COMISIÓN EUROPEA

Bruselas, 11.1.2012
COM(2011) 942 final

COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES

Un marco coherente para aumentar la confianza en el mercado único digital del comercio electrónico y los servicios en línea

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

INTRODUCCION

Internet ha modificado radicalmente la vida cotidiana de los europeos de forma comparable a las revoluciones industriales de los últimos siglos. El comercio electrónico y, más generalmente, los servicios en línea[1] ocupan un lugar esencial en la vida de los consumidores, de las empresas –de las más grandes a las más pequeñas– y, en general, de los ciudadanos. Su manera de comparar, comprar o vender productos y servicios, buscar o proporcionar información, gestionar sus pagos o sus datos, instruirse o formarse, ponerse en contacto con otras personas o intercambiar y compartir información con ellas ya no es la misma que hace veinte, diez o incluso cinco años.

Las actividades económicas tradicionales –y las normas administrativas que las regulan– se enfrentan al reto de adaptarse a una serie de cambios que desdibujan las fronteras, por ejemplo entre comercio convencional y comercio en línea o entre medios de comunicación tradicionales y comunicación por Internet. Estas formas de convergencia pueden generar círculos virtuosos de competencia e innovación en beneficio de todos. También pueden exigir la revisión de algunas normas cuya pertinencia o eficacia se vean mermadas debido a los avances tecnológicos, o requerir nuevas políticas complementarias.

La realización de un verdadero mercado único digital permitiría generar nuevas formas de crecimiento. El potencial aún por explotar es enorme y beneficiaría a todos los territorios y sectores económicos de la Unión. En los países del G-8, Corea del Sur y Suecia, cabe atribuir a la economía de Internet[2] el 21 % del crecimiento del PIB de los últimos cinco años[3]. Genera también 2,6 puestos de trabajo por puesto destruido, llegando a alcanzar en ocasiones el 25 % de la creación neta de empleo[4]. Intrínsecamente sin fronteras, los servicios en línea pueden acelerar la integración europea y la realización del mercado único perseguidas desde hace más de cincuenta años.

No obstante, la economía de Internet sigue representando una reducida proporción del PIB europeo. En 2010 no superaba el 3 %. Aunque la tasa de crecimiento del comercio electrónico[5] aumente con rapidez a escala nacional, este nuevo vector, con

---

[1] A los efectos del presente documento, se consideran «servicios en línea» los servicios prestados a distancia, de manera electrónica, a petición de quien recibe el servicio y contra remuneración. Tales servicios abarcan, pues, el comercio electrónico de bienes (incluidos los bienes culturales y los medicamentos) y servicios (incluido el juego en línea), aunque también las redes sociales, la formación profesional a distancia, etc. En cambio, los servicios en línea prestados por las administraciones públicas quedan excluidos del presente análisis. Por comodidad del lenguaje, nos referiremos a los «servicios en línea», excepto cuando nos refiramos explícitamente al comercio electrónico.

[2] Conjunto de actividades vinculadas a la creación y la explotación de las redes de acceso a Internet, así como los servicios propuestos en Internet (telecomunicaciones sobre IP, fabricación y mantenimiento de material informático destinado a la web, actividades de servicios informáticos relacionados con la web, todas las actividades que tienen Internet como soporte, del comercio electrónico a la publicidad en línea).

[3] McKinsey Global Institute, *Internet matters, the net's sweeping impact on growth, jobs, and prosperity*, mayo de 2011. Este estudio abarca esos países, además de Brasil, China y la India.

[4] Así ocurre en Francia desde el año 2000. Véase McKinsey, *L'impact d'Internet sur l'économie française*, marzo de 2011.

[5] Ventas y compras efectuadas en sitios Internet o sistemas electrónicos, con exclusión del envío de pedidos mecanografiados manualmente (definición de Eurostat y OCDE).

un 3,4 %[6] del comercio minorista europeo, aún sigue siendo marginal. Menos desarrollado que en los Estados Unidos o en Asia-Pacífico, sigue estando compartimentado en función de las fronteras nacionales, ya que la actividad transfronteriza es escasa[7].

