



COMMISSION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 6.2.2012  
COM(2011) 942 final/2

Corrigendum :

Annule et remplace le COM(2011) 942 final adopté le 11.01.2012.

Concerne uniquement la page de couverture de la version FR + EN

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPEEN, AU  
CONSEIL, AU COMITE ECONOMIQUE ET SOCIAL EUROPEEN ET AU COMITE  
DES REGIONS**

**Un cadre cohérent pour renforcer la confiance dans le marché unique numérique du  
commerce électronique et des services en ligne**

{SEC(2011) 1640 final}

{SEC(2011) 1641 final}

## INTRODUCTION

L'Internet a déjà bouleversé la vie quotidienne des européens d'une manière comparable aux révolutions industrielles des siècles derniers. Le commerce électronique et plus généralement les services en ligne<sup>1</sup> sont désormais au cœur de la vie des consommateurs, des entreprises – des plus grandes aux plus petites – et plus généralement des citoyens. Leur façon de comparer, d'acheter ou de vendre des produits et services, de chercher ou de mettre à disposition des informations, de gérer leurs paiements ou leurs données, de s'instruire ou de se former, de se mettre en contact, d'échanger et partager n'est plus la même qu'il y a vingt, dix voire même cinq ans.

Les activités économiques traditionnelles – et les règles administratives qui les gouvernent – sont mises au défi de s'adapter à des évolutions qui brouillent les frontières, par exemple entre commerce en magasin et en ligne ou encore entre médias traditionnels et communication par Internet. Ces formes de convergence peuvent engendrer des cercles vertueux de concurrence et d'innovation au bénéfice de tous. Elles peuvent également exiger de revisiter certaines règles, dont la pertinence ou l'efficacité seraient remises en cause par les développements technologiques, ou requérir de nouvelles politiques d'accompagnement

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<sup>2</sup> est à l'origine de 21% de la croissance du PIB des cinq dernières années<sup>3</sup>. Elle génère aussi 2,6 emplois pour un emploi détruit et atteint parfois 25% de la création nette d'emplois<sup>4</sup>. Intrinsèquement sans frontières, les services en ligne peuvent accélérer l'intégration européenne et la réalisation du Marché unique recherchées depuis plus de 50 ans.

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<sup>5</sup> progresse rapidement au niveau national, ce nouveau vecteur reste, avec 3,4%<sup>6</sup> du commerce de détail européen, encore marginal. Moins développé qu'aux Etats-Unis

---

<sup>1</sup> Par "services en ligne", on entend ici les services prestés à distance, de manière électronique, à la demande de celui qui reçoit le service, et contre rémunération. Le commerce électronique de biens (y compris les biens culturels, les médicaments) et services (y compris le jeu en ligne) est donc inclus mais aussi les réseaux sociaux, la formation professionnelle à distance etc. Par contre, les services en ligne prestés par les administrations publiques ne sont pas inclus dans cette analyse. Par commodité de langage, on parlera de "services en ligne", sauf lorsque sera visé explicitement le commerce électronique.

<sup>2</sup> Ensemble des activités liées à la création et l'exploitation des réseaux d'accès à Internet de même que les services proposés sur Internet (télécommunications sur IP, fabrication et maintenance de matériel informatique destiné au Web, activités de services informatiques liés au Web, toutes les activités ayant l'Internet comme support, du commerce électronique à la publicité en ligne).

<sup>3</sup> Internet matters, the net's sweeping impact on growth, jobs, and prosperity" McKinsey Global Institute, mai 2011, qui porte sur ces pays ainsi que le Brésil, la Chine et l'Inde.

<sup>4</sup> C'est depuis 2000 le cas de la France. L'impact d'Internet sur l'économie française. McKinsey. Mars 2011

<sup>5</sup> Ventes et achats effectués sur des sites Internet ou des systèmes électroniques, à l'exclusion de l'envoi de commandes tapés manuellement (Définition Eurostat et OCDE).

<sup>6</sup> Euromonitor

ou dans l'Asie-Pacifique, il reste encore largement cloisonné dans les frontières nationales, l'activité transfrontalière restant faible<sup>7</sup>.

L'Europe de l'Internet demeure un patchwork de lois, règles, normes et pratiques différentes et parfois difficilement voire non "interopérables". Cette situation entrave le développement des services en lignes et mine la confiance des utilisateurs réels ou potentiels, tant du côté de l'offre que de la demande. La méconnaissance des droits conférés et des règles applicables, ainsi que des opportunités offertes par l'économie numérique, renforce leur hésitation. Les difficultés pratiques liées aux transactions transfrontières (paiements, livraisons, résolution des litiges, risques d'abus) les découragent de tirer tout le parti de l'Internet pour s'approvisionner ou fournir leur produits et services.

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 1000 euros par citoyen<sup>8</sup>. S'étant fixé des objectifs ambitieux pour une nouvelle croissance durable, intelligente et inclusive à l'horizon de 2020<sup>9</sup>, 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<sup>10</sup>. La fixation d'un objectif de doublement des ventes en ligne et de la part de l'économie de l'Internet dans le PIB de l'Union européenne d'ici 2015 est de nature à témoigner de sa détermination à tirer le meilleur de l'économie numérique.

L'essor du commerce et des services en ligne au niveau européen exige une action concertée et résolue, conformément à la stratégie numérique pour l'Europe<sup>11</sup>. La Commission s'est engagée à travailler avec l'ensemble des parties prenantes pour atteindre cet objectif. De nombreuses initiatives annoncées dans la stratégie numérique ont déjà été adoptées ou sont en passe de l'être<sup>12</sup>. La présente Communication se situe aussi dans la lignée de celle de 2009<sup>13</sup>, dont les analyses demeurent valables. Elle 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<sup>14</sup> une réponse à la demande du Conseil européen de présenter une feuille de route pour l'achèvement du marché intérieur numérique d'ici 2015.

---

<sup>7</sup> 5e tableau de bord des consommateurs dans le Marché intérieur, Commission européenne, mars 2011 [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_research/editions/cms6\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms6_en.htm).

<sup>8</sup> Copenhagen Economics, The Economic Impact of a European Digital Single Market, March 2010.

<sup>9</sup> Communication de la Commission "EUROPE 2020 - Une stratégie pour une croissance intelligente, durable et inclusive" COM (2010) 2020 final.

<sup>10</sup> "Turning local: from Madrid to Moscow, the Internet is going native" Boston Consulting Group, Septembre 2011.

