ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 11.1.2012
COM(2011) 942 final

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ

Ένα συνεκτικό πλαίσιο για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης στην ενιαία ψηφιακή αγορά ηλεκτρονικού εμπορίου και διαδικτυακών υπηρεσιών{SEC(2011) 1640 final}
{SEC(2011) 1641 final}

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το διαδίκτυο έχει ήδη προκαλέσει ανατροπές στην καθημερινή ζωή των Ευρωπαίων, ανάλογες με τις βιομηχανικές επαναστάσεις των τελευταίων αιώνων. Το ηλεκτρονικό εμπόριο και γενικότερα οι διαδικτυακές υπηρεσίες[1] βρίσκονται πλέον στο επίκεντρο της ζωής των καταναλωτών, των επιχειρήσεων – από τις πιο μεγάλες μέχρι και τις πιο μικρές – και γενικότερα των πολιτών. Ο τρόπος σύγκρισης, αγοράς ή πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών, αναζήτησης ή διάθεσης πληροφοριών, διαχείρισης πληρωμών ή δεδομένων, επιμόρφωσης ή εκπαίδευσης, επικοινωνίας, συναλλαγών και ανταλλαγής δεν είναι πλέον ο ίδιος με αυτόν που επικρατούσε πριν από είκοσι, δέκα ή ακόμα και πέντε χρόνια.

Οι παραδοσιακές οικονομικές δραστηριότητες – και οι διοικητικοί κανόνες από τους οποίους διέπονται – πρέπει να αποδείξουν ότι μπορούν να προσαρμοστούν στις εξελίξεις που δεν γνωρίζουν σύνορα, παραδείγματος χάριν μεταξύ παραδοσιακού και ηλεκτρονικού εμπορίου ή ακόμη και μεταξύ παραδοσιακών μέσων ενημέρωσης και επικοινωνίας μέσω διαδικτύου. Αυτές οι μορφές σύγκλισης μπορούν να δημιουργήσουν έναν ενάρετο κύκλο ανταγωνισμού και καινοτομίας προς όφελος του συνόλου. Μπορεί επίσης να απαιτήσουν την επανεξέταση ορισμένων κανόνων, των οποίων η συνάφεια ή η αποτελεσματικότητα τίθεται υπό αμφισβήτηση λόγω της τεχνολογικής ανάπτυξης ή να απαιτήσουν τη θέσπιση νέων συνοδευτικών πολιτικών.

Η υλοποίηση μιας πραγματικά ενιαίας ψηφιακής αγοράς θα επέτρεπε τη δημιουργία νέων μορφών ανάπτυξης. Το αναξιοποίητο μέχρι σήμερα δυναμικό είναι τεράστιο και θα ήταν επωφελές για το σύνολο των χωρών και των οικονομικών τομέων της Ένωσης. Στις χώρες της G8, στην Νότια Κορέα και στη Σουηδία το 21% της αύξησης του ΑΕΠ κατά την τελευταία πενταετία[2] προέρχεται από την οικονομία του διαδικτύου[3]. Ο εν λόγω κλάδος της οικονομίας δημιουργεί 2,6 θέσεις εργασίας για κάθε καταργούμενη φθάνοντας ορισμένες φορές το 25% των καθαρά δημιουργούμενων θέσεων εργασίας[4]. Οι διαδικτυακές υπηρεσίες, οι οποίες εγγενώς δεν γνωρίζουν σύνορα, μπορούν να επιταχύνουν την ευρωπαϊκή ενοποίηση και την υλοποίηση της ενιαίας αγοράς που αποτελεί και το ζητούμενο εδώ και πάνω από 50 χρόνια.

---

1 Ως «διαδικτυακές ή επιγραμμικές υπηρεσίες» νοούνται στο παρόν έγγραφο οι υπηρεσίες που παρέχονται εξ αποστάσεως, με ηλεκτρονικά μέσα, κατόπιν αιτήματος του προσώπου που λαμβάνει την υπηρεσία και έναντι αμοιβής. Ως εκ τούτου, περιλαμβάνεται το ηλεκτρονικό εμπόριο προϊόντων (συμπεριλαμβανομένων των πολιτιστικών προϊόντων και των φαρμάκων) και υπηρεσιών (συμπεριλαμβανομένων των παιχνιδιών σε απευθείας σύνδεση) καθώς και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, η εξ αποστάσεως επαγγελματική εκπαίδευση κ.λπ. Αντιθέτως, οι επιγραμμικές υπηρεσίες που παρέχονται από τις δημόσιες διοικήσεις δεν περιλαμβάνονται σε αυτήν την ανάλυση. Χάριν ευκολίας, θα χρησιμοποιείται ο όρος «διαδικτυακές ή επιγραμμικές υπηρεσίες», εκτός εάν γίνεται ρητώς αναφορά στο ηλεκτρονικό εμπόριο.

2 «Internet matters, the net's sweeping impact on growth, jobs, and prosperity», McKinsey Global Institute, Μάιος 2011, έκθεση η οποία αφορά τις εν λόγω χώρες καθώς και τη Βραζιλία, την Κίνα και την Ινδία.

3 Σύνολο των δραστηριοτήτων που συνδέονται με την δημιουργία και την εκμετάλλευση δικτύων πρόσβασης στο διαδίκτυο καθώς και των υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω διαδικτύου (τηλεπικοινωνίες μέσω Πρωτοκόλλου του Διαδικτύου (IP), κατασκευή και συντήρηση εξοπλισμού πληροφορικής που προορίζεται για το διαδίκτυο, δραστηριότητες υπηρεσιών πληροφορικής που συνδέονται με το διαδίκτυο, όλες οι δραστηριότητες που στηρίζονται στο διαδίκτυο από το ηλεκτρονικό εμπόριο μέχρι την διαδικτυακή διαφήμιση).

4 Αυτό ισχύει από το 2000 στην Γαλλία. L'impact d'Internet sur l'économie française. McKinsey. Μάρτιος 2011.

Ωστόσο, το ποσοστό της οικονομίας του διαδικτύου στο ευρωπαϊκό ΑΕΠ εξακολουθεί να είναι χαμηλό. Το 2010 δεν ξεπερνούσε το 3%. Αν και το ποσοστό ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου[5] σημειώνει ταχεία πρόοδο σε εθνικό επίπεδο, ο νέος αυτός φορέας εξακολουθεί, κατέχοντας το 3,4%[6] του ευρωπαϊκού λιανικού εμπορίου, να είναι ήσσονος σημασίας. Το ηλεκτρονικό εμπόριο, που είναι λιγότερο αναπτυγμένο σε σχέση με τις ΗΠΑ ή την περιοχή Ασίας-Ειρηνικού, εξακολουθεί σε μεγάλο βαθμό να περιορίζεται εντός των εθνικών συνόρων, ενώ η διασυνοριακή δραστηριότητα παραμένει σε χαμηλά επίπεδα[7].

Η Ευρώπη του διαδικτύου εξακολουθεί να είναι ένα συνονθύλευμα από διαφορετικούς νόμους, κανόνες, πρότυπα και πρακτικές των οποίων η «διαλειτουργικότητα» ορισμένες φορές είναι δύσκολη ή και αδύνατη. Η κατάσταση αυτή θέτει εμπόδια στην ανάπτυξη των διαδικτυακών υπηρεσιών και υπονομεύει την εμπιστοσύνη των πραγματικών ή δυνητικών χρηστών, τόσο από πλευράς προσφοράς όσο και από πλευράς ζήτησης. Η ανεπαρκής γνώση των παρεχόμενων δικαιωμάτων και των εφαρμοστέων κανόνων, καθώς και των ευκαιριών που προσφέρονται από την ψηφιακή οικονομία, ενισχύουν την επιφυλακτική τους στάση. Οι πρακτικές δυσκολίες που συνδέονται με τις διασυνοριακές συναλλαγές (πληρωμές, παραδόσεις, επίλυση διαφορών, κίνδυνοι κατάχρησης) αποτελούν για αυτούς αποθαρρυντικό παράγοντα πλήρους εκμετάλλευσης του διαδικτύου για την προμήθεια ή την παροχή των προϊόντων και των υπηρεσιών τους.

Η ενιαία ψηφιακή αγορά δεν έχει αξιοποιήσει ακόμα πλήρως το δυναμικό της. Εκτιμάται ότι το κόστος αυτής της μη ολοκλήρωσης θα ανέλθει τουλάχιστον στο 4,1% του ΑΕΠ μέχρι το 2020, ήτοι 500 δισεκατομμύρια ευρώ ή 1.000 ευρώ ανά πολίτη[8]. Η Ευρωπαϊκή Ένωση, έχοντας θέσει φιλόδοξους στόχους για μια νέα έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη με ορίζοντα το 2020[9], δεν μπορεί να επιβαρυνθεί με το κόστος μιας κατακερματισμένης ψηφιακής αγοράς. Αντιθέτως, οφείλει να θέσει στόχους στο μέτρο των δυνατοτήτων ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου και των διαδικτυακών υπηρεσιών, οι οποίοι μπορούν να φτάσουν το 15 με 20% της αύξησης του ΑΕΠ μέχρι το 2015, παραδείγματος χάριν, στις Κάτω Χώρες και το Ηνωμένο Βασίλειο[10]. Ο καθορισμός του στόχου για διπλασιασμό των διαδικτυακών πωλήσεων και του ποσοστού της οικονομίας του διαδικτύου στο ΑΕΠ της Ευρωπαϊκής Ένωσης μέχρι το 2015 επιβεβαιώνει την αποφασιστικότητά της να αποκομίσει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα από την ψηφιακή οικονομία.

Η άνθηση του ηλεκτρονικού εμπορίου και των διαδικτυακών υπηρεσιών σε ευρωπαϊκό επίπεδο απαιτεί συντονισμένη και αποφασιστική δράση, σύμφωνα με το ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη[11]. Η Επιτροπή δεσμεύτηκε να συνεργαστεί με

---

5 Αγορές και πωλήσεις που πραγματοποιήθηκαν σε δικτυακούς τόπους ή σε ηλεκτρονικά συστήματα, εξαιρουμένης της αποστολής παραγγελιών μέσω γραπτών μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (ορισμός της Eurostat και του ΟΟΣΑ).

6 Euromonitor

7 5ος πίνακας αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Μάρτιος 2011 http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms6_en.htm.

8 Copenhagen Economics, The Economic Impact of a European Digital Single Market, Μάρτιος 2010.

9 Ανακοίνωση της Επιτροπής με τίτλο «Ευρώπη 2020 - Στρατηγική για έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη», COM (2010) 2020 τελικό.

10 "Turning local: from Madrid to Moscow, the Internet is going native» Boston Consulting Group, Σεπτέμβριος 2011.

11 Ανακοίνωση της Επιτροπής «Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη» COM(2010)245.

όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη για την επίτευξη του εν λόγω στόχου. Έχουν ήδη δρομολογηθεί ή βρίσκονται στο στάδιο της έγκρισης οι πολυάριθμες πρωτοβουλίες που ανακοινώθηκαν στο πλαίσιο της ψηφιακής στρατηγικής[12]. Η παρούσα ανακοίνωση αποτελεί συνέχεια της ανακοίνωσης του 2009[13], η ανάλυση της οποίας εξακολουθεί να είναι ισχύει. Αποτελεί νέα συμβολή στην υλοποίηση της ψηφιακής στρατηγικής δεδομένου ότι θεσπίζει πρόγραμμα δράσεων για την ανάπτυξη των διαδικτυακών υπηρεσιών και αποτελεί επιπλέον, σε συνδυασμό με την Ετήσια επισκόπηση για την ανάπτυξη[14], απάντηση στο αίτημα του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου όσον αφορά την υποβολή χάρτη πορείας για την ολοκλήρωση της εσωτερικής ψηφιακής αγοράς μέχρι το 2015.

ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΣΤΗΝ ΕΝΙΑΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΑΓΟΡΑ

Αναμενόμενα οφέλη

Οι αποδοτικές και καινοτόμες διαδικτυακές υπηρεσίες που στηρίζονται στα απαιτούμενα ευρυζωνικά δίκτυα επικοινωνιών έχουν τη μοναδική ικανότητα τόνωσης της ανάπτυξης και της απασχόλησης στην Ευρώπη. Καμία άλλη τεχνολογική, οικονομική ή κοινωνική εξέλιξη δεν προσφέρει επί του παρόντος τις ίδιες δυνατότητες όσον αφορά τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, την πρόσβαση σε διαφοροποιημένες προσφορές, την προσβασιμότητα, την πρακτικότητα και την καινοτομία. Οι διαδικτυακές υπηρεσίες και τα ευρυζωνικά δίκτυα επικοινωνιών μπορούν επίσης να συμβάλουν στην επίτευξη μεγαλύτερης παραγωγικότητας και καινοτομίας στην εκπαίδευση και τη δια βίου μάθηση και να συμβάλλουν στην καλύτερη αντιμετώπιση των μεγάλων προκλήσεων της κοινωνίας, δηλαδή τη διατήρηση της κοινωνικής και εδαφικής συνοχής ή την προσαρμογή στις επιπτώσεις της δημογραφικής γήρανσης και της αλλαγής του κλίματος.

Η αξιοποίηση αυτών των δυνατοτήτων απαιτεί αυξημένη εμπιστοσύνη στην ενιαία ψηφιακή αγορά, η οποία θα ωφελήσει το σύνολο της κοινωνίας:

- Η αύξηση του ηλεκτρονικού εμπορίου θα έχει απτά οφέλη για τους **καταναλωτές** όσον αφορά τις χαμηλότερες τιμές, το εύρος των επιλογών και την καλύτερη ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών χάρη στις διασυνοριακές συναλλαγές και στην πιο εύκολη σύγκριση των προσφορών[15]. Το συνολικό κέρδος για τους καταναλωτές αναμένεται ότι θα ανέλθει περίπου σε 204 δισεκατομμύρια ευρώ (1,7% του ευρωπαϊκού ΑΕΠ) όταν το ηλεκτρονικό εμπόριο φθάσει το 15% των λιανικών πωλήσεων και εάν

[12] Για παράδειγμα, η πρόταση κανονισμού περί κοινής ευρωπαϊκής νομοθεσίας για τις πωλήσεις, η πρόταση οδηγίας για τους εναλλακτικούς μηχανισμούς επίλυσης διαφορών ή η αναθεώρηση της οδηγίας για την επαναχρησιμοποίηση των πληροφοριών των δημόσιων υπηρεσιών. Βλέπε σχετικά την ετήσια έκθεση προόδου της 22ας Δεκεμβρίου 2011 http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/documents/dae_annual_report_2011.pdf

[13] COM(2009) 557 τελικό.

[14] COM(2011) 815 τελικό.

[15] Εκτιμάται ότι εάν οι καταναλωτές πραγματοποιούν διαδικτυακές αγορές στην εγχώρια αγορά, έχουν δύο φορές περισσότερες επιλογές απ' ό,τι εάν δεν πραγματοποιούν καθόλου διαδικτυακές αγορές. Εάν πραγματοποιούν διαδικτυακές αγορές σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση, έχουν μέχρι και δεκαέξι φορές περισσότερες επιλογές.

εξαλείφονταν τα εμπόδια που υπάρχουν στην ενιαία αγορά[16]. Τα ευάλωτα άτομα (ηλικιωμένοι, άτομα με κινητικά προβλήματα, άτομα απομονωμένα σε αγροτικές περιοχές, άτομα με μειωμένη αγοραστική δύναμη) μπορούν ειδικότερα να επωφεληθούν από το ηλεκτρονικό εμπόριο, ενώ η Ευρώπη θα έχει τη δυνατότητα να αντιμετωπίσει καλύτερα τις υφιστάμενες δημογραφικές προκλήσεις.

- Οι ευκαιρίες για τις **επιχειρήσεις, και ειδικότερα τις ΜΜΕ** αλλά και τις πολύ μικρές επιχειρήσεις θα διευρυνθούν. Θα έχουν πρόσβαση σε νέες αγορές, εκτός των εθνικών ή ακόμα και των ευρωπαϊκών συνόρων. Η παραγωγικότητα των επιχειρήσεων θα βελτιωθεί μέσω της εντατικότερης χρήσης των διαδικτυακών υπηρεσιών και της πρόσβασης σε συστήματα υπολογιστικού νέφους (*cloud computing*). Οι νεοσύστατες επιχειρήσεις θα μπορέσουν να πολλαπλασιαστούν και οι υφιστάμενες επιχειρήσεις να ευδοκιμήσουν εντασσόμενες σε νέους τομείς της αγοράς χάρη στο φαινόμενο «long tail»[17]. Μια ευρωπαϊκή ψηφιακή αγορά υψηλών επιδόσεων θα επιτρέψει στην Ευρώπη να αντιμετωπίσει καλύτερα τον ανταγωνισμό με τον υπόλοιπο κόσμο προσδίδοντάς της ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα βασιζόμενα στη γνώση, στο υψηλό επίπεδο εξειδίκευσης και στα οικονομικά και κοινωνικά καινοτόμα πρότυπα.

- Οι **πολίτες** θα μπορούν γενικότερα να αναλάβουν διαδικτυακές δραστηριότητες και διασυνοριακά, μέσα σε ασφαλές, υπεύθυνο και αξιόπιστο περιβάλλον. Το διαδίκτυο θα προτείνει στην Ευρώπη ένα αποδοτικότερο, πιο ασφαλές και πιο υπεύθυνο πλαίσιο δραστηριοτήτων, επιτρέποντας στον καθένα ξεχωριστά να ασκήσει τα δικαιώματά του. Θα αντικατοπτρίζει τις ευρωπαϊκές αξίες και θα σέβεται τα θεμελιώδη δικαιώματα που ορίζονται στον Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως η ελευθερία έκφρασης και πληροφόρησης, ο σεβασμός της ιδιωτικής ζωής, η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή η απαγόρευση των διακρίσεων. Θα διευκολυνθούν οι πολιτιστικές και κοινωνικές συναλλαγές.

- Οι **εργαζόμενοι** θα επωφεληθούν επίσης από την ενιαία ψηφιακή αγορά. Οι διαδικτυακές υπηρεσίες θα δημιουργήσουν ποιοτικές θέσεις εργασίας για μισθωτούς ή ελεύθερους επαγγελματίες, ακόμα και σε αγροτικές ή απομονωμένες περιοχές. Θα προσφέρουν ευρύτερες επιλογές όσον αφορά τον τρόπο άσκησης δραστηριοτήτων (παραδείγματος χάριν, τηλεργασία) και θα διευκολύνουν την αναζήτηση εργασίας, ακόμη και εκτός των εθνικών συνόρων, καθώς και την ιδιωτική πρωτοβουλία.

- Τέλος, η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου θα είναι επωφελής και για το **περιβάλλον**. Η μεγέθυνση που σημειώνεται με αυτόν τον τρόπο θα είναι πιο οικολογική και βιώσιμη: στην πραγματικότητα, η κατ' οίκον παράδοση στο πλαίσιο μιας βελτιστοποιημένης εφοδιαστικής είναι λιγότερο ενεργοβόρα από τον πολλαπλασιασμό των προσωπικών μετακινήσεων των καταναλωτών[18].

---

[16] Έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής «Οφέλη από το ηλ-εμπόριο για τους καταναλωτές», παράρτημα 2 της παρούσας ανακοίνωσης.

[17] Σε περίπτωση που υφίσταται ευρύτερη επιλογή, μπορεί το συνολικό ποσό των πωλήσεων προϊόντων που αποτελούν αντικείμενο χαμηλής ζήτησης, ή που σημειώνουν χαμηλές πωλήσεις, να αντιστοιχεί σε ίσο ή μεγαλύτερο μερίδιο της αγοράς από εκείνο των προϊόντων με τις μεγαλύτερες πωλήσεις.

[18] «Οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις των αγορών μέσω διαδικτύου» της Estia et Médiamétrie//NetRatings για την FEVAD. Ιούνιος 2009.

Επίσης, θα υπάρξει εξοικονόμηση ενέργειας, ακόμα και στην παραγωγή προϊόντων που μπορούμε, για παράδειγμα, να τηλεφορτώνουμε εφεξής σε ψηφιακή μορφή[19].

Μια στρατηγική για την επίτευξη του σκοπού αυτού μέχρι το 2015

Η παρούσα ανακοίνωση προσδιορίζει πέντε βασικά εμπόδια στην ενιαία ψηφιακή αγορά και περιλαμβάνει ένα σχέδιο δράσης για την εξάλειψή τους.

- η προσφορά νόμιμων και διασυνοριακών διαδικτυακών υπηρεσιών, η οποία εξακολουθεί να παραμένει ανεπαρκής,
- η έλλειψη πληροφόρησης των φορέων διαδικτυακών υπηρεσιών και προστασίας των χρηστών του διαδικτύου,
- τα ανεπαρκή συστήματα πληρωμών και παράδοσης,
- οι πολυάριθμες καταχρήσεις και οι δυσκολίες επίλυσης διαφορών,
- η μέχρι τώρα ανεπαρκής αξιοποίηση των ευρυζωνικών δικτύων επικοινωνιών και των προηγμένων τεχνολογικών λύσεων.

Τα πέντε αυτά εμπόδια και οι λύσεις που προτείνονται στο σχέδιο δράσης δεν είναι τα μόνα. Το σχέδιο δίνει έμφαση στην ενίσχυση ενός ενιαίου και εναρμονισμένου πλαισίου για το ηλεκτρονικό εμπόριο και για άλλες εμπορικές διαδικτυακές υπηρεσίες. Ανοίγοντας ένα νέο κεφάλαιο του ψηφιακού θεματολογίου για την Ευρώπη εν προκειμένω, εντάσσεται επίσης στη λογική της Πράξης για την Ενιαία Αγορά[20] και σχετίζεται με μια ευρύτερη δέσμευση της Ευρωπαϊκής Ένωσης που έχει στόχο την προώθηση της οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας, από την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέχρι τον ψηφιακό γραμματισμό και από την τυποποίηση μέχρι τη διαδικτυακή ασφάλεια[21].

Τα συμπεράσματα της παρούσας ανακοίνωσης βασίζονται σε πολυάριθμες διαβουλεύσεις, σε μελέτες και εκθέσεις, κυρίως του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, καθώς και σε δημόσια διαβούλευση. Η ανακοίνωση συνοδεύεται από δύο έγγραφα εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής. Το πρώτο, με τίτλο «Οι διαδικτυακές υπηρεσίες, όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο, στην ενιαία αγορά», αποτελεί, μαζί με την αξιολόγηση της οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο, μια ανάλυση των εμποδίων που παρουσιάζονται στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου[22]. Στο δεύτερο, με τίτλο «Προσφέροντας στους καταναλωτές τα οφέλη του ηλεκτρονικού εμπορίου»,

---

[19] Weber, Koomey, Matthews «The energy and climate change impact of different music delivery methods», Τελική έκθεση προς την Microsoft Corporation και την Intel Corporation.

[20] Ανακοίνωση της Επιτροπής «Η Πράξη για την Ενιαία Αγορά – Δώδεκα δράσεις για την τόνωση της ανάπτυξης και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης – Μαζί για μια νέα ανάπτυξη» COM(2011)206 τελικό.