La Europa de Internet sigue siendo un mosaico de leyes, reglas, normas y prácticas diferentes cuya interoperabilidad resulta a veces difícil o imposible garantizar. Esta situación obstaculiza el desarrollo de los servicios en línea y merma la confianza de los usuarios reales o potenciales, tanto desde el punto de vista de la oferta como de la demanda. El desconocimiento de los derechos que les asisten y de las normas aplicables, así como de las oportunidades que ofrece la economía digital, aumenta sus dudas. Las dificultades prácticas relacionadas con las transacciones transfronterizas (pagos, entregas, resolución de litigios, riesgo de abuso) los disuaden de sacar el máximo partido de Internet para abastecerse o suministrar sus productos y servicios.

El mercado único digital dista mucho de haber alcanzado su pleno potencial. Se estima que el coste de esta insuficiencia será de al menos el 4,1 % del PIB de aquí a 2020, lo que representa 500 000 millones de euros o 1 000 euros por ciudadano[8]. Tras haberse fijado objetivos ambiciosos para un nuevo crecimiento inteligente, sostenible e integrador de aquí a 2020[9], la Unión Europea no puede resignarse a sufragar el coste de un mercado digital fragmentado. Debe, por el contrario, fijarse objetivos acordes con el potencial de crecimiento del comercio y los servicios en línea, que puede alcanzar del 15 al 20 % del PIB antes de 2015 en los Países Bajos y el Reino Unido, por ejemplo[10]. Marcarse el objetivo de duplicar los ventas en línea y la parte correspondiente a la economía de Internet en el PIB de la Unión Europea de aquí al año 2015 puede poner de manifiesto el empeño de la UE en sacar el mayor partido posible de la economía digital.

El auge del comercio y de los servicios en línea a escala europea exige una actuación concertada y resuelta, de conformidad con la Agenda Digital para Europa[11]. La Comisión se ha comprometido a trabajar con todas las partes interesadas para alcanzar ese objetivo. Ya se han adoptado o están a punto de adoptarse numerosas iniciativas anunciadas en la Agenda Digital[12]. La presente Comunicación sigue también los pasos de la de 2009[13], cuyos análisis continúan siendo válidos, y constituye una nueva contribución a la aplicación de la Agenda Digital, pues establece un plan de acción para el desarrollo de los servicios en línea. Responde

---

[6] Euromonitor.

[7] 5º Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo, Comisión Europea, marzo de 2011, http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms6_en.htm

[8] Copenhagen Economics, *The Economic Impact of a European Digital Single Market*, marzo de 2010.

[9] Comunicación de la Comisión *EUROPA 2020 - Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador*, COM (2010) 2020 final.

[10] Boston Consulting Group, *Turning local: from Madrid to Moscow, the Internet is going native*, septiembre de 2011.

[11] Comunicación de la Comisión *Una Agenda Digital para Europa*, COM(2010) 245.

[12] Por ejemplo, las propuestas de Reglamento relativo a la normativa común de compraventa europea, de Directiva sobre resolución alternativa de litigios, o de revisión de la Directiva sobre reutilización de la información del sector público. Véase a este respecto el informe anual de situación de 22 de diciembre de 2011 en http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/documents/dae_annual_report_2011.pdf.

[13] COM (2009) 557 final.

además, junto con el estudio prospectivo anual del crecimiento[14], a la petición del Consejo Europeo de que se presente una hoja de ruta para la realización del mercado interior digital de aquí a 2015.

AUMENTAR LA CONFIANZA EN EL MERCADO UNICO DIGITAL

Beneficios esperados

Unos servicios en línea eficaces e innovadores, basados en las redes de comunicación de banda ancha que necesitan, tienen la capacidad única de impulsar el crecimiento y el empleo en Europa. Ninguna otra evolución tecnológica, económica o social ofrece actualmente el mismo potencial en términos de aumento de la eficiencia, acceso a una oferta variada, accesibilidad, comodidad e innovación. Los servicios en línea y las redes de comunicación de banda ancha también pueden contribuir a incrementar la productividad y la innovación en el campo de la formación y el aprendizaje permanentes, y a hacer frente en mejores condiciones a los grandes retos que suponen para la sociedad el mantenimiento de la cohesión social y territorial o la adaptación a las consecuencias del envejecimiento demográfico y del cambio climático.