<sup>11</sup> Communication de la Commission "Une stratégie numérique pour l'Europe" COM(2010) 245.

<sup>12</sup> Par exemple les propositions de règlement sur un droit commun européen de la vente, de directive sur le règlement alternatif des litiges ou de révision de la directive sur la réutilisation de l'information de service public. Voir à cet égard le rapport de progrès annuel du 22 décembre 2011 [http://ec.europa.eu/information\\_society/digital-agenda/documents/dae\\_annual\\_report\\_2011.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/documents/dae_annual_report_2011.pdf)

<sup>13</sup> COM (2009) 557 final.

<sup>14</sup> COM (2011) 815 final.

## RENFORCER LA CONFIANCE DANS LE MARCHE UNIQUE NUMERIQUE

### Bénéfices attendus

Des services en ligne performants et innovants appuyés sur les réseaux de communication à haut débit qu'ils requièrent ont la capacité unique de doper la croissance et l'emploi en Europe. Nulle autre évolution technologique, économique ou sociale n'offre actuellement le même potentiel en termes de gains d'efficacité, d'accès à une offre diversifiée, d'accessibilité, de praticité et d'innovation. Les services en ligne et les réseaux de communication à haut débit peuvent aussi contribuer à davantage de productivité et d'innovation dans la formation et l'apprentissage tout au cours de la vie, et permettre de mieux faire face aux grands défis de société que sont le maintien de la cohésion sociale et territoriale ou l'adaptation aux conséquences du vieillissement démographique et du changement climatique.

La réalisation de ce potentiel exigera une confiance accrue dans le Marché unique numérique, qui bénéficiera à toute la société:

- Davantage de commerce électronique générera des bénéfices tangibles pour **les consommateurs** en termes de prix plus bas et de choix et de qualité accrus de produits et services, grâce aux échanges transfrontaliers et à la comparaison plus aisée des offres.<sup>15</sup> Les gains totaux pour les consommateurs seraient d'environ 204 milliards d'euros (1,7% du PIB européen) si le commerce électronique atteignait 15% du commerce de détail et si les obstacles au Marché unique étaient éliminés.<sup>16</sup> Les personnes vulnérables (âgées, peu mobiles, isolées en zone rurale, au pouvoir d'achat modeste) pourront en particulier en bénéficier et l'Europe pourra ainsi mieux faire face aux défis démographiques d'aujourd'hui.
- **Les entreprises, et notamment les PME** voire les micro-entreprises verront leurs opportunités élargies. Elles auront accès à de nouveaux marchés, hors des frontières nationales et même européennes. La productivité des entreprises sera améliorée par un usage plus intensif des services en ligne et par l'accès aux plateformes d'informatique en nuage (*cloud computing*). Les start-up pourront se multiplier et les entreprises existantes prospérer en se plaçant sur les nouveaux créneaux, grâce à l'effet "longue traîne"<sup>17</sup>. Un marché européen numérique hautement performant permettra à l'Europe de mieux faire face à la concurrence avec le reste du monde en lui conférant des atouts compétitifs fondés sur la connaissance, un haut niveau de qualifications et des modèles économiques et sociaux innovants.
- Les **citoyens** pourront plus généralement s'engager dans des activités en ligne, y compris transfrontalières, dans un environnement sûr, responsable et digne de

---

<sup>15</sup> On estime que si les consommateurs achètent en ligne sur le marché domestique, ils ont deux fois plus de choix que s'ils n'achètent pas du tout en ligne. S'ils achètent en ligne à travers l'Union européenne, ils ont même seize fois plus de choix.

<sup>16</sup> Document de travail des services "Bringing e-commerce benefits to consumers", annexe 2 de la présente Communication

<sup>17</sup> La somme totale des ventes de produits qui sont l'objet d'une faible demande, ou qui n'ont qu'un faible volume de vente, peut représenter une part de marché égale ou supérieure à celle des produits qui se vendent le mieux, si les vendeurs peuvent proposer un choix accru.

confiance. L'Internet proposera en Europe un cadre d'activité plus performant, plus sûr et plus responsable, permettant à chacun de faire valoir ses droits. Il reflétera les valeurs européennes et respectera les droits fondamentaux inscrits dans la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, tels que la liberté d'expression et d'information, le respect de la vie privée, la protection des données personnelles ou la non-discrimination. Les échanges culturels et sociaux seront facilités.

- **Les travailleurs** bénéficieront également du Marché unique numérique. Les services en ligne créeront des emplois de qualité, salariés ou d'auto-entrepreneurs, y compris dans les zones rurales ou isolées. Ils offriront un choix plus vaste de modalités d'activité (par exemple le télétravail), et faciliteront la recherche d'emploi, même au-delà des frontières nationales, ainsi que l'initiative privée.
- Le développement du commerce électronique sera enfin bénéfique pour **l'environnement**. La croissance ainsi générée sera plus verte et durable: il est en effet moins consommateur en énergie de livrer à domicile dans le cadre d'une logistique optimisée que de multiplier les déplacements individuels des consommateurs<sup>18</sup>. Des économies d'énergie sont aussi réalisées sur la production même de biens que l'on peut par exemple dorénavant télécharger sous forme de contenus numériques<sup>19</sup>.

### Une stratégie pour y parvenir d'ici à 2015

La présente 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.

Ces cinq obstacles et 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<sup>20</sup> et participe d'un engagement plus large de l'Union européenne visant à la promotion de

---

<sup>18</sup> L'impact environnemental de l'achat sur internet Estia et Médiamétrie//NetRatings pour la FEVAD. Juin 2009

<sup>19</sup> Weber, Koomey, Matthews "the energy and climate change impact of different music delivery methods", Final report to Microsoft Corporation and Intel Corporation.

<sup>20</sup> Communication de la Commission "L'acte pour le marché unique – 12 leviers pour stimuler la croissance et renforcer la confiance – ensemble pour une nouvelle croissance" COM (2011) 206 final.

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<sup>21</sup>.

Les conclusions de la présente Communication sont assises sur des consultations multiples, des études et rapports, notamment du Parlement européen, ainsi que sur une consultation publique. Deux documents de travail des services l'accompagnent. Le premier, intitulé "Services en ligne, dont le commerce électronique, dans le Marché unique", fait l'analyse des obstacles au développement du commerce électronique conjointement à l'évaluation de la directive sur le commerce électronique<sup>22</sup>. Le deuxième, intitulé "Donner aux consommateurs les bénéfices du commerce électronique", présente une analyse détaillée des obstacles plus spécifiquement identifiés au commerce électronique de produits.

