трябва да се разрешат в рамките на по-добра интеграция на пазара. Със своите парични преводи и дебити за цяла Европа единната зона за плащания в евро (ЕЗПЕ) представлява идеалната среда за развиване на нови общоевропейски платежни услуги, като се спазват изискванията, произтичащи от законодателството за защита на данните⁴⁷ и от поверителността на съобщенията. Както потребителите, така и търговците ще имат пряка полза от едно по-пълно единно пространство, включващо платежи карти, плащания по

⁴⁴ В гореспоменатата Програма в областта на цифровите технологии за Европа като основни опасения на потребителите, желаещи да купуват по интернет, се посочват сигурността на плащанията, доверието, неприкосновеността на личния живот и липсата на достъп.

⁴⁵ Евростат, проучване на домакинствата (Eurostat Household survey), 2009 г.

⁴⁶ Плащанията по интернет често се осъществяват чрез използване на дебитни или кредитни карти, чрез средства за електронно плащане или чрез мобилен телефон („мобилни плащания“).

⁴⁷ Принцип на проектно заложената неприкосновеност на личните данни (privacy by design).

интернет и чрез мобилен телефон. Въпреки че пазарът е започнал да се развива в тази насока, това като цяло става твърде бавно и не обхваща целия Европейски съюз.

По отношение на **доставките на купени по интернет стоки** потребителите трябва да са уверени, че ще получат поръчаната стока лесно, на разумна цена, без прекомерно забавяне и в задоволително състояние.

Днес обаче 10 % от хората не купуват по интернет⁴⁸, тъй като се безпокоят от цената на услугата по доставка, особено когато е презгранична, и от качеството на услугата. Качеството на услугата по доставка на стоки не може да се измерва само с показателя срок на доставката. Сигурността е друг важен фактор, който трябва да се вземе предвид. Трябва да се развие изборът на различни варианти за потребителя, а най-добрите европейски практики като доставката по домовете с точен час, получаването на стоката от партньорски магазин или чрез автоматизирани системи с дълго работно време и т.н. трябва да се разпространят и да се използват в различните държави-членки. Както от гледна точка на клиентите, така и на предприятията, въпросът за отговорността в случай на повредена, открадната или изгубена пратка трябва да се уточни. Също така трябва да се следи услугите по доставка да бъдат ефективни и достъпни и в селските или изолираните райони, и в най-отдалечените региони на Съюза, за да може електронната търговия да спомогне за премахването, а не за изострянето на неравенствата от гледна точка на териториалното сближаване.

ОСНОВНИ ДЕЙСТВИЯ

Комисията ще предприеме следните действия:

10. ще разработи стратегия за интегриране на пазара на плащания с карта, по интернет или чрез мобилен телефон въз основа на зелена книга, приета едновременно с настоящото съобщение, с цел: i) да направи оценка на пречките за навлизането и конкуренцията на тези пазари и при необходимост да предложи законодателни действия; ii) да се увери, че тези платежни услуги са прозрачни за потребителите и търговците; iii) да подобри и ускори стандартизацията и постигането на оперативна съвместимост на плащанията чрез карта, по интернет или чрез мобилен телефон; iv) да увеличи нивото на сигурност на плащанията и на защита на данните. Комисията ще представи заключенията от тези дейности и следващите етапи до средата на 2012 г.
11. въз основа на зелена книга ще проведе през 2012 г. консултация за доставките на стоки чрез пощенски пратки, особено на презграничните, базирайки се на резултатите от изследване на цените на презграничните пощенски услуги с цел да открие възможните решения на проблемите, с които предприятията и потребителите се сблъскват. До края на 2012 г. Комисията ще представи заключенията от тази дейност и следващите етапи.

⁴⁸ Евростат, проучване на домакинствата (Eurostat Household survey), 2009 г.

По-ефективна борба срещу злоупотребите и по-ефективно разрешаване на спорове

Интернет услугите трябва да продължат да предоставят на европейските потребителите невероятната възможност да общуват и да извършват по-лесно икономически дейности при спазване на законите. Социалните мрежи, платформите за продажби по интернет и споделянето на видеоклипове вече играят ключова роля в европейското общество и икономика. По този начин гражданите могат да бъдат по-активни, да дават мнението си за определена стока или услуга, да се информират и изразяват. Но понякога границите на закона се прекрачват, по-често в деликатни области като детската порнография, насилието като цяло, подтикването към расова омраза, клеветата, тероризма или незаконните интернет игри и престъпните практики, които могат да са свързани с тях. Нарушенията в областта на интелектуалната собственост също са източник на безпокойство.