El aprovechamiento de este potencial requerirá una mayor confianza en el mercado único digital, que beneficiará a toda la sociedad:

- La expansión del comercio electrónico generará beneficios tangibles para **los consumidores,** haciendo posible la disminución de los precios y ofreciéndoles mayores posibilidades de elección y una mayor calidad de productos y servicios gracias a los intercambios transfronterizos y a la mayor facilidad con que pueden compararse las ofertas[15]. Si el comercio electrónico representara el 15 % del comercio minorista y se eliminaran los obstáculos al mercado único, los consumidores obtendrían unos beneficios totales de aproximadamente 204 000 millones de euros (el 1,7 % del PIB europeo)[16]. El comercio electrónico beneficiará, en particular, a las personas vulnerables (ciudadanos de edad avanzada, con problemas de movilidad, aislados en las zonas rurales o con escaso poder adquisitivo) y Europa podrá de este modo afrontar en mejores condiciones los retos demográficos actuales.

- **Las empresas, y en particular las PYME** e incluso las microempresas, tendrán ante sí mayores oportunidades. Podrán acceder a nuevos mercados allende las fronteras nacionales e incluso europeas. La productividad de las empresas mejorará gracias a un uso más intensivo de los servicios en línea y al acceso a las plataformas de computación en nube *(cloud computing).* Las empresas emergentes podrán multiplicarse y las empresas existentes prosperarán, situándose en los nuevos segmentos de mercado merced al efecto de «larga

[14] COM (2011) 815 final.

[15] Se considera que, si los consumidores compran en línea en el mercado nacional, sus posibilidades de elección se duplican en relación con las compras convencionales. Si compran en línea en el mercado de la Unión Europea, esas posibilidades llegan a multiplicarse por dieciséis.

[16] Documento de trabajo de los servicios *Bringing e-commerce benefits to consumers*, anexo 2 de la presente Comunicación.

estela»[17]. Un mercado europeo digital altamente eficaz permitirá a Europa responder mejor a la competencia con el resto del mundo, confiriéndole ventajas competitivas basadas en el conocimiento, un elevado nivel de cualificaciones y modelos económicos y sociales innovadores.

- **Los ciudadanos** podrán emprender de forma más generalizada actividades en línea, entre ellas las de carácter transfronterizo, en un entorno seguro, responsable y digno de confianza. Internet propondrá en Europa un marco de actividad más eficaz, seguro y responsable, gracias al cual todos podremos hacer valer nuestros derechos. Deberá reflejar los valores europeos y respetar los derechos fundamentales enunciados en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, tales como la libertad de expresión e información, el respeto de la vida privada, la protección de datos personales o la no discriminación. Por otra parte, se facilitarán los intercambios culturales y sociales.

- El mercado único digital también beneficiará a **los trabajadores**. Los servicios en línea crearán empleos de calidad, tanto para asalariados como para trabajadores autónomos, también en las zonas rurales o aisladas. Ofrecerán una gama mucho más amplia de modalidades de actividad (por ejemplo, el teletrabajo) y facilitarán la búsqueda de empleo, incluso allende las fronteras nacionales, así como la iniciativa privada.

- Por último, el desarrollo del comercio electrónico será beneficioso para **el medio ambiente**. El crecimiento generado será más ecológico y sostenible, pues consume menos energía efectuar las entregas a domicilio en el marco de una logística optimizada que multiplicar los desplazamientos individuales de los consumidores[18]. También permite ahorrar energía la producción de bienes que ya pueden, por ejemplo, descargarse en forma de contenidos digitales[19].

Estrategia para alcanzar los objetivos previstos de aquí a 2015

La presente Comunicación examina los cinco principales obstáculos al mercado único digital que a continuación se exponen y propone un plan de acción para eliminarlos:

- Oferta de servicios en línea legal y transfronteriza aún insuficiente.

- Falta de información de los operadores de los servicios en línea y escasa protección de los internautas.

- Sistemas de pago y de entrega inadecuados.

- Abusos demasiado numerosos y litigios difíciles de solucionar.