## — CINQ PRIORITES

### 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 Etats membres doivent avoir accès légalement à des produits et services nombreux et variés, offerts sur la base géographique la plus large possible.

La **directive commerce électronique** a supprimé une série d'obstacles aux services en ligne transfrontaliers. Elle **est un élément clé pour la sécurité juridique et la confiance des consommateurs comme des entreprises**. Sa clause de marché intérieur, qui dispose que les Etats membres ne peuvent restreindre la liberté de prestation de services de la société de l'information depuis un autre Etat membre, est la pierre angulaire du Marché unique numérique. Sur la base des consultations et des analyses conduites, il n'apparaît pas qu'une révision de la directive soit requise à ce stade. En revanche, il est nécessaire d'en améliorer la mise en œuvre (notamment par une meilleure coopération administrative avec les Etats Membres et une évaluation approfondie de la mise en œuvre de la Directive), apporter les clarifications, par exemple en matière de responsabilité des prestataires intermédiaires de l'Internet, et prendre les mesures complémentaires nécessaires à la réalisation son plein potentiel, telles qu'identifiées dans le présent plan d'actions. Le recours au système IMI<sup>23</sup>, déjà en place pour d'autres instruments législatifs européens, pourrait faciliter la coopération administrative entre Etats membres dans l'application de la directive commerce électronique.

Le développement des services en ligne et leur accès par le plus grand nombre demeure par ailleurs entravé par plusieurs obstacles:

---

<sup>21</sup> La Commission veillera à ce que toute action prise dans le cadre de cette Communication respecte la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

<sup>22</sup> Directive 2000/31 du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique [Journal officiel L178/1 du 17/7/2000]-. Elle vise à favoriser le développement de ces services notamment par l'application de la clause du pays d'origine, des obligations d'information du consommateur, une réglementation des communications commerciales en ligne, et des dispositions relatives aux contrats électroniques et à la responsabilité des prestataires intermédiaires de l'Internet.

<sup>23</sup> Il s'agit d'une application en ligne sécurisée, multilingue facilitant la communication entre autorités compétentes de l'Espace économique européen.

Les entreprises sont réticentes à s'engager dans ces activités innovantes, compte tenu des **coûts et risques induits par la fragmentation liée à la coexistence de 27 régimes juridiques nationaux**, notamment pour le droit de la consommation. Un effort supplémentaire au niveau européen est nécessaire pour libérer les initiatives, sans ériger de nouvelles barrières. La proposition récente de règlement sur un droit européen commun de la vente qui s'appliquera sur une base volontaire suite à un accord exprès entre les parties à un contrat transfrontalier, réduira les coûts des transactions transfrontalières pour les entreprises. Ce droit européen commun de la vente coexistera au côté des droits nationaux. Du point de vue des clients en revanche, **les discriminations injustifiées fondées sur la nationalité ou le lieu de résidence lors de l'acte d'achat** doivent être éliminées. La Commission présentera à cet effet des lignes directrices sur la mise en œuvre de l'article 20 de la directive services, qui interdit explicitement de telles discriminations<sup>24</sup>.

Une **concurrence accrue entre les biens et services** doit également être promue. Des PME ont exprimé des inquiétudes liées à des cas d'application contestable de la **distribution sélective** à des produits qui ne devraient pas en relever. La Commission veillera à ce que les règles sur la distribution sélective<sup>25</sup> soient rigoureusement appliquées. Dans le cadre d'une future initiative sur les pratiques commerciales déloyales entre entreprises, la Commission examinera également les problèmes découlant d'éventuels abus du pouvoir de négociation des acteurs du commerce traditionnel pour faire obstacle à l'activité des nouveaux entrants en ligne. Elle s'assurera enfin que les entreprises n'abusent pas de leur position dominante dans l'environnement numérique et que la neutralité du net soit préservée – notamment que l'utilisateur final puisse accéder à l'information et la diffuser, ainsi qu'utiliser des applications et des services de son choix<sup>26</sup>.

Dans le domaine des contenus numériques, les **offres légales** évoluent à des rythmes différents dans les Etats membres et ne répondent pas toujours aux attentes des consommateurs. Dans le cas de la musique, les résidents de certains Etats membres bénéficient par exemple d'un choix beaucoup plus étoffé que dans d'autres pays de l'Union. Globalement, la consommation de musique en ligne s'est développée plus vite aux Etats-Unis qu'en Europe<sup>27</sup>, où les offres d'envergure transnationale ou paneuropéennes demeurent encore limitées. Il en va de même du secteur audiovisuel, les réseaux de distribution des contenus audiovisuels et des droits de retransmission demeurant limités dans certains Etats Membres et souvent de portée nationale. La gestion collective des droits d'auteur devrait pouvoir évoluer vers des modèles européens facilitant l'octroi de licences qui couvrent plusieurs territoires. Quant aux citoyens européens en mobilité temporaire ou permanente dans un autre Etat Membre, ils devraient avoir accès à la possibilité de continuer à visionner les programmes auxquels ils sont attachés. Une mise en œuvre ambitieuse de la stratégie

---

<sup>24</sup> Directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil, du 12 décembre 2006, relative aux services dans le marché intérieur [Journal officiel L376 du 27/12/2006].

<sup>25</sup> Règlement (UE) n° 330/2010 de la Commission du 20 avril 2010 concernant l'application de l'article 101, paragraphe 3, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne à des catégories d'accords verticaux et de pratiques concertées [Journal Officiel L102/1 du 23/04/2010].

<sup>26</sup> COM (2011) 222 Final

<sup>27</sup> Les ventes de musique numérique représentent 19% du total en Europe contre 50% aux Etats-Unis et 25% au Japon (IFPI Recording Industry in Numbers, 2011).

européenne pour la propriété intellectuelle<sup>28</sup> contribuera en particulier au développement d'une offre plus riche et mieux adaptée à l'échelle européenne. La Commission présentera, en 2012, des propositions en vue de la création d'un cadre juridique pour la gestion collective des droits d'auteur, qui permette une commercialisation multi territoriale et paneuropéenne des droits.