[21] Η Επιτροπή θα μεριμνήσει ώστε κάθε μέτρο που θα ληφθεί στο πλαίσιο της παρούσας ανακοίνωσης να τηρεί τις αρχές του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

[22] Οδηγία 2000/31 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 8ης Ιουνίου 2000, για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου [ΕΕ L 178 της 17.7.2000, σ. 1]. Αποσκοπεί στην ενθάρρυνση της ανάπτυξης των εν λόγω υπηρεσιών, και ιδίως μέσω της εφαρμογής της ρήτρας της χώρας προέλευσης, της υποχρέωσης ενημέρωσης των καταναλωτών, μιας ρύθμισης νομοθεσίας για τις διαδικτυακές εμπορικές επικοινωνίες και τις διατάξεις σχετικά με τις ηλεκτρονικές συμβάσεις και την ευθύνη των ενδιάμεσων παρόχων.

γίνεται παρουσίαση της λεπτομερούς ανάλυσης των εμποδίων στο ηλεκτρονικό εμπόριο προϊόντων, τα οποία προσδιορίζονται με μεγαλύτερη ακρίβεια.

– **ΠΕΝΤΕ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ**

Ανάπτυξη της νόμιμης και διασυνοριακής προσφοράς προϊόντων και διαδικτυακών υπηρεσιών

Για να επωφεληθούν πλήρως από την ενιαία αγορά διαδικτυακών υπηρεσιών, οι καταναλωτές όλων των κρατών μελών πρέπει να έχουν νόμιμη πρόσβαση σε πολλά και ποικίλα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρονται στο πλαίσιο της ευρύτερης δυνατής γεωγραφικής βάσης.

Η **οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο** κατήργησε μια σειρά εμποδίων στις διασυνοριακές διαδικτυακές υπηρεσίες. Αποτελεί **βασικό στοιχείο για την ασφάλεια δικαίου και την εμπιστοσύνη των καταναλωτών, αλλά και των επιχειρήσεων**. Η ρήτρα που περιλαμβάνει για την εσωτερική αγορά, στην οποία ορίζεται ότι τα κράτη μέλη δεν μπορούν να περιορίσουν την ελεύθερη παροχή υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας από άλλο κράτος μέλος, αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της ενιαίας ψηφιακής αγοράς. Βάσει των διαβουλεύσεων και των αναλύσεων που έχουν διεξαχθεί, δεν συνεπάγεται ότι απαιτείται αναθεώρηση της οδηγίας σε αυτό το στάδιο. Αντίθετα, απαιτείται βελτίωση της εφαρμογής της (ιδίως μέσω βελτιωμένης διοικητικής συνεργασίας με τα κράτη μέλη και μέσω εις βάθος αξιολόγησης της εφαρμογής της οδηγίας), αποσαφήνιση ορισμένων σημείων, για παράδειγμα όσον αφορά την ευθύνη ορισμένων ενδιάμεσων διαδικτυακών παρόχων, καθώς και η λήψη των συμπληρωματικών μέτρων που απαιτούνται για την πλήρη αξιοποίησή της, όπως προσδιορίζονται στο παρόν σχέδιο δράσεων. Η προσφυγή στο σύστημα πληροφόρησης για την εσωτερική αγορά (IMI)[23] που υφίσταται ήδη για άλλες ευρωπαϊκές νομοθετικές πράξεις, θα μπορούσε να διευκολύνει την διοικητική συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών όσον αφορά την εφαρμογή της οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Η ανάπτυξη των διαδικτυακών υπηρεσιών και η πρόσβαση σε αυτές από τους περισσότερους εξακολουθεί εξάλλου να παρακωλύεται από πολλά εμπόδια:

Οι επιχειρήσεις διστάζουν να αναλάβουν αυτές τις καινοτόμες δραστηριότητες, λαμβάνοντας υπόψη **το κόστος και τους κινδύνους που προκύπτουν από τον κατακερματισμό που συνδέεται με τη συνύπαρξη των 27 εθνικών νομικών καθεστώτων**, ιδίως όσον αφορά το δίκαιο των καταναλωτών. Κρίνεται απαραίτητο να καταβληθούν επιπλέον προσπάθειες σε ευρωπαϊκό επίπεδο για την ενεργοποίηση των πρωτοβουλιών, χωρίς να δημιουργούνται νέοι φραγμοί. Η πρόσφατη πρόταση κανονισμού περί κοινής ευρωπαϊκής νομοθεσίας για τις πωλήσεις, η οποία θα εφαρμόζεται σε εθελοντική βάση κατόπιν ρητής συμφωνίας μεταξύ των μερών μιας διασυνοριακής σύμβασης, θα μειώσει το κόστος των διασυνοριακών συναλλαγών για τις επιχειρήσεις. Η εν λόγω κοινή ευρωπαϊκή νομοθεσία για τις πωλήσεις θα συνυπάρχει με τα εθνικά δίκαια. Αντιθέτως, από την πλευρά των πελατών, **οι αδικαιολόγητες διακρίσεις εξαιτίας της εθνικότητας ή του τόπου διαμονής κατά**

[23] Πρόκειται για ασφαλή, πολύγλωσση διαδικτυακή εφαρμογή που διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ αρμοδίων αρχών του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου.

την πραγματοποίηση της αγοράς πρέπει να εξαλειφθούν. Για τον σκοπό αυτό, η Επιτροπή θα παρουσιάσει κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την εφαρμογή του άρθρου 20 της οδηγίας για τις υπηρεσίες, το οποίο απαγορεύει ρητώς τις εν λόγω διακρίσεις[24].

Επίσης, πρέπει να ενταθεί ο **ανταγωνισμός μεταξύ προϊόντων και υπηρεσιών**. Οι ΜΜΕ εξέφρασαν ανησυχίες σχετικά με περιπτώσεις αμφισβητήσιμης εφαρμογής της επιλεκτικής διανομής σε προϊόντα τα οποία δεν θα έπρεπε να εμπίπτουν σε αυτή. Η Επιτροπή θα μεριμνήσει για την αυστηρή εφαρμογή των νέων αυτών κανόνων περί επιλεκτικής διανομής[25]. Στο πλαίσιο μελλοντικής πρωτοβουλίας σχετικά με τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές μεταξύ επιχειρήσεων, η Επιτροπή θα εξετάσει επίσης τα προβλήματα που προκύπτουν από ενδεχόμενη κατάχρηση της διαπραγματευτικής ισχύος των φορέων του παραδοσιακού εμπορίου με σκοπό την παρεμπόδιση της δραστηριότητας των νεοεισερχόμενων στο διαδίκτυο. Θα εξασφαλίσει τέλος ότι οι επιχειρήσεις δεν καταχρώνται της δεσπόζουσας θέσης τους στο ψηφιακό περιβάλλον και ότι διατηρείται η ουδετερότητα του διαδικτύου – ιδίως ότι ο τελικός χρήστης μπορεί να έχει πρόσβαση στην πληροφορία και να την διανέμει, καθώς και ότι μπορεί να χρησιμοποιήσει τις εφαρμογές και τις υπηρεσίες της επιλογής του[26].

Στον τομέα του πολιτισμού, η **νόμιμη προσφορά** ψηφιακού περιεχομένου εξελίσσεται με διαφορετικούς ρυθμούς στα κράτη μέλη και δεν ανταποκρίνεται πάντοτε στις προσδοκίες των καταναλωτών. Στην περίπτωση της μουσικής, οι κάτοικοι ορισμένων κρατών μελών επωφελούνται, για παράδειγμα, από πολύ ευρύτερη επιλογή σε σύγκριση με άλλα κράτη της Ένωσης. Συνολικά, η διαδικτυακή κατανάλωση μουσικής αναπτύχθηκε ταχύτερα στις ΗΠΑ απ' ό,τι στην Ευρώπη[27], όπου οι προσφορές σε διεθνική ή πανευρωπαϊκή κλίμακα παραμένουν περιορισμένες. Το ίδιο ισχύει και για τον οπτικοακουστικό κλάδο, αφού τα δίκτυα διανομής οπτικοακουστικού περιεχομένου και τα δικαιώματα αναδιανομής περιορίζονται σε ορισμένα κράτη μέλη και απευθύνονται μόνο εντός των εθνικών συνόρων. Η συλλογική διαχείριση των δικαιωμάτων δημιουργού πρέπει να εξελιχθεί προς ευρωπαϊκά μοντέλα που θα διευκολύνουν την χορήγηση αδειών εκμετάλλευσης για περισσότερες χώρες. Όσον αφορά τους ευρωπαίους πολίτες που μετακινούνται προσωρινά ή μόνιμα σε άλλο κράτος μέλος, να συνεχίσουν να μπορούν να παρακολουθούν τα προγράμματα που τους αρέσουν. Μια φιλόδοξη εφαρμογή της ευρωπαϊκής στρατηγικής για την πνευματική ιδιοκτησία[28] θα συμβάλει ιδιαιτέρως στην ανάπτυξη ευρύτερης και καλύτερα προσαρμοσμένης προσφοράς σε ευρωπαϊκή κλίμακα. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο η Επιτροπή θα υποβάλει το 2012 προτάσεις με σκοπό τη δημιουργία ενός νομικού πλαισίου για τη συλλογική διαχείριση των δικαιωμάτων δημιουργού, προκειμένου να υπάρξει η δυνατότητα πολλαπλής εδαφικής και πανευρωπαϊκής αδειοδότησης.

---

24 Οδηγία 2006/123/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2006, σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά [ΕΕ L 376 της 27.12.2006].

25 Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 330/2010 της Επιτροπής, της 20ής Απριλίου 2010, σχετικά με την εφαρμογή του άρθρου 101 παράγραφος 3 της συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε ορισμένες κατηγορίες κάθετων συμφωνιών και εναρμονισμένων πρακτικών [ΕΕ L 102 της 23.4.2010, σ. 1].

26 COM(2011) 222 τελικό.

27 Οι πωλήσεις ψηφιακής μουσικής αντιπροσωπεύουν το 19% του συνόλου στην Ευρώπη, έναντι του 50% στις ΗΠΑ και του 25% στην Ιαπωνία (IFPI Recording Industry in Numbers, 2011).

28 Ανακοίνωση της Επιτροπής «Η ενιαία αγορά για τα δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας – Τόνωση της δημιουργικότητας και της καινοτομίας για τη δημιουργία οικονομικής ανάπτυξης, θέσεων απασχόλησης υψηλής ποιότητας και έξοχων προϊόντων και υπηρεσιών στην Ευρώπη» COM(2011)287 τελικό.