Въпреки гаранциите, предоставени от Директивата за електронната търговия, на предприятията, които съхраняват или „пренасят“ пасивно незаконно съдържание, междинните интернет доставчици живеят в правна несигурност в резултат на фрагментацията в рамките на Европейския съюз на приложимите разпоредби и разрешените практики, изисквани или очаквани от тях, когато са наясно, че на интернет сайта им има незаконно съдържание. Тази фрагментация възпира предприятията, желаещи да предлагат услуги по интернет, и възпрепятства тяхното развитие.

Освен това интернет се използва за разпространение на стоки или услуги в нарушение на правата върху интелектуалната собственост, които са фалшифицирани или пиратски. Защитата на правата върху интелектуалната собственост е необходима в икономиките, основани на знанието, и Европейският съюз води активна борба срещу фалшифицирането и пиратството.

Като цяло все още твърде често незаконните дейности не биват спирани, а незаконното съдържание не бива премахвано. Гражданите се възмущават например от това, че дори за премахването на съдържание с очевидно криминален характер като детската порнография, чието поставяне в интернет е много тежко престъпление, понякога е необходимо твърде много време. Това подкопава доверието на гражданите и на предприятията в интернет, което на свой ред се отразява върху интернет услугите като платформите за продажби. Наред с това гражданите понякога се оплакват от липсата на прозрачност или от действия, които са погрешни (например отстраняването на законно съдържание), непропорционални или несъобразени с принципа за отчитане на становището на определени доставчици на интернет услуги.

Следователно трябва да се повиши ефективността на **механизмите за спиране на злоупотребите и премахване на незаконната информация** чрез уредба, гарантираща едновременно правната сигурност, пропорционалността на разпоредбите, приложими за предприятията, и зачитането на основните права. Службите на Европейската комисия описват подробно в приложения документ разминаванията в тълкуването, които са в основата на гореспоменатите проблеми. Предвид увеличаването на броя на разпоредбите и на съдебните решения в държавите-членки вече изглежда необходимо да се установи

хоризонтална европейска законодателна уредба за процедурите по уведомяване и по предприемане на действия⁴⁹.

Наред с това Комисията ще предприеме преразглеждане на Директивата относно упражняването на правата върху интелектуалната собственост⁵⁰ с цел по-ефективна борба срещу незаконното съдържание, като се съобразява с вътрешния пазар и основните права и подобрява гражданскопроцесуалната законодателна уредба. Създаването на европейска нормативна уредба във връзка с уведомяването и предприемането на действия няма да засегне тази инициатива. Сътрудничеството между заинтересованите лица, по-конкретно между доставчиците на интернет, притежателите на права и доставчиците на платежни услуги, започнало в Европейския съюз и Съединените щати, може да осигури възможност за борба срещу незаконното съдържание.

Освен това трябва да се работи за преодоляване на нелоялните търговски практики на някои предприятия, по-конкретно използването на съмнителни или забранени търговски съобщения.

Когато възникват проблеми по време на покупка по интернет, потребителите трябва също така да могат да намират бързо и изгодно решение. Тяхната несигурност относно възможните действия при възникване на проблем остава основна пречка за доверието, което могат да имат в интернет услугите. Въпреки това завеждането на съдебни дела засега не е задоволително решение за разрешаването на спорове, породени от търговски сделки по интернет, тъй като класическите начини за разрешаване на спорове по съдебен път отнемат твърде много средства и време⁵¹. Следователно трябва да се повиши ефективността на правоприлагането като цяло, по-конкретно да се улесни **разрешаването на спорове по интернет**. Създаването на алтернативни системи за разрешаване на спорове⁵² е по-бърз и нескъп инструмент за оптимално развитие на интернет услугите. Към момента обаче такива системи в интернет има малко, те не са достатъчно познати или изобщо не са познати и не обхващат всички отрасли. За да се преодолее това положение, съгласно Акта за единния пазар Комисията представи Предложение за Директива за алтернативното решаване на потребителски спорове и Предложение за

⁴⁹ Процедурите за уведомяване и предприемане на действия са процедурите, които следват междинните интернет доставчици, за да предприемат мерки срещу незаконното съдържание при получаване на уведомление. Действията на междинния доставчик могат да бъдат премахване на незаконното съдържание, блокирането му или изпращане на искане за доброволното му премахване от страна на пусналите го в интернет лица. Тази инициатива няма да засегне, а ще насърчи лансирането на по-подробни инициативи в някои области. Съгласно подписания през май 2011 г. европейски протокол между притежатели на права и интернет платформи относно продажбата по интернет на фалшифицирани продукти се изисква освен въвеждането на система за уведомяване и премахване на съдържание да се предприемат и действия за повторните нарушения, както и превантивни и проактивни мерки. Вж. http://ec.europa.eu/internal_market/iprenforcement/docs/memorandum_04052011_en.pdf

⁵⁰ Директива 2004/48/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2004 година относно упражняването на права върху интелектуалната собственост [ОВ L 195, 2.6.2004 г.]