D'autres offres nouvelles permises par le développement des technologies, à l'instar du **livre numérique**, demeurent balbutiantes en Europe, tandis qu'aux Etats-Unis, les ventes de livres numériques ont dépassé celles des livres de poche. Le taux de TVA applicable peut affecter négativement l'évolution de l'offre dès lors qu'il existe des différences significatives dans les taux s'appliquant à des produits comparables et qu'elles se reflètent dans le prix de vente au consommateur. C'est par exemple le cas des publications numériques correspondant aux produits physiques équivalents. Dans la Communication sur l'avenir de la TVA adoptée le 6 décembre 2011<sup>29</sup>, la Commission indique qu'un des principes de base à respecter est que des biens et services similaires devraient être soumis au même taux de TVA et que les progrès technologiques devraient être pris en compte à cet égard, de sorte que le défi de la convergence entre l'environnement en ligne et physique soit relevé. La Commission fera des propositions dans ce sens d'ici la fin 2013. Plus largement, elle engagera des discussions avec les Etats membres et les parties prenantes sur le développement du livre numérique dans le marché unique et les obstacles qu'il rencontre.

La complexité du **système de TVA** peut également dissuader les entreprises de vendre en ligne dans un autre Etat Membre<sup>30</sup>. Globalement, une simplification de la charge administrative pour les entreprises du système actuel de TVA, notamment la mise en place des guichets uniques, serait utile pour encourager et faciliter le commerce électronique transfrontalier. La Commission indique dans la Communication susmentionnée que l'introduction harmonieuse d'un mini guichet unique en 2015 pour les fournisseurs de services de télécommunications, de radiodiffusion et télévision et les services électroniques fournis à des consommateurs finaux est une priorité élevée et qu'elle compte sur les Etats membres pour prévoir les ressources nécessaires à cet effet. Un élargissement du champ d'application du guichet unique pour les autres biens et services est également prévu après 2015. Le bon fonctionnement du marché intérieur suppose aussi de concilier les redevances pour copie privée avec le principe de la libre circulation des marchandises, c'est-à-dire de permettre le libre échange transfrontière des biens soumis à redevance pour copie privée.

Les **informations** sociales, économiques, géographiques, météorologiques ou touristiques **émanant du secteur public** sont de plus en plus utilisées pour développer des applications commerciales en ligne innovantes. Cependant, des différences dans les réglementations nationales, par exemple sur le prix ou les conditions d'utilisation existent encore. La Commission a récemment adopté une

---

<sup>28</sup> Communication de la Commission " Vers un marché unique des droits de propriété intellectuelle - Doper la créativité et l'innovation pour permettre à l'Europe de créer de la croissance économique, des emplois de qualité et des produits et services de premier choix" COM 2011 (287) final.

<sup>29</sup> COM (2011) 851 final.

<sup>30</sup> Par exemple, pour les services, elles doivent connaître les seuils définis nationalement au-delà desquels elles doivent s'enregistrer dans l'Etat Membre où s'effectue la vente, puis subir la charge administrative que cela représente.

proposition de révision du cadre juridique actuel afin de stimuler l'usage d'informations publiques pour des applications dans l'environnement numérique.

#### PRINCIPALES ACTIONS

*La Commission engagera les actions clés suivantes:*

1. veiller à la bonne application de la directive Commerce électronique et des directives de protection des consommateurs en ligne, s'appuyant sur l'amélioration de la coopération administrative avec les Etats 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);
2. 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 et sur les implications de l'arrêt "Premier League"<sup>31</sup>;
3. 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.

#### 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.

Le **niveau de connaissance et d'information des opérateurs sur les règles régissant le commerce électronique**, ainsi que celui des consommateurs sur leurs droits est insuffisant, notamment dans un contexte transfrontalier<sup>32</sup>. De nombreuses entreprises estiment qu'il est trop compliqué ou trop risqué de vendre en ligne ou d'élargir leur champ d'activité aux ventes transfrontalières. La Commission contribuera à une politique plus active en utilisant les réseaux existants, en particulier le réseau Entreprise Europe, pour fournir aux marchands en ligne des renseignements sur leurs obligations lors de la vente transfrontalière et sur les opportunités offertes

<sup>31</sup> Arrêt du 4 octobre 2001, affaires jointes C-403/08 et C-429/08. L'arrêt a constaté que l'importation, la vente et l'utilisation transfrontalière d'un abonnement à une télévision par satellite ne peuvent pas être interdites en application du principe de la libre prestation de services.

<sup>32</sup> Par exemple, seuls 29% des marchands savent où chercher des informations ou des conseils sur la législation de protection des consommateurs en vigueur dans d'autres pays européens. 72% des vendeurs à distance ne connaissent pas la durée exacte du délai de rétractation pour la vente à distance dans leur propre pays. Source : Flash Eurobarometer 300, retailers attitudes towards cross-border trade and consumer protection, 2011.

par la vente dans les pays de l'UE. Cette action sera le pendant pour les marchands de la publication d'un guide des droits des consommateurs européens en ligne. En parallèle, la Commission développera une plateforme en ligne interactive pour l'éducation des consommateurs, incluant du contenu relatif aux nouvelles technologies numériques.

Un internaute européen sur deux utilise l'Internet pour rechercher des informations, notamment de comparaison de prix, de qualité, de prestations environnementales ou énergétiques etc., avant tout achat en ligne ou hors ligne<sup>33</sup>. Il est donc important que les **sites de comparaison** répondent à des critères de fiabilité, indépendance et transparence - critères qui ne sont pas toujours réunis aujourd'hui. De plus, il serait utile qu'ils permettent d'offrir un choix accru aux citoyens par des informations multilingues et transfrontalières, stimulant ainsi la concurrence domestique et contribuant aux progrès du Marché unique. La mise en place de logos de confiance est un autre outil contribuant utilement à l'information des consommateurs.

Les citoyens européens se plaignent régulièrement de l'absence d'un moyen direct de communication permettant de contacter rapidement et efficacement un prestataire de service en ligne, par exemple une compagnie aérienne. Une brève navigation sur l'Internet, confirmée par une étude "client mystère"<sup>34</sup> suffit à établir que les exigences en matière de transparence et d'information du consommateur lors de la passation de commande ne sont pas suffisamment respectées<sup>35</sup>. Le **réseau de coopération en matière de protection des consommateurs ("CPC")** est devenu, depuis 2007, un instrument efficace pour garantir que les commerçants en ligne appliquent les règles européennes de transparence et relatives aux pratiques commerciales déloyales. Des outils ont été développés, tels les tests dits "sweeps" qui ont permis de réduire les pratiques illégales dans la vente de billets d'avion, de sonneries pour téléphones portables, de produits électroniques etc. La Commission continuera à offrir son assistance pour renforcer les capacités du réseau CPC (par exemple en encourageant le développement des compétences des enquêteurs qui y travaillent, la formation et l'échange de bonnes pratiques).