Άλλες νέες προσφορές που επιτρέπονται χάρη στην ανάπτυξη των τεχνολογιών, όπως το **ψηφιακό βιβλίο**, κάνουν ακόμα τα πρώτα τους βήματα στην Ευρώπη, ενώ στις ΗΠΑ οι πωλήσεις ψηφιακών βιβλίων ξεπέρασαν εκείνες των βιβλίων τσέπης. Ο ισχύων συντελεστής ΦΠΑ μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την εξέλιξη της προσφοράς επειδή υφίστανται σημαντικές διαφορές στους συντελεστές που ισχύουν για συγκρίσιμα προϊόντα, διαφορές που μεταφέρονται στην τιμή πώλησης στους καταναλωτές. Αυτό για παράδειγμα ισχύει για τις ψηφιακές εκδόσεις που αντιστοιχούν σε ισοδύναμα φυσικά προϊόντα. Στην ανακοίνωση της 6ης Δεκεμβρίου 2011 για το μέλλον του ΦΠΑ[29], η Επιτροπή αναφέρει ότι μία από τις βασικές αρχές που πρέπει να εφαρμοστεί είναι ότι τα παρόμοια προϊόντα και υπηρεσίες πρέπει να υπάγονται στον ίδιο συντελεστή ΦΠΑ και ότι οι τεχνολογικές πρόοδοι πρέπει να συνεκτιμώνται σε αυτό το πλαίσιο, έτσι ώστε να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα της σύγκλισης μεταξύ διαδικτυακού και φυσικού περιβάλλοντος. Η Επιτροπή θα υποβάλλει προτάσεις προς την κατεύθυνση αυτή στο τέλος του 2013. Γενικότερα, η Επιτροπή θα δρομολογήσει συζητήσεις με τα κράτη μέλη και τα ενδιαφερόμενα μέρη σχετικά με την ανάπτυξη του ψηφιακού βιβλίου στην ενιαία αγορά και για τα σχετικά εμπόδια που αντιμετωπίζει η εν λόγω ανάπτυξη.

Η πολυπλοκότητα του **συστήματος του ΦΠΑ** μπορεί επίσης να αποθαρρύνει τις επιχειρήσεις από την πραγματοποίηση διαδικτυακών πωλήσεων σε ένα άλλο κράτος μέλος[30]. Σε γενικές γραμμές, θα ήταν χρήσιμη η απλούστευση του διοικητικού φόρτου για τις επιχειρήσεις που υπόκεινται στο υφιστάμενο σύστημα ΦΠΑ, και κυρίως η δημιουργία ενιαίων θυρίδων εξυπηρέτησης, για την ενθάρρυνση και τη διευκόλυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου σε διασυνοριακό επίπεδο. Στην προαναφερθείσα ανακοίνωση η Επιτροπή αναφέρει ότι η εναρμονισμένη εισαγωγή το 2015 μιας μίνι ενιαίας θυρίδας για τους παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, ραδιοτηλεοπτικών εκπομπών και ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται στους τελικούς χρήστες αποτελεί υψηλή προτεραιότητα και ότι επαφίεται στα κράτη μέλη να προβλέψουν τους απαραίτητους πόρους προς το σκοπό αυτό. Προβλέπεται επίσης μετά το 2015 διεύρυνση του πεδίου εφαρμογής της ενιαίας θυρίδας για τα υπόλοιπα προϊόντα και υπηρεσίες. Η ορθή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς προϋποθέτει επίσης την εναρμόνιση των τελών για αντίγραφα ιδιωτικής χρήσης με την αρχή της ελεύθερης κυκλοφορίας των εμπορευμάτων, δηλαδή να επιτρέπεται η ελεύθερη διασυνοριακή ανταλλαγή προϊόντων, τα οποία υπόκεινται σε τέλη για αντίγραφα ιδιωτικής χρήσης.

Οι **πληροφορίες** κοινωνικής, οικονομικής, γεωγραφικής, μετεωρολογικής ή τουριστικής φύσεως **που προέρχονται από τον δημόσιο τομέα** χρησιμοποιούνται ολοένα και περισσότερο για την ανάπτυξη καινοτόμων διαδικτυακών εμπορικών εφαρμογών. Εντούτοις, εξακολουθούν να υπάρχουν διαφορές στις εθνικές ρυθμίσεις όσον αφορά, για παράδειγμα, τις τιμές ή τους όρους χρήσης. Προσφάτως, η Επιτροπή εξέδωσε πρόταση αναθεώρησης του υφιστάμενου νομικού πλαισίου προκειμένου να ενθαρρύνει τη χρήση δημόσιων πληροφοριών για τις εφαρμογές σε ψηφιακό περιβάλλον.

---

29 COM(2011) 851 τελικό.

30 Παραδείγματος χάριν, οι επιχειρήσεις πρέπει να γνωρίζουν τα κατώτατα όρια που καθορίζονται για τις υπηρεσίες σε εθνικό επίπεδο πέραν των οποίων υποχρεούνται να εγγραφούν στο κράτος μέλος που πραγματοποιείται η αγορά και στη συνέχεια να επιβαρύνονται με τον σχετικό διοικητικό φόρτο.

ΚΥΡΙΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

Η Επιτροπή θα προβεί στις ακόλουθες βασικές δράσεις:

1. Μέριμνα για ορθή εφαρμογή της οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο και των οδηγιών για την προστασία των καταναλωτών στο διαδίκτυο, βασιζόμενη στη βελτίωση της διοικητικής συνεργασίας με τα κράτη μέλη —και κυρίως μέσω της επέκτασης του συστήματος πληροφόρησης για την εσωτερική αγορά (IMI), του δικτύου συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών (CPC) ή ακόμα και μέσω της διεξαγωγής συζητήσεων με τα κράτη μέλη στο πλαίσιο της ομάδας εμπειρογνωμόνων για το ηλεκτρονικό εμπόριο·

2. Μέριμνα για ταχεία και φιλόδοξη εφαρμογή της ευρωπαϊκής στρατηγικής για τα δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, και ειδικότερα μέσω της νομοθετικής πρωτοβουλίας για αντίγραφα ιδιωτικής χρήσης (2013) και της δρομολόγησης αναλύσεων σχετικά με την αναθεώρηση της οδηγίας σχετικά με το δικαίωμα πνευματικής ιδιοκτησίας στην κοινωνία της πληροφορίας (2012). Επίσης, η Επιτροπή θα καταρτίσει, το 2012, έκθεση σχετικά με τα αποτελέσματα της διαβούλευσης για την διαδικτυακή διανομή οπτικοακουστικών έργων και σχετικά με τις επιπτώσεις της αποφάσεως «Premier League»[31]·

3. Μέριμνα για την αυστηρή τήρηση των κανόνων περί επιλεκτικής διανομής και καταπολέμηση των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών των επιχειρήσεων. Παράλληλα, μέριμνα προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι η πρόσβαση των πολιτών στις διαδικτυακές υπηρεσίες δεν απειλείται από πρακτικές αθέμιτου ανταγωνισμού.

Ενίσχυση της πληροφόρησης των φορέων εκμετάλλευσης και της προστασίας των καταναλωτών

Τόσο οι πάροχοι όσο και οι χρήστες διαδικτυακών υπηρεσιών πρέπει να είναι σε θέση να έχουν πρόσβαση σε, ή να λαμβάνουν, επαρκώς ολοκληρωμένες και αξιόπιστες πληροφορίες σχετικά με τις δραστηριότητές τους. Ειδικότερα, οι καταναλωτές πρέπει να απολαμβάνουν της προστασίας των δικαιωμάτων τους και της διασφάλισης της ορθής χρήσης των προσωπικών τους δεδομένων.

Το **επίπεδο των γνώσεων και η πληροφόρηση των φορέων εκμετάλλευσης σχετικά με τους κανόνες που διέπουν το ηλεκτρονικό εμπόριο** καθώς και των καταναλωτών σχετικά με τα δικαιώματά τους είναι ανεπαρκή, ιδίως σε διασυνοριακό επίπεδο[32]. Πολλές επιχειρήσεις εκτιμούν ότι η διαδικτυακές πωλήσεις ή η επέκταση του πεδίου των δραστηριοτήτων τους σε διασυνοριακές πωλήσεις είναι ιδιαίτερα

[31] Απόφαση του Δικαστηρίου της 4ης Οκτωβρίου 2001 στις συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-403/08 και C-429/08. Στην απόφαση διαπιστώνεται ότι η εισαγωγή, η πώληση και η διασυνοριακή χρήση μιας συνδρομής για δορυφορική τηλεόραση δεν μπορούν να απαγορευθούν, δυνάμει της αρχής της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών.

[32] Για παράδειγμα, μόλις το 29% των εμπόρων γνωρίζουν ή αναζητούν πληροφορίες ή συμβουλές για την ισχύουσα νομοθεσία σχετικά με την προστασία των καταναλωτών σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες. Το 72% των εξ αποστάσεως πωλητών δεν γνωρίζει την ακριβή διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης για την εξ αποστάσεως πώληση εντός της χώρας τους. Πηγή: Έκτακτο Ευρωβαρόμετρο 300, «Retailers attitudes towards cross-border trade and consumer protection», 2011.

πολύπλοκες ή πολύ επικίνδυνες. Η Επιτροπή θα συμβάλει σε μια πιο ενεργή πολιτική χρησιμοποιώντας τα υφιστάμενα δίκτυα, και ειδικότερα το δίκτυο «Entreprise Europe», προκειμένου να παράσχει πληροφορίες στους εμπορευόμενους στο διαδίκτυο σχετικά με τις υποχρεώσεις τους κατά τη διασυνοριακή πώληση και τις ευκαιρίες που προσφέρει η πώληση στα κράτη της ΕΕ. Για τους εμπορευόμενους, η δράση αυτή θα αντιστοιχεί με την έκδοση ενός οδηγού για τα δικαιώματα των ευρωπαίων καταναλωτών στο διαδίκτυο. Παράλληλα, η Επιτροπή θα αναπτύξει ένα διαδραστικό διαδικτυακό σύστημα για την εκπαίδευση των καταναλωτών, το οποίο θα περιλαμβάνει περιεχόμενο σχετικό με τις νέες ψηφιακές τεχνολογίες.

Ένας στους δύο ευρωπαίους χρήστες του διαδικτύου χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για αναζήτηση πληροφοριών, κυρίως για σύγκριση τιμών, σύγκριση ποιότητας, παροχή υπηρεσιών στον τομέα του περιβάλλοντος ή της ενέργειας κ.λπ., προτού προβεί σε οποιαδήποτε αγορά μέσω ή εκτός διαδικτύου[33]. Επομένως, είναι σημαντικό οι **ιστότοποι σύγκρισης** να πληρούν κριτήρια αξιοπιστίας, ανεξαρτησίας και διαφάνειας – κριτήρια τα οποία επί του παρόντος δεν είναι πάντοτε συγκεντρωμένα. Επιπλέον, θα ήταν χρήσιμη η προσφορά αυξημένων επιλογών στους πολίτες μέσω της παροχής πληροφοριών σε πολλές γλώσσες και σε διασυνοριακό επίπεδο, τονώνοντας έτσι τον εγχώριο ανταγωνισμό και συμβάλλοντας στην πρόοδο της ενιαίας αγοράς. Η δημιουργία λογότυπων εμπιστοσύνης αποτελεί ακόμη ένα μέσο που συμβάλλει αποτελεσματικά στην πληροφόρηση των καταναλωτών.

Οι ευρωπαίοι καταναλωτές παραπονούνται συχνά για την απουσία ενός άμεσου μέσου επικοινωνίας που να επιτρέπει τη γρήγορη και αποτελεσματική επικοινωνία με τον πάροχο διαδικτυακών υπηρεσιών, όπως για παράδειγμα με μια αεροπορική εταιρεία. Μια σύντομη περιήγηση στο διαδίκτυο, η οποία επιβεβαιώνεται με μια μελέτη «εικονικού πελάτη»[34], αρκεί για να συναχθεί το συμπέρασμα ότι δεν πληρούνται επαρκώς[35] οι απαιτήσεις σχετικά με τη διαφάνεια και την πληροφόρηση των καταναλωτών κατά την πραγματοποίηση μιας παραγγελίας. Από το 2007, το **δίκτυο συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών («CPC»)** αποτελεί ένα αποτελεσματικό μέσο για να διασφαλιστεί ότι οι έμποροι του διαδικτύου εφαρμόζουν τους ευρωπαϊκούς κανόνες διαφάνειας και τους κανόνες σχετικά με τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Αναπτύχθηκαν εργαλεία, όπως οι λεγόμενοι έλεγχοι «σάρωσης» που κατέστησαν δυνατή τη μείωση των παράνομων πρακτικών στην πώληση αεροπορικών εισιτηρίων, ήχων κλήσης για κινητά τηλέφωνα, ηλεκτρονικών προϊόντων κλπ. Η Επιτροπή θα συνεχίσει να παρέχει τη στήριξή της για την ενίσχυση των δυνατοτήτων του δικτύου CPC (ενθαρρύνοντας, για παράδειγμα, την ανάπτυξη των ικανοτήτων των ερευνητών που απασχολούνται σε αυτό, την κατάρτιση και την ανταλλαγή ορθών πρακτικών).