⁵¹ И това е така въпреки съществуването на европейска процедура за уреждане на спорове с малък материален интерес; вж. Регламент (ЕО) № 861/2007 на Европейския парламент и на Съвета от 11 юли 2007 година за създаване на европейска процедура за искове с малък материален интерес [ОВ L199, 31.7.2007 г., стр. 1.]

⁵² Известни под името Alternative dispute resolution (ADR)/Online dispute resolution (ODR) — алтернативно разрешаване на спорове/разрешаване на спорове по интернет.

Регламент за онлайн решаване на потребителски спорове⁵³. Европейският парламент и Съветът ще бъдат насърчени да приемат бързо тези предложения⁵⁴. Освен това Комисията скоро ще приеме предложение за регламент за решаването по интернет на спорове между предприятия⁵⁵.

Накрая, съществено условие за доверието в цифровия единен пазар е повишаването на сигурността. В един цифров свят от взаимосвързани и взаимозависими елементи компютърните атаки и техническите повреди могат много бързо да засегнат инфраструктурата, оказвайки сериозно влияние върху икономиката и обществото в Европа, както и върху самите граждани. Затова е необходимо да се провежда ефективна и целенасочена политика на равнището на ЕС. За целта през 2012 г. Европейската комисия ще предложи приемането на Европейска стратегия за сигурността в интернет. Нейните цели ще бъдат: да се гарантира, че създадените средства за сигурност в интернет могат действително да се справят с компютърните атаки и техническите повреди; да се изпробват редовно възможностите им за реакция; да се обменя информация; да се планират процедурите за работа; да се осигури създаването на механизми за уведомяване на компетентните органи.

ОСНОВНИ ДЕЙСТВИЯ

Комисията ще предприеме следните действия:

12. ще приеме хоризонтално законодателно предложение за процедурите по уведомяване и предприемане на действия (през 2012 г.)⁵⁶;
13. ще предложи обща стратегия за сигурността на интернет в Европа с цел осигуряване на по-ефективна защита от компютърни атаки в ЕС (през 2012 г.) В този контекст от особено значение ще бъде създаването на Европейски център по компютърните престъпления през 2013 г.

Разгръщане на високоскоростните мрежи и на напредничавите технологични решения

Разгръщането на високоскоростните съобщителни мрежи е задължително условие за развитието на интернет услугите. Въпреки това Европейският съюз, който си постави амбициозни цели в Програмата в областта на цифровите технологии⁵⁷, изостава в сравнение със своите конкуренти в инвестициите в

⁵³ Предложение за Директива на Европейския парламент и на Съвета за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Директива за АРС за потребители), СОМ (2011) 793, и Предложение за Регламент на Европейския парламент и на Съвета за онлайн решаване на потребителски спорове (Регламент за ОРС за потребители), СОМ (2011) 794.

⁵⁴ Предложенията за алтернативно и за онлайн решаване на потребителски спорове са част от ключовите действия, посочени в Акта за единния пазар, които Европейският парламент и Съветът вече се съгласиха да приемат по ускорената процедура (Годишен обзор на растежа за 2012 г., СОМ (2011) 815 окончателен).

⁵⁵ Предложение за регламент за решаването по интернет на спорове между предприятия, предвидено за 2012 г.

⁵⁶ Чрез предварително изследване на въздействието ще бъде определен характерът на инициативата.

⁵⁷ Да се осигури достъп до интернет от над 30 Mbps (мегабита в секунда) за всички европейци и най-малко 50 % от домакинствата да бъдат абониран за връзка със скорост над 100Mbps през 2020 г.

инфраструктура за далекосъобщения от ново поколение, от които спешно се нуждае.

Държавите-членки трябва да поставят **инвестициите във високоскоростен интернет** в основата на стратегията си за растеж⁵⁸, особено чрез прилагане на оперативни планове в тази насока, чрез бързо транспониране в националното законодателство на преразгледаната европейска законодателна уредба в областта на електронните съобщения, чрез адаптиране на своето законодателство в областта на градоустройството, за да се ограничат разходите за разгръщане, чрез използването на средствата, предвидени в рамките на регионалната политика, или на инструментите, предвидени във връзка с предложения от Комисията Механизъм за свързване на Европа (например облигационните заеми)⁵⁹. Комисията ще насърчава държавите-членки да стимулират развитието на цифровата икономика и цифровото общество, както и да осигурят свързването на селските, изолираните и най-отдалечените район към електронните съобщителни мрежи.

Освен това появата на нови начини на потребление по интернет, например използването на мобилен интернет (чрез смартфони, таблети), изисква по-голяма **наличност на радиочестотен спектър**. Европейските амбиции в областта на икономическия растеж трябва да се конкретизират чрез съответните действия в тази насока. По-конкретно, Предложението за Решение на Европейския парламент и на Съвета за формулиране на първата програма за политика в областта на радиочестотния спектър⁶⁰ трябва да се приложи бързо след приемането му от европейските законодателни органи. В действителност е много важно за гражданите и предприятията да се гарантира по добра безжична високоскоростна връзка благодарение на по-ефективното използване на радиочестотния спектър, по-конкретно чрез споделеното му използване.