La **directive sur les droits des consommateurs**<sup>36</sup>, récemment adoptée, est aujourd'hui l'instrument principal de la protection des consommateurs pour les services en ligne. Elle devra être mise en œuvre efficacement et rapidement. La Commission européenne présentera en 2012 un agenda du consommateur européen qui se basera sur une approche intégrée et dont l'une des pierres angulaires sera l'impact de la révolution numérique sur le comportement des consommateurs<sup>37</sup>. Un des objectifs clés de cette Stratégie sera de renforcer la confiance des consommateurs dans l'achat de produits et services, que ce soit en ligne ou hors

---

<sup>33</sup> Consumer market study on the functioning of e-commerce and internet market and selling techniques in the retail of goods, CIVIC consulting, 2011.

<sup>34</sup> Cross-border online shopping: how safe and easy is it? ECC-Net, October 2011.

<sup>35</sup> Par exemple l'acceptation explicite des conditions générales de vente, confirmation de la commande à la fois par courriel et à l'écran etc.

<sup>36</sup> Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs [Journal officiel L 304 du 22/11/2011]

<sup>37</sup> Agenda du consommateur européen, action 17, Annexe à la Communication de la commission au parlement européen, au conseil, au comité économique et social européen et au comité des régions Programme de travail de la commission pour 2012 COM(2011) 777 final/2.

ligne. Elle abordera notamment le secteur des contenus numériques afin d'améliorer la protection des consommateurs lors de tels achats.

Par ailleurs, les citoyens doivent être assurés que leurs **données personnelles** ne seront pas utilisées sans leur consentement et les opérateurs doivent pouvoir développer des modèles économiques innovants. Or, le développement de nouveaux services en ligne tels que la publicité comportementale génère des craintes quant à l'utilisation qui est faite des données personnelles et à leur niveau de protection. Les personnes concernées par tout traitement de leurs données personnelles doivent avoir des informations claires et compréhensibles en conformité avec la directive protection des données<sup>38</sup>. La révision de l'acquis en matière de protection des données permettra de trouver le juste équilibre entre l'encouragement de l'innovation et la fixation d'un haut niveau de protection des utilisateurs.

La Commission européenne proposera aussi en 2012 une législation sur la reconnaissance mutuelle de l'identification électronique et de l'authentification et sur les signatures électroniques, qui sont essentiels pour faciliter les transactions électroniques et renforcer la confiance que les citoyens peuvent leur accorder.

**Les jeux et paris en ligne** présentent également des défis importants<sup>39</sup>. L'essor d'internet et l'offre accrue de tels services rendent difficile la coexistence de régimes nationaux divergents. Par ailleurs l'offre illégale demeure florissante<sup>40</sup>. Le respect des règles nationales représente un vrai défi, ce qui soulève la question d'une éventuelle action au niveau européen pour garantir une protection adéquate et assurer une lutte plus efficace contre les fraudes. Aucun Etat membre ne peut aujourd'hui lutter seul efficacement contre les offres de jeu illégales sur internet. Pourtant la coopération entre les régulateurs nationaux reste embryonnaire. La Commission proposera un plan d'actions en 2012, qui se donnera entre autres pour objectifs de renforcer la coopération et de protéger efficacement consommateurs et citoyens.

Les pratiques d'**achats de médicaments en ligne** soulèvent un certain nombre de problèmes du point de vue de la protection des consommateurs. Une directive sur les médicaments falsifiés<sup>41</sup> a été récemment adoptée, qui contribuera à la sécurisation de l'offre licite en ligne, en permettant notamment d'établir un logo européen de confiance pour les sites légaux dans le cadre de la réflexion plus générale sur les logos de confiance pour les sites de vente en ligne annoncée dans la stratégie numérique.

Dans le souci de garantir une protection adéquate des patients dans l'ensemble de l'Union, il conviendra de continuer à analyser, dans le contexte et à la lumière des travaux de mise en œuvre de la directive par les Etats Membres, les risques spécifiques éventuels liés à la vente en ligne de médicaments. Par ailleurs, le rapport

---

<sup>38</sup> Directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil, du 24 octobre 1995, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données [Journal officiel L281 du 23/11/1995].

<sup>39</sup> Livre vert sur les jeux d'argent et de hasard en ligne dans le marché intérieur COM (2011) 128 final.

<sup>40</sup> Sur près de 15 000 sites de jeu actifs en Europe il y a quelques années, plus de 85% opéraient sans aucune licence. Source : Cybercriminalité dans le jeu en ligne, livre blanc du CERT-LEXSI, (Laboratoire d'Expertise en Sécurité Informatique), Juillet 2006.

<sup>41</sup> Directive 2011/62/UE du 8 juin 2011 modifiant la directive 2001/83/CE instituant un code communautaire relatif aux médicaments à usage humain, en ce qui concerne la prévention de l'introduction dans la chaîne d'approvisionnement légale de médicaments falsifiés [Journal officiel L174 du 1/7/2011]].

que la Commission soumettra au Parlement européen et au Conseil sur la contribution de la directive à la prévention de l'entrée de médicaments falsifiés dans la chaîne d'approvisionnement légale inclura des données sur l'évolution que connaît la falsification des médicaments en ce qui concerne les catégories de médicaments concernés et les canaux de distribution, y compris la vente en ligne.

L'offre illicite de médicaments peut par ailleurs relever d'une activité criminelle pour laquelle la Convention Médicrime<sup>42</sup> du Conseil de l'Europe fournit un cadre international de mesures pénales. Les conclusions du Conseil de juin 2011<sup>43</sup> invitent les Etats Membres à renforcer la coopération en matière répressive dans la lutte contre les médicaments falsifiés, prévoit la détection des sites internet qui contiennent des offres éventuellement illégales de médicaments.