Η **οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών**[36], η οποία εκδόθηκε πρόσφατα, αποτελεί επί του παρόντος το κύριο μέσο προστασίας των καταναλωτών στον τομέα των διαδικτυακών υπηρεσιών. Η εφαρμογή της πρέπει να είναι αποτελεσματική και ταχεία. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα παρουσιάσει το 2012 θεματολόγιο του

---

33 «Consumer market study on the functioning of e-commerce and internet market and selling techniques in the retail of goods», CIVIC consulting, 2011.

34 Cross-border online shopping: how safe and easy is it? ECC-Net, Οκτώβριος 2011.

35 Παραδείγματος χάριν, η ρητή αποδοχή των γενικών όρων πώλησης, επιβεβαίωση της παραγγελίας τόσο μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όσο και επί της οθόνης κλπ.

36 Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών [ΕΕ L 304 της 22.11.2011].

ευρωπαίου καταναλωτή που θα στηρίζεται σε ενοποιημένη προσέγγιση και του οποίου ένας από τους θεμέλιους λίθους θα αποτελεί ο αντίκτυπος της ψηφιακής επανάστασης στη συμπεριφορά των καταναλωτών[37]. Ένας από τους στόχους ζωτικής σημασίας της εν λόγω στρατηγικής θα είναι η ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στην αγορά προϊόντων και υπηρεσιών, διαδικτυακά ή εκτός σύνδεσης. Θα καλύψει κυρίως τον τομέα του ψηφιακού περιεχομένου προκειμένου να βελτιωθεί η προστασία των καταναλωτών όταν πραγματοποιούν τέτοιες αγορές.

Εξάλλου, πρέπει να παρασχεθούν εγγυήσεις στους πολίτες ότι τα **προσωπικά δεδομένα** τους δεν θα χρησιμοποιηθούν χωρίς τη συγκατάθεσή τους και οι φορείς εκμετάλλευσης θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να αναπτύξουν καινοτόμα οικονομικά πρότυπα. Συνεπώς, η ανάπτυξη νέων διαδικτυακών υπηρεσιών, όπως η συμπεριφορική διαφήμιση, δημιουργούν φόβους όσον αφορά τη χρήση των προσωπικών δεδομένων και το επίπεδο προστασίας τους. Τα άτομα που αφορά η επεξεργασία πρέπει να λαμβάνουν σαφείς και κατανοητές πληροφορίες που να είναι σύμφωνες με την οδηγία για την προστασία των δεδομένων[38]. Η αναθεώρηση του κεκτημένου στον τομέα της προστασίας των δεδομένων θα επιτρέψει την επίτευξη της σωστής ισορροπίας μεταξύ της ενθάρρυνσης, της καινοτομίας και του ορισμού ενός υψηλού επιπέδου προστασίας των χρηστών.

Το 2012, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα προτείνει επίσης νομοθεσία σχετικά με την αμοιβαία αναγνώριση της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και του ελέγχου της ταυτότητας και σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπογραφές, καθώς τα θέματα αυτά είναι ουσιαστικής σημασίας για τη διευκόλυνση των ηλεκτρονικών συναλλαγών και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης που μπορούν να έχουν σε αυτά οι πολίτες.

Τα **παιχνίδια και τα στοιχήματα σε απευθείας σύνδεση** παρουσιάζουν επίσης σημαντικές προκλήσεις[39]. Η άνθηση του διαδικτύου και η αυξημένη προσφορά των σχετικών υπηρεσιών καθιστούν δύσκολη τη συνύπαρξη αποκλινόντων εθνικών καθεστώτων. Άλλωστε, η παράνομη προσφορά εξακολουθεί να αναπτύσσεται[40]. Η τήρηση των εθνικών κανόνων αποτελεί πραγματική πρόκληση, γεγονός που εγείρει το ερώτημα ενδεχόμενης ανάληψης δράσης σε ευρωπαϊκό επίπεδο για τη διασφάλιση επαρκούς προστασίας και την εξασφάλιση αποτελεσματικότερης καταπολέμησης της απάτης. Κανένα κράτος μέλος δεν δύναται επί του παρόντος να καταπολεμήσει αποτελεσματικά από μόνο του την προσφορά παράνομων παιχνιδιών στο διαδίκτυο. Ωστόσο, η συνεργασία μεταξύ των εθνικών ρυθμιστικών αρχών παραμένει σε εμβρυακό στάδιο. Το 2012, η Επιτροπή θα προτείνει ένα σχέδιο δράσης, το οποίο, μεταξύ άλλων, θα θέτει ως στόχο την ενίσχυση της συνεργασίας και την αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών και των πολιτών.

---

37 Θεματολόγιο του ευρωπαίου καταναλωτή, πρωτοβουλία 17, Παράρτημα της ανακοίνωσης της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών Πρόγραμμα Εργασίας της Επιτροπής για το 2012, COM(2011) 777 τελικό/2.

38 Οδηγία 95/46/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 24ης Οκτωβρίου 1995 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών [ΕΕ L 281 της 23.11.1995].

39 Πράσινη Βίβλος σχετικά με τα τυχερά παιχνίδια σε απευθείας σύνδεση στην Εσωτερική Αγορά COM(2011)128 τελικό.

40 Από τους 15.000 περίπου δικτυακούς τόπους παιχνιδιών που είναι ενεργοί στην Ευρώπη εδώ και κάποια χρόνια, πάνω από το 85% λειτουργεί χωρίς καμία άδεια. Πηγή: Cybercriminalité dans le jeu en ligne, livre blanc du CERT-LEXSI (Laboratoire d'Expertise en Securité Informatique), Ιούλιος 2006.

Η πρακτική της **διαδικτυακής αγοράς φαρμάκων** εγείρει σειρά προβλημάτων από την άποψη προστασίας των καταναλωτών. Πρόσφατα εκδόθηκε οδηγία για τα ψευδεπίγραφα φάρμακα[41], που θα συμβάλλει στην διασφάλιση της σύννομης διαδικτυακής προσφοράς, επιτρέποντας κυρίως την θέσπιση ευρωπαϊκού λογότυπου εμπιστοσύνης για τους νόμιμους ιστότοπους στο πλαίσιο του ευρύτερου διαλόγου για τους λογότυπους εμπιστοσύνης για τους ιστότοπους πώλησης ο οποίος αναγγέλθηκε στο πλαίσιο της ψηφιακής στρατηγικής.

Προκειμένου να διασφαλιστεί η επαρκής προστασία των ασθενών, σε ολόκληρη την Ένωση θα πρέπει να συνεχιστούν οι αναλύσεις των ιδιαίτερων κινδύνων που συνδέονται με το φαινόμενο της διαδικτυακής πώλησης φαρμάκων στο πλαίσιο και υπό το πρίσμα της εφαρμογής της οδηγίας από τα κράτη μέλη. Εξάλλου, η έκθεση που θα υποβάλλει η Επιτροπή στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο σχετικά με την συμβολή της οδηγίας στην πρόληψη της εισόδου ψευδεπίγραφων φαρμάκων στη νόμιμη αλυσίδα εφοδιασμού θα περιλαμβάνει δεδομένα σχετικά με την εξέλιξη της παραποίησης των φαρμάκων όσον αφορά τις κατηγορίες των καλυπτόμενων φαρμάκων και τους διαύλους διανομής, συμπεριλαμβανομένης και της διαδικτυακής πώλησης.

Η εν λόγω προσφορά μπορεί να αποτελεί παράνομη δραστηριότητα για την οποία η Σύμβαση για την καταπολέμηση του εγκλήματος στον τομέα των φαρμάκων (Medicrime)[42] του Συμβουλίου της Ευρώπης προβλέπει ένα διεθνές πλαίσιο ποινικών μέτρων. Βάσει των συμπερασμάτων του Συμβουλίου του Ιουνίου 2011[43], τα κράτη μέλη καλούνται να ενισχύσουν τη συνεργασία σε θέματα επιβολής του νόμου για την καταπολέμηση των ψευδεπίγραφων φαρμάκων και προβλέπεται ο εντοπισμός των δικτυακών τόπων που περιέχουν δυνητικά παράνομες προσφορές για φάρμακα.

ΚΥΡΙΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

Η Επιτροπή θα προβεί στις ακόλουθες βασικές δράσεις:

4. Ενίσχυση της κατάρτισης των διαδικτυακών εμπόρων σχετικά με τις υποχρεώσεις τους και τις ευκαιρίες που προσφέρει η ενιαία ψηφιακή αγορά, ιδίως μέσω του δικτύου «Entreprise Europe», με την συνδρομή του δικτύου των ευρωπαϊκών κέντρων καταναλωτών (ECC-Net) όσον αφορά τα ζητήματα που αφορούν τον τομέα των καταναλωτών, και με την δημοσίευση ενός ειδικού οδηγού (2012)·

5. Κατάρτιση, μέσω διαλόγου με τους ενδιαφερόμενους, κωδίκων δεοντολογίας, οδηγών ορθής πρακτικής και κατευθυντήριων γραμμών προκειμένου οι καταναλωτές να έχουν πρόσβαση σε διαφανείς και αξιόπιστες πληροφορίες που θα τους επιτρέπουν να συγκρίνουν καλύτερα τις τιμές, την ποιότητα και την βιωσιμότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών (2013-2014)·

[41] Οδηγία 2011/62/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 8ης Ιουνίου 2011, για την τροποποίηση της οδηγίας 2001/83/ΕΚ περί κοινοτικού κώδικος για τα φάρμακα που προορίζονται για ανθρώπινη χρήση, όσον αφορά την πρόληψη της εισόδου ψευδεπίγραφων φαρμάκων στη νόμιμη αλυσίδα εφοδιασμού [ΕΕ L 174 της 1.7.2011].

[42] Σύμβαση της 28ης Οκτωβρίου 2011 σχετικά με την παραποίηση φαρμάκων και παρόμοιων παραβάσεων που αποτελούν απειλή για τη δημόσια υγεία.

[43] Συμβούλιο ΔΕΥ της 9ης και 10ης Ιουνίου 2011.