Освен на проблемите, свързани с инфраструктурата, Европейският съюз трябва да отговори и на предизвикателствата, поставени от напредналите технологии. **Изчисленията в облак** имат по-специално голям потенциал по отношение на заетостта, производителността (особено за МСП) и икономиите във всички отрасли. През 2012 г. Комисията ще приеме глобална европейска стратегия за изчисленията в облак, която ще обхваща юридическите и техническите аспекти и стандартизацията и ще включва мерки в полза на научните изследвания и нововъведенията.

ОСНОВНИ ДЕЙСТВИЯ

Комисията ще предприеме следните действия:

14. ще ускори и насърчи развитието на информационната и съобщителната инфраструктура през 2012 г.: i) в рамките на Механизма за свързване на Европа — чрез изготвянето на насоки за подготовката на проекти за инфраструктура за високоскоростен интернет; ii) в рамките на Европейския

⁵⁸ Без да се засягат разпоредбите за държавните помощи — както при всички инициативи, споменати в настоящото съобщение.

⁵⁹ Предложение за Регламент на Европейския парламент и на Съвета за създаване на Механизъм за свързване на Европа, 19 октомври 2011 г., COM (2011) 665 окончателен.

⁶⁰ COM(2010) 471 окончателен.

кохезионен фонд — чрез изготвянето на насоки за стратегиите за „интелигентна“ специализация като условие за достъп до регионалните фондове; iii) в рамките на нормативната уредба за електронните съобщения — чрез приемането на препоръка за тарифите за достъп на пазара на едро с цел стимулиране на инвестициите за разгръщане на влакнестооптични мрежи, както и чрез преразглеждане на Насоките от 2009 г. относно държавната помощ във връзка с ширококоловите мрежи⁶¹; iv) чрез приемане на указания за техниките за намаляване на разходите за строителство с цел съкращаването на тези разходи наполовина;

15. ще приеме обща стратегия за изчисленията в облак с цел стимулирането на отрасъла и гарантиране на правната сигурност, необходима на икономическите оператори (през 2012 г.);

16. ще приеме съобщение за споделеното използване на радиочестотния спектър, представящо стратегия за насърчаването на споделения достъп до спектъра на вътрешния пазар и създаващо възможност за провеждане на целенасочени политически разисквания по икономическите, техническите и нормативните аспекти на различните начини за разпределение на спектъра (през 2012 г.)

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Електронната търговия и интернет услугите се развиха през последните десетилетия и са от огромна полза за европейските граждани и потребители. Те притежават изключителен икономически и социален потенциал, който далеч не е реализиран докрай.

Установяването на цифрово общество и икономика трябва да се придружава от решителна европейска стратегия, като по този начин ще се отговори на очакванията на гражданите и ще се осигури нов източник на растеж; целта е до 2015 г. делът на интернет икономиката в европейския БВП и делът на продажбите по интернет в европейската търговия на дребно да се удвоят. Освен продължаване на предложените тук мерки за постигането на тази цел е необходима последователност и сближаване на инициативите. Това конкретно означава да се извършва анализ преди представянето на нови предложения с цел да се гарантира, че новите мерки, предприети на европейско равнище, не създават нови пречки пред развитието на интернет услугите.

Предвид на глобалното измерение на електронната търговия и интернет услугите действията в рамките на Европейския съюз трябва да се допълват от по-активно участие в дейността на съществуващите международни организации и от подходяща координация, за да се избегнат затрудненията за европейските предприятия, които работят извън Европейския съюз, и за установените в Съюза предприятия от трети държави поради фрагментацията на разпоредбите, които ги уреждат.

⁶¹ Насоки на Общността относно прилагането на правилата за държавна помощ във връзка с бързото разгръщане на ширококолови мрежи [ОВ C235, 30.9.2009 г.].

Европейската комисия ще следи отблизо развитието на отрасъла на интернет услугите и ще докладва за осъществения напредък при изпълнението на този план за действие чрез публикуване на годишни доклади заедно с докладите за прилагането на Директивата за електронната търговия и съгласувано с изпълнението на Акта за единния пазар и Програмата в областта на цифровите технологии за Европа. Тя ще организира конференция на заинтересованите лица през 2013 г. Освен това по време на средносрочния преглед на Програмата в областта на цифровите технологии Комисията ще направи оценка на извършения напредък по действията, предвидени в тази програма, и при необходимост ще предвиди нови действия, които целят допълнително насърчаване на цифровото общество и икономика.