#### **PRINCIPALES ACTIONS**

*La Commission engagera les actions clés suivantes:*

4. 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);
5. 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);
6. renforcer les capacités du réseau CPC pour le doter d'instruments adaptés assurant l'application de la législation pertinente dans un environnement numérique à l'échelle européenne, notamment par le financement de projets communs visant à encourager le développement des compétences des enquêteurs travaillant dans le réseau, la formation et l'échange de bonnes pratiques (2012-2014);
7. 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 adéquate de leurs droits (2012);
8. 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);
9. 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 i) contribuant à la mise en place de logos de confiance permettant l'identification des sites qui offrent légalement des médicaments à la vente à distance au public

<sup>42</sup> Convention du 28 Octobre 2011 relative à la contrefaçon des produits médicaux et les infractions similaires menaçant la santé publique.

<sup>43</sup> Conseil JAI des 9 et 10 juin 2011

(2013-2014) et, notamment dans le cadre d'un rapport que la Commission soumettra au Parlement européen et au Conseil, ii) en observant l'évolution du problème de la falsification des médicaments par canaux de distribution et iii) en examinant les risques spécifiques éventuels liés à la vente en ligne de médicaments.

## Des systèmes de paiement et de livraison fiables et efficaces

Au contraire du commerce traditionnel, qui implique des paiements en «face-à-face», le commerce électronique repose largement sur des **paiements électroniques à distance**. Les consommateurs en ligne doivent donc pouvoir choisir entre des moyens de paiement variés qui garantissent une exécution rapide et sûre des paiements à des prix compétitifs. Trop souvent cependant, le manque de confiance et le choix limité en matière de moyens de paiement empêchent ou découragent les consommateurs de payer sur l'Internet, et donc de tirer pleinement avantage du commerce électronique<sup>44</sup>.

Près de 35% des internautes n'achètent pas en ligne car ils doutent de la sécurité des paiements<sup>45</sup>. Les cartes de débit ne sont pas suffisamment acceptées pour les paiements en ligne, et les citoyens européens ne disposent pas tous de cartes de crédit. Le coût peut également être dissuasif pour les consommateurs en raison de surcharges parfois élevées. Les entreprises estiment par ailleurs le coût des paiements trop élevé, en particulier pour les micro-paiements dont un fort développement est attendu (presse, musique, films en ligne etc). Cette situation trouve son origine dans un certain nombre d'obstacles et d'insuffisances qui entravent le développement du marché des paiements par l'Internet en Europe, en particulier au niveau transfrontalier<sup>46</sup>. Ils incluent, sans y être limités, un haut niveau de fragmentation du marché, des barrières à l'entrée sur le marché, une normalisation insuffisante, des problèmes d'interopérabilité entre les prestataires de services, un niveau de sécurité des paiements et de protection des données personnelles inadéquats, ou encore une formation des prix qui n'est pas libre ou manque de transparence pour certains instruments de paiement.

Toutes ces questions doivent être résolues dans le cadre d'une meilleure intégration du marché. L'espace unique de paiement en euros (SEPA), avec ses virements et prélèvements paneuropéens, constitue un socle idéal pour le développement de nouveaux services paneuropéens de paiements, dans le respect des exigences découlant du droit à la protection des données<sup>47</sup> et de la confidentialité des communications. Les consommateurs comme les commerçants bénéficieraient directement d'un espace unique plus intégré incluant les cartes de paiements, les paiements par l'Internet et les paiements mobiles. Même si le marché connaît un début d'évolution en ce sens, elle demeure en général trop lente ou ne couvre pas toute l'Union européenne.

<sup>44</sup> La stratégie numérique pour l'Europe susmentionnée identifie la sécurité des paiements, la confiance, le respect de la vie privée et la manque d'accès comme les principales inquiétudes pour les consommateurs désireux d'acheter en ligne.

<sup>45</sup> Eurostat Household survey 2009.

<sup>46</sup> Les paiements par l'Internet sont souvent réalisés par l'utilisation de cartes de débit ou de crédit, des solutions de paiement électronique ou l'utilisation d'un téléphone (m-paiements).

<sup>47</sup> Principe de "privacy by design".

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<sup>48</sup> car elles sont inquiètes du coût des services de livraison, notamment transfrontaliers et de la qualité du service. La qualité d'un service de livraison de colis ne peut être mesurée par le seul indicateur de la durée de livraison. La sécurité est un autre paramètre important à prendre en compte. Le choix pour le consommateur de diverses options doit être développé, et les meilleures pratiques européennes, entre livraison à domicile à des horaires précis, collecte dans un commerce partenaire ou dans des systèmes automatisés à large amplitude horaire, etc., doivent être diffusées et exploitées dans les différents Etats Membres. Tant du point de vue des clients que des entreprises, la question de la responsabilité en cas de colis arrivé endommagé, volé ou perdu mérite d'être clarifiée. Il faut également veiller à ce que les services de livraison des envois soient efficaces et abordables aussi dans les zones rurales ou isolées et dans les régions ultrapériphériques de l'Union, pour que le commerce électronique puisse contribuer à résorber et non à accentuer les inégalités du point de vue de la cohésion territoriale.

#### **PRINCIPALES ACTIONS**

*La Commission engagera les actions suivantes:*

10. 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 et visant à i) évaluer les barrières à l'entrée et la concurrence sur ces marchés et proposer des actions législatives si nécessaire, ii) s'assurer que ces services de paiement sont transparents pour les consommateurs et les vendeurs, iii) améliorer et accélérer la normalisation et l'interopérabilité des paiements par carte, l'Internet ou mobile et, iv) accroître le niveau de sécurité des paiements et de protection des données. La Commission présentera les conclusions de cet exercice et les prochaines étapes d'ici la mi-2012.
11. 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. La Commission présentera les conclusions de cet exercice et les prochaines étapes d'ici la fin de l'année 2012.

#### **Lutter plus efficacement contre les abus et mieux résoudre les litiges**

Les services en ligne doivent continuer à offrir aux consommateurs européens cette extraordinaire possibilité de communiquer et de conduire plus aisément des activités économiques dans le respect de la légalité. Les réseaux sociaux, les plateformes de vente en ligne ou de partage de vidéos jouent désormais un rôle clé dans la société et l'économie européennes. Ils permettent aux citoyens d'être plus actifs, de donner leur avis sur un bien ou service, de s'informer et de s'exprimer. Mais les limites de la loi

<sup>48</sup> Eurostat Household survey 2009.

sont parfois franchies, de surcroît dans des domaines sensibles tels que la pédopornographie, les violences en général, l'incitation à la haine raciale, la diffamation, le terrorisme ou encore le jeu illégal en ligne et les pratiques criminelles qui peuvent y être associées. Les infractions à la propriété intellectuelle sont aussi une source de préoccupation.