6. Ενίσχυση των δυνατοτήτων του δικτύου CPC με σκοπό τον εφοδιασμό του με προσαρμοσμένα μέσα που θα διασφαλίζουν την εφαρμογή της συναφούς νομοθεσίας σε ψηφιακό περιβάλλον σε ευρωπαϊκή κλίμακα, και κυρίως μέσω της χρηματοδότησης κοινών σχεδίων με στόχο την ενθάρρυνση της ανάπτυξης των δεξιοτήτων των ερευνητών που εργάζονται στο δίκτυο, την κατάρτιση και την ανταλλαγή ορθών πρακτικών·

7. Έκδοση ενός «θεματολογίου του ευρωπαίου καταναλωτή» με το οποίο θα προτείνεται μια στρατηγική και δράσεις με στόχο να τοποθετηθούν οι καταναλωτές στο επίκεντρο της ενιαίας αγοράς, συμπεριλαμβανομένων και των ψηφιακών πτυχών, μέσω ιδίως της ενίσχυσης της ικανότητας δράσης των καταναλωτών και της επαρκούς προστασίας των δικαιωμάτων τους (2012)·

8. Παρουσίαση ενός σχεδίου δράσης σε ευρωπαϊκό επίπεδο σχετικά με τα παιχνίδια σε απευθείας σύνδεση, το οποίο θα επικεντρώνεται στη διοικητική συνεργασία, στην προστασία των καταναλωτών και στην ανάπτυξη νόμιμων προσφορών (2012)·

9. Μέριμνα, μέσω της οδηγίας για τα ψευδεπίγραφα φάρμακα, για την επαρκή προστασία των ασθενών που πραγματοποιούν διαδικτυακές αγορές φαρμάκων μέσω ιδίως i) της συμβολής στην καθιέρωση λογότυπων εμπιστοσύνης που να επιτρέπουν την ταυτοποίηση των ιστότοπων που διαθέτουν στο κοινό τα φάρμακα προς πώληση από απόσταση με νόμιμο τρόπο (2013-2014) και ειδικότερα στο πλαίσιο της έκθεσης που θα υποβάλλει η Επιτροπή στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο, ii) της παρακολούθησης της εξέλιξης της παραποίησης των φαρμάκων μέσω των διαύλων διανομής και iii) της εξέτασης των ειδικών κινδύνων που συνδέονται με την διαδικτυακή πώληση των φαρμάκων.

Αξιόπιστα και αποτελεσματικά συστήματα πληρωμών και παράδοσης

Σε αντίθεση με το παραδοσιακό εμπόριο, το οποίο περιλαμβάνει πληρωμές «πρόσωπο με πρόσωπο», το ηλεκτρονικό εμπόριο βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στις **ηλεκτρονικές πληρωμές εξ αποστάσεως**. Συνεπώς, οι καταναλωτές του διαδικτύου πρέπει να έχουν τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ ποικίλων μέσων πληρωμής, τα οποία να εγγυώνται ταχεία και ασφαλή πραγματοποίηση πληρωμών σε ανταγωνιστικές τιμές. Ωστόσο, πολύ συχνά, η έλλειψη εμπιστοσύνης και οι περιορισμένες επιλογές όσον αφορά τους τρόπους πληρωμής εμποδίζουν ή αποθαρρύνουν τους καταναλωτές από το να πραγματοποιούν πληρωμές στο διαδίκτυο και, συνεπώς, από το να επωφελούνται πλήρως από το ηλεκτρονικό εμπόριο[44].

Περίπου το 35% των χρηστών του διαδικτύου δεν πραγματοποιούν διαδικτυακές αγορές διότι έχουν αμφιβολίες ως προς την ασφάλεια των πληρωμών[45]. Οι χρεωστικές κάρτες δεν είναι επαρκώς αποδεκτές για πληρωμές που πραγματοποιούνται στο διαδίκτυο, ενώ πολλοί ευρωπαίοι πολίτες δεν διαθέτουν πιστωτικές κάρτες. Το κόστος μπορεί να είναι εξίσου αποτρεπτικό για τους

[44] Στο προαναφερθέν ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη, η ασφάλεια των πληρωμών, η εμπιστοσύνη, ο σεβασμός της ιδιωτικής ζωής και η έλλειψη πρόσβασης αναγνωρίζονται ως βασικές ανησυχίες των καταναλωτών που επιθυμούν να πραγματοποιούν διαδικτυακές αγορές.

[45] Έρευνα Eurostat στα νοικοκυριά 2009.

καταναλωτές λόγω των πρόσθετων χρεώσεων, που πολλές φορές είναι αυξημένες. Επιπλέον, οι επιχειρήσεις θεωρούν ότι το κόστος πληρωμών είναι ιδιαίτερα αυξημένο, ιδίως όσον αφορά τις μικροπληρωμές (Τύπος, μουσική, διαδικτυακές κινηματογραφικές ταινίες, κλπ.), στις οποίες αναμένεται ισχυρή ανάπτυξη. Η κατάσταση αυτή απορρέει από ορισμένα εμπόδια και ανεπάρκειες που παρακωλύουν την ανάπτυξη της αγοράς πληρωμών μέσω διαδικτύου στην Ευρώπη, ιδίως σε διασυνοριακό επίπεδο[46]. Μεταξύ άλλων, πρόκειται για υψηλό επίπεδο κατακερματισμού της αγοράς, εμπόδια κατά την είσοδο στην αγορά, ανεπαρκή τυποποίηση, προβλήματα διαλειτουργικότητας μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών, ανεπαρκές επίπεδο ασφάλειας πληρωμών και προστασίας των προσωπικών δεδομένων ή ακόμα και περιορισμός όσον αφορά τη διαμόρφωση των τιμών ή έλλειψη διαφάνειας για ορισμένα μέσα πληρωμών.

Όλα αυτά τα ζητήματα πρέπει να επιλυθούν στο πλαίσιο μιας καλύτερης ενοποίησης της αγοράς. Ο Ενιαίος Χώρος Πληρωμών σε Ευρώ (ΕΧΠΕ), με τις μεταφορές πίστωσης και τις άμεσες χρεώσεις σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, αποτελεί την ιδανική βάση για την ανάπτυξη νέων πανευρωπαϊκών υπηρεσιών πληρωμών, τηρώντας τις απαιτήσεις που απορρέουν από το δικαίωμα προστασίας των δεδομένων[47] και το απόρρητο των επικοινωνιών. Τόσο οι καταναλωτές όσο και οι έμποροι θα επωφελούνταν άμεσα από έναν ενιαίο και πιο ολοκληρωμένο χώρο, ο οποίος θα περιλαμβάνει τις κάρτες πληρωμών, τις πληρωμές μέσω διαδικτύου και τις κινητές πληρωμές. Ακόμη και εάν η αγορά αρχίζει να εξελίσσεται προς αυτήν την κατεύθυνση, εξακολουθεί εν γένει να είναι πολύ αργή ή δεν καλύπτει το σύνολο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Όσον αφορά την **παράδοση των αγορών που πραγματοποιούνται στο διαδίκτυο**, οι καταναλωτές πρέπει να είναι πεπεισμένοι ότι θα λαμβάνουν εύκολα και με εύλογο κόστος, χωρίς υπερβολικές καθυστερήσεις και σε ικανοποιητική κατάσταση την αποστολή που έχουν παραγγείλει.

Ωστόσο, επί του παρόντος το 10% των ατόμων δεν πραγματοποιούν διαδικτυακές αγορές[48] διότι ανησυχούν για το κόστος των υπηρεσιών παράδοσης, ιδίως όταν πρόκειται για διασυνοριακές παραδόσεις, καθώς και για την ποιότητα των υπηρεσιών. Η ποιότητα μιας υπηρεσίας παράδοσης δέματος δεν μπορεί να μετρηθεί με μόνο δείκτη τον χρόνο παράδοσης. Η ασφάλεια είναι μια άλλη παράμετρος που πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη. Πρέπει να αναπτυχθούν οι διάφορες επιλογές των καταναλωτών και πρέπει να διαδοθούν και να αξιοποιηθούν στα διάφορα κράτη μέλη οι βέλτιστες ευρωπαϊκές πρακτικές, από την κατ' οίκον παράδοση σε συγκεκριμένες ώρες έως την παραλαβή από συνεργαζόμενο εμπορικό κατάστημα ή από αυτοματοποιημένα συστήματα με παρατεταμένο ωράριο λειτουργίας, κλπ. Τόσο από πλευράς πελατών όσο και από πλευράς επιχειρήσεων, αξίζει να διευκρινιστεί το ζήτημα της ευθύνης σε περιπτώσεις άφιξης της αποστολής με φθορές, κλοπής ή απώλειας. Πρέπει επίσης να διασφαλιστεί ότι οι υπηρεσίες παράδοσης των αποστολών είναι αποτελεσματικές και προσιτές και σε αγροτικές ή απομονωμένες περιοχές, καθώς και στις εξόχως απόκεντρες περιοχές της Ένωσης, προκειμένου το

[46] Οι πληρωμές μέσω διαδικτύου πραγματοποιούνται συχνά με τη χρήση χρεωστικών ή πιστωτικών καρτών, λύσεων ηλεκτρονικής πληρωμής ή με τη χρήση τηλεφώνου (κινητές πληρωμές).

[47] Αρχή της «προστασίας της ιδιωτικής ζωής εκ κατασκευής» («privacy by design»).

[48] Έρευνα Eurostat στα νοικοκυριά 2009.

ηλεκτρονικό εμπόριο να μπορεί να συμβάλει στην εξάλειψη και όχι στην όξυνση των ανισοτήτων από πλευράς εδαφικής συνοχής.

ΚΥΡΙΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

Η Επιτροπή θα προβεί στις ακόλουθες δράσεις:

10. Ανάπτυξη στρατηγικής για την ενοποίηση των αγορών πληρωμών μέσω κάρτας, διαδικτύου ή κινητών τηλεφώνων, βάσει πράσινης βίβλου που εκδίδεται παράλληλα με την παρούσα ανακοίνωση και που επιδιώκει i) την αξιολόγηση των εμποδίων στην είσοδο και στον ανταγωνισμό στις εν λόγω αγορές, καθώς και την πρόταση νομοθετικών πράξεων, εάν αυτό κριθεί απαραίτητο, ii) τη διασφάλιση της διαφάνειας αυτών των υπηρεσιών πληρωμών για τους καταναλωτές και τους πωλητές, iii) τη βελτίωση και την επιτάχυνση της τυποποίησης και της διαλειτουργικότητας των πληρωμών μέσω κάρτας, διαδικτύου ή κινητών τηλεφώνων, iv) βελτίωση του επιπέδου ασφάλειας των πληρωμών και προστασίας των δεδομένων. Η Επιτροπή θα παρουσιάσει τα συμπεράσματα αυτής της εργασίας και των επόμενων σταδίων μέχρι τα μέσα του 2012.

11. Διεξαγωγή, εντός του 2012 και βάσει πράσινης βίβλου, διαβούλευσης σχετικά με τις παραδόσεις αποστολών, και ειδικότερα τις διασυνοριακές παραδόσεις, βάσει των αποτελεσμάτων της μελέτης για το κόστος των διασυνοριακών ταχυδρομικών υπηρεσιών, προκειμένου να προσδιοριστούν ενδεχόμενες λύσεις για τα προβλήματα που συναντούν επιχειρήσεις και καταναλωτές. Η Επιτροπή, μέχρι τα τέλη του 2012, θα παρουσιάσει τα συμπεράσματα αυτής της εργασίας και των επόμενων σταδίων.

Αποτελεσματικότερη καταπολέμηση των καταχρήσεων και καλύτερη επίλυση διαφορών

Οι διαδικτυακές υπηρεσίες πρέπει να συνεχίσουν να παρέχουν στους ευρωπαίους καταναλωτές αυτήν τη μοναδική δυνατότητα να επικοινωνούν και να διεξάγουν με μεγαλύτερη ευκολία οικονομικές δραστηριότητες τηρώντας τη νομιμότητα. Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, τα συστήματα διαδικτυακών πωλήσεων ή ανταλλαγής βίντεο διαδραματίζουν πλέον βασικό ρόλο στην ευρωπαϊκή κοινωνία και οικονομία. Επιτρέπουν στους πολίτες να είναι πιο δραστήριοι, να εκφέρουν την άποψή τους για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία, να ενημερώνονται και να εκφράζονται. Ωστόσο, τα όρια που θέτει η νομοθεσία ενίοτε υπερβαίνονται και μάλιστα σε ευαίσθητους τομείς όπως η παιδική πορνογραφία, οι βιαιοπραγίες εν γένει, η υποκίνηση φυλετικού μίσους, η δυσφήμιση, η τρομοκρατία ή ακόμα και τα παράνομα παιχνίδια σε απευθείας σύνδεση και οι εγκληματικές πρακτικές που μπορεί να συνδέονται εν προκειμένω. Η παραβίαση της πνευματικής ιδιοκτησίας αποτελεί επίσης πηγή ανησυχίας.