Malgré les garanties qu'offre la directive Commerce électronique aux entreprises qui hébergent ou "transportent" passivement un contenu illégal, les prestataires intermédiaires de l'Internet vivent dans l'incertitude juridique résultant d'une fragmentation au sein de l'Union européenne des règles applicables et pratiques possibles, exigées ou attendues de leur part lorsqu'ils ont connaissance de contenus illégaux sur leurs sites. Cette fragmentation décourage des entreprises souhaitant s'engager en ligne ou entrave leur développement.

De plus, l'Internet est utilisé comme vecteur de diffusion de produits ou services ne respectant pas des droits de propriété intellectuelle, contrefaits ou piratés. La défense des droits de propriété intellectuelle est nécessaire dans les économies de la connaissance, et l'Union européenne lutte activement contre la contrefaçon et le piratage.

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 citoyens s'indignent par exemple de ce que même des contenus aussi manifestement criminels que les contenus pédopornographiques, dont la présence sur la toile est d'une très grande gravité, prennent parfois trop de temps à être retirés. Ceci mine la confiance des citoyens et des entreprises dans l'Internet, ce qui rejaillit sur des services en ligne tels que les plateformes de ventes. Parallèlement, les citoyens se plaignent parfois du manque de transparence ou des initiatives erronées (par exemple le retrait d'un contenu légal), disproportionnées ou prises sans égard au principe du contradictoire de certains prestataires de services en ligne.

**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. Les services de la Commission européenne, dans le document en annexe, décrivent en détail les divergences d'interprétation qui sont à la source des problèmes susmentionnés. Face à la multiplication des règles et de la jurisprudence dans les Etats membres, il apparaît désormais nécessaire de mettre en place un cadre européen horizontal pour les procédures de notification et action<sup>49</sup>.

---

<sup>49</sup> Les procédures de notification et action sont les procédures suivies par les prestataires intermédiaires de l'Internet pour agir contre des contenus illicites suite à la réception d'une notification. L'action prise par l'intermédiaire peut, par exemple, prendre la forme de retrait des contenus illicites, blocage de ces contenus, ou une demande de retrait volontaire envoyée aux personnes qui les ont mis en ligne. Cette initiative ne préjugera pas, mais devrait encourager des initiatives plus détaillées pour certains domaines. Ainsi, le protocole européen signé en mai 2011 entre des ayant-droit de premier plan et des plateformes Internet sur la vente en ligne des produits contrefaits, exige, outre un système de notification et retrait, une action envers les infractions répétées et des mesures préventives et proactives.

Cf [http://ec.europa.eu/internal\\_market/iprenforcement/docs/memorandum\\_04052011\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/iprenforcement/docs/memorandum_04052011_en.pdf)

En parallèle, la Commission procèdera à la révision de la directive sur le respect des droits de propriété intellectuelle<sup>50</sup> en 2012 afin de mieux combattre les contenus illégaux d'une manière respectueuse du marché intérieur et des droits fondamentaux en améliorant le cadre civil procédural. La mise en place du cadre européen de notification et action sera sans préjudice de cette dernière initiative. La collaboration entre parties prenantes, en particulier les prestataires de l'Internet, les ayant-droit et les services de paiements, engagée dans l'Union européenne et aux Etats-Unis, peut aussi permettre de lutter contre les contenus illégaux.

De surcroît, les pratiques commerciales déloyales de certaines entreprises, notamment l'utilisation de communications commerciales douteuses ou interdites, doivent être combattues.

Par ailleurs, si un problème survient dans le contexte d'un achat en ligne, les consommateurs doivent pouvoir trouver une solution rapide et peu onéreuse. Leurs incertitudes sur les démarches à entreprendre en cas de problème demeurent un obstacle fondamental à la confiance qu'ils pourraient avoir dans les services en ligne. Or, le recours aux tribunaux n'offre jusqu'à présent pas une solution satisfaisante pour la résolution des litiges issus des transactions commerciales en ligne, car les modes de résolution judiciaires classiques des litiges représentent un coût et un temps trop importants<sup>51</sup>. Il faut donc renforcer l'efficacité de l'application du droit en général et en particulier faciliter **la résolution des litiges en ligne**. Les systèmes alternatifs de résolution des litiges<sup>52</sup> sont des outils plus rapides et peu onéreux à mettre en œuvre pour permettre un développement optimal des services en ligne. Cependant, ils sont à l'heure actuelle encore peu disponibles en ligne, méconnus ou mal connus et ne couvrent pas tous les secteurs. Pour remédier à cette situation et conformément à l'Acte pour le Marché unique, la Commission a proposé une directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ainsi qu'un règlement relatif au règlement extrajudiciaire en ligne des litiges de consommation<sup>53</sup>. Le Parlement européen et le Conseil seront encouragés à adopter rapidement ces propositions<sup>54</sup>. Par ailleurs, la Commission adoptera prochainement une initiative législative sur le règlement des différends dans les litiges interentreprises<sup>55</sup>.

Enfin, une condition essentielle de la confiance dans le Marché unique numérique est le renforcement de sa sécurité. Dans un univers numérique interconnecté et interdépendant, des cyberattaques et des défaillances techniques peuvent affecter très rapidement les infrastructures, entraînant un impact significatif sur l'économie et la

---

<sup>50</sup> Directive 2004/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 relative au respect des droits de propriété intellectuelle [Journal officiel L195 du 2/6/2004].

<sup>51</sup> Et ce, malgré l'existence d'une procédure européenne de règlement des petits litiges cf règlement (CE) No 861/2007 du Parlement européen et du Conseil du 11 juillet 2007 instituant une procédure européenne de règlement des petits litiges [Journal officiel L199/1 du 31/7/2007].

<sup>52</sup> Connues sous le nom de Alternative dispute resolution (ADR)/On line dispute resolution (ODR).

<sup>53</sup> Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et portant modification du règlement (CE) no 2006/2004 et de la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) COM (2011) 793 et Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (règlement relatif au RLLC), COM (2011) 794.

<sup>54</sup> Les propositions ADR-ODR font partie des 12 actions clés identifiées par l'Acte pour le Marché Unique, que le Parlement Européen et le Conseil ont d'ores et déjà accepté de faire passer en procédure accélérée (Examen annuel de la croissance 2012, COM (2011) 815 final).