Παρά τις εγγυήσεις που παρέχει η οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο στις επιχειρήσεις που φιλοξενούν ή «μεταβιβάζουν» παθητικά παράνομο περιεχόμενο, οι μεσάζοντες διαδικτύου ζουν μέσα στη νομική αβεβαιότητα η οποία απορρέει από την αποσπασματικότητα των κανόνων και των πρακτικών στους κόλπους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι οποίοι προβλέπουν αυτά που οφείλουν ή μπορούν να πράξουν όταν περιέλθει στη γνώση τους παράνομο περιεχόμενο στους δικτυακούς τόπους τους. Ο εν λόγω κατακερματισμός αποθαρρύνει τις επιχειρήσεις που

επιθυμούν να δραστηριοποιηθούν σε διαδικτυακές υπηρεσίες ή παρακωλύει την ανάπτυξή τους.

Επιπλέον, το διαδίκτυο χρησιμοποιείται ως μέσο διάδοσης προϊόντων ή υπηρεσιών που δεν σέβονται τα δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας και αποτελούν αντικείμενο παραποίησης ή πειρατείας. Η υπεράσπιση των δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας κρίνεται απαραίτητη στις οικονομίες της γνώσης και η Ευρωπαϊκή Ένωση καταπολεμά με σθένος την παραποίηση και την πειρατεία.

Κατά γενικό τρόπο, πολύ συχνά οι παράνομες δραστηριότητες δεν αναχαιτίζονται αποτελεσματικά και το παράνομο περιεχόμενο δεν αποσύρεται εγκαίρως ή και καθόλου. Για παράδειγμα οι πολίτες αγανακτούν που ακόμη και προφανέστατα εγκληματικό περιεχόμενο, όπως το υλικό παιδικής πορνογραφίας, του οποίου η παρουσία στο διαδίκτυο θεωρείται πολύ σοβαρό παράπτωμα, απαιτεί συχνά πολύ χρόνο μέχρι να αποσυρθεί. Το γεγονός αυτό υπονομεύει την εμπιστοσύνη των πολιτών και των επιχειρήσεων στο διαδίκτυο, γεγονός που αντανακλάται στις ηλεκτρονικές ψηφιακές υπηρεσίες, όπως τα συστήματα πωλήσεων. Παράλληλα, οι πολίτες παραπονούνται ορισμένες φορές για έλλειψη διαφάνειας ή για εσφαλμένες δράσεις (παραδείγματος χάριν, απόσυρση νόμιμου περιεχομένου), οι οποίες είναι δυσανάλογες ή δεν περιλαμβάνουν διαδικασία αντιπαράθεσης με ορισμένους παρόχους διαδικτυακών υπηρεσιών.

Οι **μηχανισμοί εξάλειψης των καταχρήσεων και της παράνομης πληροφόρησης** πρέπει, ως εκ τούτου, να καταστούν αποτελεσματικότεροι, σε ένα πλαίσιο που διασφαλίζει παράλληλα τη νομική ασφάλεια, την αναλογικότητα των κανόνων που ισχύουν για τις επιχειρήσεις και τον σεβασμό των θεμελιωδών δικαιωμάτων. Οι υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής περιγράφουν λεπτομερώς, στο συνημμένο έγγραφο, τις διιστάμενες ερμηνείες, οι οποίες αποτελούν την πηγή των προαναφερθέντων προβλημάτων. Ως εκ τούτου, κρίνεται απαραίτητη η εφαρμογή ενός ευρωπαϊκού οριζόντιου πλαισίου για τις διαδικασίες κοινοποίησης και απόσυρσης, λόγω του πολλαπλασιασμού των κανόνων και της νομολογίας στα κράτη μέλη[49].

Παράλληλα, η Επιτροπή θα προβεί το 2012 στην αναθεώρηση της οδηγίας περί επιβολής των δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας[50] για καλύτερη καταπολέμηση της διακίνησης παράνομου περιεχομένου, ούτως ώστε να διασφαλιστεί ο σεβασμός προς την εσωτερική αγορά και τα θεμελιώδη δικαιώματα, βελτιώνοντας το πλαίσιο πολιτικής δικονομίας. Η εφαρμογή του ευρωπαϊκού πλαισίου κοινοποίησης και απόσυρσης θα θεσπιστεί με την επιφύλαξη της τελευταίας αυτής πρωτοβουλίας. Η

[49] Οι διαδικασίες κοινοποίησης και απόσυρσης είναι οι διαδικασίες που ακολουθούν οι ενδιάμεσοι διαδικτυακοί πάροχοι για να ενεργήσουν κατά του παράνομου περιεχομένου μετά την παραλαβή κοινοποίησης. Η ενέργεια του ενδιάμεσου μπορεί για παράδειγμα να λάβει τη μορφή απόσυρσης του παράνομου περιεχομένου, παρεμπόδισης της πρόσβασης στο εν λόγω περιεχόμενο, ή αίτημα εθελοντικής απόσυρσης που αποστέλλεται στα άτομα που το διέθεσαν στο διαδίκτυο. Η εν λόγω πρωτοβουλία δεν προδικάζει, αλλά αναμένεται να ενθαρρύνει ειδικότερες πρωτοβουλίες για ορισμένους τομείς. Έτσι, το ευρωπαϊκό πρωτόκολλο που υπογράφηκε το Μάιο του 2011 μεταξύ των πρωτογενών δικαιούχων και των διαδικτυακών συστημάτων σχετικά με τις διαδικτυακές πωλήσεις παραποιημένων προϊόντων, απαιτεί εκτός από σύστημα κοινοποίησης και απόσυρσης, απαιτεί και τη λήψη μέτρων έναντι των επαναλαμβανόμενων παραβάσεων, καθώς και προληπτικά και προορατικά μέτρα.
Βλ. http://ec.europa.eu/internal_market/iprenforcement/docs/memorandum_04052011_en.pdf

[50] Οδηγία 2004/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 29ης Απριλίου 2004, σχετικά με την επιβολή των δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας [ΕΕ L 195 της 2.6.2004].

συνεργασία μεταξύ των ενδιαφερόμενων, ιδίως των παρόχων διαδικτυακών υπηρεσιών, των δικαιούχων και των υπηρεσιών πληρωμών, που ξεκίνησε στην Ευρωπαϊκή Ένωση και στις ΗΠΑ, μπορεί επίσης να συμβάλλει στην καταπολέμηση του παράνομου περιεχομένου.

Επιπλέον, πρέπει να καταπολεμηθούν οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές ορισμένων επιχειρήσεων, και κυρίως η χρήση ύποπτων ή απαγορευμένων εμπορικών επικοινωνιών.

Τέλος, εάν προκύπτει πρόβλημα στο πλαίσιο μιας αγοράς μέσω διαδικτύου, οι καταναλωτές πρέπει να έχουν τη δυνατότητα εξεύρεσης ταχείας και οικονομικής λύσης. Η αβεβαιότητά τους όσον αφορά τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθηθούν σε περίπτωση εμφάνισης προβλήματος εξακολουθούν να αποτελούν βασικό εμπόδιο στην εμπιστοσύνη που θα μπορούσαν να έχουν στις διαδικτυακές υπηρεσίες. Εξάλλου, η προσφυγή στα δικαστήρια δεν αποτελεί μέχρι σήμερα ικανοποιητική λύση για την επίλυση διαφορών που προκύπτουν από διαδικτυακές εμπορικές συναλλαγές, καθώς ο καθιερωμένος τρόπος επίλυσης διαφορών μέσω της δικαστικής οδού έχει υψηλό κόστος και είναι χρονοβόρα[51]. Ως εκ τούτου, πρέπει να ενισχυθεί γενικότερα η αποτελεσματικότητα της εφαρμογής της νομοθεσίας και ειδικότερα, να διευκολυνθεί η **διαδικτυακή επίλυση των διαφορών**. Τα εναλλακτικά συστήματα επίλυσης διαφορών[52] αποτελούν ένα εργαλείο που μπορεί να εφαρμοστεί με ταχύτερο και φθηνότερο τρόπο για να επιτρέψει τη βέλτιστη ανάπτυξη των διαδικτυακών υπηρεσιών. Εντούτοις, επί του παρόντος δεν είναι ευρέως διαθέσιμα στο διαδίκτυο, αγνοούνται ή δεν είναι ευρύτερα γνωστά και δεν καλύπτουν όλους τους τομείς. Για την διόρθωση της εν λόγω κατάστασης και σύμφωνα με την Πράξη για την Ενιαία Αγορά, η Επιτροπή πρότεινε οδηγία σχετικά με την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών καθώς και κανονισμό για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών[53]. Θα απευθυνθεί προτροπή προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο να εγκρίνουν γρήγορα τις εν λόγω προτάσεις[54]. Εξάλλου, η Επιτροπή θα εγκρίνει προσεχώς νομοθετική πρωτοβουλία σχετικά με την επίλυση των διεπιχειρηματικών διαφορών[55].

Τέλος, ουσιαστική προϋπόθεση εμπιστοσύνης στην ενιαία ψηφιακή αγορά είναι η ενίσχυση της ασφάλειάς της. Στο διασυνδεδεμένο και αλληλεξαρτώμενο ψηφιακό σύμπαν, οι κυβερνοεπιθέσεις και οι τεχνικές βλάβες μπορούν να επηρεάσουν ταχύτατα τις υποδομές προκαλώντας σημαντικές επιπτώσεις στις ευρωπαϊκή οικονομία και κοινωνία, καθώς και στους ίδιους τους πολίτες. Απαιτείται κατά συνέπεια η θέσπιση αποτελεσματικής και συγκεκριμενοποιημένης πολιτικής σε

---

51 Και τούτο παρά την ύπαρξη ευρωπαϊκής διαδικασίας διευθέτησης μικροδιαφορών, βλ. κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 861/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Ιουλίου 2007, για τη θέσπιση ευρωπαϊκής διαδικασίας μικροδιαφορών [ΕΕ L 199 της 31.7.2007 σ. 1].

52 Γνωστά με την ονομασία «Εναλλακτική επίλυση διαφορών / Διαδικτυακή επίλυση διαφορών» (Alternative dispute resolution (ADR)/On line dispute resolution (ODR)).

53 Πρόταση οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) COM (2011) 793 και πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (κανονισμός ΗΕΚΔ), COM (2011) 794.

54 Οι προτάσεις ADR-ODR αποτελούν μέρος των 12 δράσεων ζωτικής σημασίας που εντόπισε η Πράξη για την Ενιαία Αγορά και τις οποίες το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο αποδέχτηκαν έκτοτε να εγκρίνουν με επείγουσα διαδικασία (Ετήσια επισκόπηση για την ανάπτυξη 2012, COM (2011) 815 τελικό).

55 Πρόταση για την διαδικτυακή επίλυση διαφορών μεταξύ επιχειρήσεων που προβλέπεται εντός του 2012.