<sup>55</sup> Proposition sur le règlement en ligne des différends entre entreprises prévue pour 2012.

société européennes, ainsi que sur les citoyens eux mêmes. Il est donc nécessaire de mettre en œuvre une politique efficace et concrète à l'échelle de l'UE. La Commission proposera ainsi en 2012 une Stratégie européenne pour la sécurité d'Internet. Elle aura notamment pour objectifs de garantir que les infrastructures en place pour la sécurité d'Internet puissent effectivement faire face à des cyberattaques et des défaillances techniques, de tester régulièrement leurs capacités de réaction, d'échanger des informations, de planifier à l'avance les modes opératoires et d'assurer la mise en place de mécanismes de notification aux autorités compétentes.

#### PRINCIPALES ACTIONS

*La Commission engagera les actions suivantes:*

12. adopter une initiative horizontale sur les procédures de notification et action (2012)<sup>56</sup>;
13. proposer 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.

#### 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, qui s'est fixé des objectifs ambitieux dans la stratégie numérique<sup>57</sup> est, en comparaison de ses concurrents, en retard dans les investissements en infrastructures de télécommunication de nouvelle génération dont elle a urgemment besoin.

Les Etats Membres doivent placer les **investissements dans le haut débit** au cœur de leur stratégie de croissance<sup>58</sup>, notamment par la mise en œuvre des plans opérationnels sur ce sujet, la transposition rapide dans le droit national du cadre législatif européen sur les communications électroniques révisé, l'adaptation de leur droit de l'urbanisme pour limiter les coûts de déploiement, le recours aux fonds disponibles dans le cadre de la politique régionale ou à des instruments envisagés dans le mécanisme pour l'interconnexion en Europe proposé par la Commission (par exemple les emprunts obligataires)<sup>59</sup>. La Commission encouragera les Etats membres à promouvoir l'économie et la société numérique, ainsi qu'à assurer l'intégration des régions rurales, isolées et ultrapériphériques aux réseaux de communication électroniques.

Par ailleurs, l'émergence de nouveaux modes de consommation en ligne, par exemple l'usage de l'Internet mobile (smartphones, tablettes) demande une **disponibilité accrue de spectre radioélectrique**. Les ambitions européennes en matière de

<sup>56</sup> Une étude d'impact préalable déterminera la nature de l'initiative.

<sup>57</sup> Accès à des vitesses de connexion de plus de 30 Mbps pour tous les Européens et 50% au moins de ménages abonnés à des connexions de plus de 100Mbps en 2020.

<sup>58</sup> Comme pour toutes les initiatives mentionnées dans la présente Communication, sans préjudice des règles sur les aides d'Etat.

<sup>59</sup> Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil établissant le mécanisme pour l'interconnexion en Europe du 19 Octobre 2011 COM (2011) 665 final

croissance doivent se concrétiser par les actions appropriées en la matière. En particulier, faisant suite à l'accord politique récemment conclu, la proposition de décision du Parlement européen et du Conseil établissant le premier programme en matière de politique du spectre radioélectrique<sup>60</sup> devra être mise en œuvre rapidement après son adoption par le législateur européen. Il est en effet particulièrement important de garantir aux citoyens et aux entreprises une meilleure connectivité sans fil de haut débit grâce à une utilisation plus efficace du spectre, notamment par l'utilisation partagée du spectre.

Outre les infrastructures, l'Union européenne doit adopter des réponses aux défis soulevés par les technologies avancées. **L'informatique en nuage** représente en particulier un potentiel important en termes d'emplois, de productivité, notamment pour les PME et d'économies pour tous les secteurs. La Commission adoptera en 2012 une stratégie européenne globale sur l'informatique en nuage, qui couvrira la dimension juridique, technique, la normalisation, et qui inclura des mesures en faveur de la recherche et de l'innovation.

#### PRINCIPALES ACTIONS

*La Commission engagera les actions suivantes:*

14. 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'Etat en matière de réseaux à haut débit<sup>61</sup> et, iv) l'adoption d'un guide des techniques de réduction des coûts de construction ayant pour objectif de les réduire de moitié;
15. adopter une stratégie d'ensemble sur l'informatique en nuage pour stimuler ce secteur et offrir la sécurité juridique nécessaire aux opérateurs économiques; (2012);
16. 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).

#### – CONCLUSION

Le commerce électronique et les services en ligne se sont développés ces dernières décennies pour le plus grand bénéfice des citoyens et consommateurs européens. Ils

<sup>60</sup> COM(2010)0471 final.

<sup>61</sup> Lignes directrices communautaires pour l'application des règles relatives aux aides d'Etat dans le cadre du déploiement rapide des réseaux de communication à haut débit» [Journal Officiel C235 du 30.9.2009].

représentent un potentiel économique et social exceptionnel, encore loin d'être atteint.

Une stratégie européenne résolue doit accompagner et accélérer l'avènement de la société et de l'économie numériques, répondant ainsi aux attentes des citoyens et générant une nouvelle croissance, avec l'objectif de doublement d'ici à 2015 des parts de l'économie de l'Internet dans le PIB européen et des ventes en ligne dans le commerce de détail européen. Au-delà du suivi des mesures proposées ici pour y parvenir, il faudra veiller à la mise en cohérence et à la convergence des initiatives. Il s'agira notamment, par une prise en compte de la problématique en amont de toute nouvelle proposition, de faire en sorte qu'aucune nouvelle mesure prise au niveau européen ne crée de nouveaux obstacles au développement des services en ligne.

Compte tenu de la dimension globale du commerce électronique et des services en ligne, l'action au sein de l'Union européenne devra être complétée par une participation plus active aux travaux des instances internationales existantes et une coordination adéquate, afin d'éviter que des entreprises européennes opérant hors de l'Union européenne, et des entreprises des pays tiers établies dans l'Union ne rencontrent des difficultés du fait de la fragmentation des règles qui les gouvernent.

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, en combinaison avec les rapports d'application de la directive commerce électronique, et en coordination avec le suivi de l'Acte pour le Marché Unique et de la Stratégie Numérique pour l'Europe. Elle organisera une conférence des parties prenantes en 2013. Par ailleurs, à l'occasion de la révision à mi-parcours de la stratégie numérique, la Commission évaluera les progrès accomplis sur les actions prévues dans cette stratégie et envisagera le cas échéant de nouvelles actions visant à stimuler davantage la société et l'économie numériques.