ενωσιακή κλίμακα. Συνεπώς, η Επιτροπή θα προτείνει εντός του 2012 ευρωπαϊκή στρατηγική για την ασφάλεια στο διαδίκτυο. Στόχος της θα είναι κυρίως να εγγυηθεί ότι οι υφιστάμενες υποδομές για την ασφάλεια του διαδικτύου θα είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά τις κυβερνοεπιθέσεις και τις τεχνικές βλάβες, ότι θα δοκιμάζονται τακτικά οι ικανότητες αντίδρασής τους, η ανταλλαγή πληροφοριών, ο εκ των προτέρων προγραμματισμός των διαδικασιών λειτουργίας και η εξασφάλιση της συγκρότησης μηχανισμών για την κοινοποίηση στις αρμόδιες αρχές.

ΚΥΡΙΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

Η Επιτροπή θα προβεί στις ακόλουθες δράσεις:

12. Έγκριση οριζόντιας πρωτοβουλίας για τις διαδικασίες κοινοποίησης και απόσυρσης (2012)[56].

13. Πρόταση, εντός του 2012, συνολικής στρατηγικής περί την ασφάλεια του διαδικτύου στην Ευρώπη, με στόχο να εξασφαλιστεί καλύτερη προστασία κατά των κυβερνοεπιθέσεων στην ΕΕ. Ιδιαίτερη σημασία στο πλαίσιο αυτό θα έχει η δημιουργία ενός ευρωπαϊκού κέντρου ηλεκτρονικού εγκλήματος μέχρι το 2013.

Ανάπτυξη ευρυζωνικών δικτύων και προηγμένων τεχνολογικών λύσεων

Η ανάπτυξη ευρυζωνικών δικτύων επικοινωνιών αποτελεί μία απαραίτητη προϋπόθεση για την ανάπτυξη διαδικτυακών υπηρεσιών. Ωστόσο, η Ευρωπαϊκή Ένωση, η οποία έθεσε φιλόδοξους στόχους στο ψηφιακό θεματολόγιο[57], έχει καθυστερήσει, συγκριτικά με τους ανταγωνιστές της, να επενδύσει σε υποδομές τηλεπικοινωνιών νέας γενιάς που χρειάζεται επειγόντως.

Οι επενδύσεις σε ευρυζωνικά δίκτυα πρέπει να αποτελούν τον πυρήνα της αναπτυξιακής στρατηγικής των κρατών μελών[58], κυρίως μέσω της εφαρμογής επιχειρησιακών σχεδίων σε αυτόν τον τομέα, της ταχείας μεταφοράς του αναθεωρημένου ευρωπαϊκού νομοθετικού πλαισίου για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες στο εθνικό τους δίκαιο, της προσαρμογής της εθνικής νομοθεσίας περί πολεοδομίας προκειμένου να περιοριστεί το κόστος ανάπτυξης, μέσω της προσφυγής σε διαθέσιμα κονδύλια στο πλαίσιο της περιφερειακής πολιτικής, ή στα μέσα που προβλέπονται στο μηχανισμό διασύνδεσης στην Ευρώπη που πρότεινε η Επιτροπή (για παράδειγμα μέσω ομολογιακών δανείων)[59]. Η Επιτροπή θα ενθαρρύνει τα κράτη μέλη να προωθήσουν την ψηφιακή οικονομία και κοινωνία, καθώς και να εξασφαλίσουν την ενσωμάτωση των αγροτικών, των απομονωμένων και των εξόχως απόκεντρων περιοχών στα ηλεκτρονικά δίκτυα επικοινωνιών.

Εξάλλου, η εμφάνιση νέων τρόπων κατανάλωσης μέσω διαδικτύου, παραδείγματος χάριν, η χρήση του κινητού διαδικτύου (έξυπνα τηλέφωνα, υπολογιστές ταμπλέτες) απαιτεί **αυξημένη διάθεση ραδιοφάσματος**. Οι ευρωπαϊκές φιλοδοξίες στον τομέα

[56] Μια προκαταρκτική μελέτη επιπτώσεων θα καθορίσει τη φύση της πρωτοβουλίας.

[57] Πρόσβαση σε ταχύτητες σύνδεσης άνω των 30 Mbps για όλους τους Ευρωπαίους και 50% τουλάχιστον για τα νοικοκυριά που διαθέτουν συνδρομή σύνδεσης με ταχύτητα άνω των 100 Mbps το 2020.

[58] Όπως και για όλες τις πρωτοβουλίες που αναφέρονται στην παρούσα ανακοίνωση, χωρίς να θίγονται οι κανόνες περί κρατικών ενισχύσεων.

[59] Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη σύσταση της Διευκόλυνσης «Συνδέοντας την Ευρώπη», COM(2011) 665 τελικό της 19.10.2011.

της ανάπτυξης πρέπει να υλοποιηθούν μέσω σχετικών κατάλληλων δράσεων. Ειδικότερα, η πρόταση απόφασης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την καθιέρωση του πρώτου προγράμματος πολιτικής για το ραδιοφάσμα[60] θα πρέπει να εφαρμοστεί μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα μετά την έγκρισή του από τον ευρωπαίο νομοθέτη. Έχει ιδιαίτερη σημασία να εξασφαλιστεί για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις δυνατότητα καλύτερης ασύρματης ευρυζωνικής σύνδεσης μέσω της αποτελεσματικότερης χρησιμοποίησης του ραδιοφάσματος, ιδίως μέσω της κοινής χρήσης του.

Εκτός από τις υποδομές, η Ευρωπαϊκή Ένωση πρέπει να υιοθετήσει απαντήσεις στις προκλήσεις που προκύπτουν από τις προηγμένες τεχνολογίες. Το **υπολογιστικό νέφος** αποτελεί ειδικότερα μια σημαντική δυνατότητα όσον αφορά την απασχόληση, την παραγωγικότητα, ιδίως για τις ΜΜΕ, και την οικονομία όλων των τομέων. Το 2012, η Επιτροπή θα εγκρίνει μια συνολική ευρωπαϊκή στρατηγική για το υπολογιστικό νέφος, η οποία θα καλύπτει τη νομική και τεχνική διάσταση και την τυποποίηση, και θα περιλαμβάνει μέτρα υπέρ της έρευνας και της καινοτομίας.

ΚΥΡΙΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

Η Επιτροπή θα προβεί στις ακόλουθες δράσεις:

14. Ενίσχυση και διευκόλυνση της ανάπτυξης υποδομών πληροφοριών και επικοινωνιών το 2012, i) στο πλαίσιο του μηχανισμού διασύνδεσης στην Ευρώπη, με κατάρτιση κατευθυντήριων γραμμών για την προετοιμασία έργων υποδομής υψηλών ταχυτήτων, i) στο πλαίσιο των ευρωπαϊκών ταμείων συνοχής, με σύνταξη κατευθυντηρίων γραμμών για τις στρατηγικές ευφυούς εξειδίκευσης που διέπουν την πρόσβαση στα περιφερειακά ταμεία, iii) στο πλαίσιο του νομικού πλαισίου για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, με την έκδοση σύστασης για την τιμολόγηση της πρόσβασης στο χονδρικό εμπόριο προκειμένου να ενθαρρυνθούν οι επενδύσεις στην εγκατάσταση ινών καθώς και με έκδοση αναθεώρησης των κατευθυντηρίων γραμμών του 2009 για τις κρατικές ενισχύσεις στον τομέα των ευρυζωνικών δικτύων[61] και, iv) με έκδοση οδηγού των τεχνικών μείωσης του κόστους κατασκευής με στόχο τον υποδιπλασιασμό του·

15. Έγκριση συνολικής στρατηγικής για το υπολογιστικό νέφος προκειμένου να τονώσει τον εν λόγω τομέα και να παράσχει στους οικονομικούς παράγοντες την απαραίτητη νομική ασφάλεια (2012).

16. Έκδοση ανακοίνωσης σχετικά με την κοινή χρήση του ραδιοφάσματος, με ενσωματωμένη στρατηγική για την προώθηση της κοινής πρόσβασης στο ραδιοφάσμα στην εσωτερική αγορά, ανακοίνωση που θα επιτρέψει την διεξαγωγή δομημένου πολιτικού διαλόγου επί οικονομικών, τεχνικών και κανονιστικών ζητημάτων που αφορούν τους διάφορους τρόπους κοινής χρήσης του ραδιοφάσματος (2012).

[60] COM(2010)0471 τελικό.

[61] Κοινοτικές κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή των κανόνων για τις κρατικές ενισχύσεις όσον αφορά την ταχεία ανάπτυξη ευρυζωνικών δικτύων [ΕΕ C 235 της 30.9.2009].

– **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ**

Το ηλεκτρονικό εμπόριο και οι διαδικτυακές υπηρεσίες αναπτύσσονται τις τελευταίες δεκαετίες προς βέλτιστο όφελος των ευρωπαίων πολιτών και καταναλωτών. Αντιπροσωπεύουν ένα εξαιρετικό οικονομικό και κοινωνικό δυναμικό, το οποίο ωστόσο απέχει πολύ από την πλήρη αξιοποίησή του.

Μια αποφασιστική ευρωπαϊκή στρατηγική πρέπει να συνοδεύει και να επιταχύνει την ανάδυση της ψηφιακής κοινωνίας και οικονομίας, ενώ παράλληλα πρέπει να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των πολιτών και να δημιουργεί νέα μεγέθυνση με στόχο τον διπλασιασμό του ποσοστού της οικονομίας του διαδικτύου στο ΑΕΠ της ΕΕ και των διαδικτυακών πωλήσεων του ευρωπαϊκού λιανικού εμπορίου μέχρι το 2015. Πέρα από την παρακολούθηση των μέτρων που προτείνονται στην παρούσα ανακοίνωση για την επίτευξη αυτού του σκοπού, πρέπει να διασφαλιστεί η επίτευξη συνοχής και σύγκλισης των πρωτοβουλιών. Πρόκειται κυρίως, λαμβανομένης υπόψη της παραπάνω προβληματικής κάθε νέας πρότασης, να εξασφαλιστεί ότι δεν θα δημιουργηθούν νέα εμπόδια στην ανάπτυξη των διαδικτυακών υπηρεσιών λόγω της λήψης νέων μέτρων, σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Λαμβάνοντας υπόψη την παγκόσμια διάσταση του ηλεκτρονικού εμπορίου και των διαδικτυακών υπηρεσιών, η δράση στους κόλπους της Ευρωπαϊκής Ένωσης πρέπει να συμπληρώνεται από πιο ενεργή συμμετοχή στις εργασίες των υφιστάμενων διεθνών οργανισμών και επαρκή συντονισμό, προκειμένου οι ευρωπαϊκές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης και οι επιχειρήσεις τρίτων χωρών που διατηρούν την έδρα τους στην Ένωση να μην αντιμετωπίζουν δυσκολίες λόγω του αποσπασματικού χαρακτήρα των κανόνων που τις διέπουν.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα παρακολουθεί στενά τις εξελίξεις στον τομέα των διαδικτυακών υπηρεσιών και θα εκπονεί εκθέσεις προόδου στο πλαίσιο της υλοποίησης του παρόντος σχεδίου δράσης, μέσω της δημοσίευσης ετήσιων εκθέσεων σε συνδυασμό με τις εκθέσεις εφαρμογής της οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο και σε συντονισμό με την παρακολούθηση της Πράξης για την Ενιαία Αγορά και το ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη. Το 2013 η Επιτροπή θα διοργανώσει ένα συνέδριο για τα ενδιαφερόμενα μέρη. Εξάλλου, με την ευκαιρία της ενδιάμεσης αναθεώρησης του ψηφιακού θεματολογίου, η Επιτροπή θα αξιολογήσει την πρόοδο που σημειώθηκε στις δράσεις που προβλέπονται στο εν λόγω θεματολόγιο και θα προτείνει κατά περίπτωση νέες δράσεις, με στόχο την περαιτέρω τόνωση της ψηφιακής κοινωνίας και οικονομίας.