[17] La suma total de las ventas de productos que son objeto de una escasa demanda o tienen un bajo volumen de ventas puede representar una cuota de mercado igual o superior a la de los productos más vendidos, si los vendedores pueden ofrecer mayores posibilidades de elección.

[18] Estia y Médiamétrie//NetRatings para la FEVAD, *Etude de l'impact environnemental de l'achat sur Internet et dans le commerce traditionnel*, junio de 2009.

[19] Weber, Koomey y Matthews, *The energy and climate change impact of different music delivery methods*, informe final para Microsoft Corporation e Intel Corporation.

- Despliegue aún insuficiente de las redes de comunicación de banda ancha y de soluciones tecnológicas avanzadas.

Estos cinco obstáculos y las soluciones propuestas en el plan de acción no pretenden ser exhaustivos. El plan hace hincapié en la consolidación de un marco único y armonizado para el comercio electrónico y los demás servicios en línea comerciales. Inicia un nuevo capítulo de la Agenda Digital para Europa sobre esta cuestión, se inscribe en la lógica del Acta del Mercado Único[20] y refleja el compromiso más amplio de la Unión Europea en favor de la promoción de la economía y de la sociedad de la información, que abarca tanto el fomento de la administración en línea como la alfabetización digital, la normalización o la seguridad en línea[21].

Las conclusiones de la presente Comunicación se basan en múltiples consultas, estudios e informes, en particular del Parlamento Europeo, así como en una consulta pública. Las acompañan dos documentos de trabajo de los servicios. El primero de ellos, dedicado a los servicios en línea del mercado único, entre ellos el comercio electrónico, analiza los obstáculos que impiden el desarrollo del comercio electrónico y evalúa la Directiva sobre el comercio electrónico[22]. El segundo, que examina la manera de hacer llegar a los consumidores los beneficios del comercio electrónico, presenta un análisis detallado de los obstáculos detectados más específicamente en el comercio electrónico de productos.

– CINCO PRIORIDADES

Desarrollar la oferta legal y transfronteriza de productos y servicios en línea

Para sacar pleno partido de un mercado único de servicios en línea, los consumidores de todos los Estados miembros deben tener acceso legalmente a productos y servicios numerosos y variados, ofrecidos sobre una base geográfica lo más amplia posible.

La Directiva sobre comercio electrónico ha suprimido una serie de obstáculos a los servicios en línea transfronterizos. Es **un elemento clave para garantizar la seguridad jurídica y granjearse la confianza de los consumidores y las empresas**. Su cláusula del mercado interior, que establece que los Estados miembros no pueden limitar la libertad de prestación de servicios de la sociedad de la información desde otro Estado miembro, es la piedra angular del mercado único digital. Sobre la base de las consultas y análisis realizados, no se considera necesaria una revisión de la Directiva en estos momentos. En cambio, sí es necesario mejorar su aplicación (especialmente mediante una mayor cooperación administrativa con los Estados miembros y una exhaustiva evaluación de dicha aplicación), aportar

[20] Comunicación de la Comisión *Acta del Mercado Único - Doce prioridades para estimular el crecimiento y reforzar la confianza - «Juntos por un nuevo crecimiento»*, COM (2011) 206 final.

[21] La Comisión velará por que toda medida adoptada en el marco de la presente Comunicación respete la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

[22] Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico [DO L 178 de 17.7.2000, p. 1]. Su objetivo es favorecer el desarrollo de estos servicios, en particular mediante la aplicación de la cláusula del país de origen, obligaciones de información del consumidor, una regulación de las comunicaciones comerciales en línea y disposiciones relativas a los contratos electrónicos y a la responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios de Internet.

aclaraciones —por ejemplo en materia de responsabilidad de los proveedores de servicios intermediarios— y adoptar las medidas complementarias necesarias para aprovechar plenamente su potencial que se presentan en el presente plan de acción. El sistema IMI[23], que ya existe para otros instrumentos legislativos europeos, podría facilitar la cooperación administrativa entre Estados miembros en la aplicación de la Directiva sobre comercio electrónico.

El desarrollo de los servicios en línea y el acceso a los mismos del mayor número posible de ciudadanos siguen viéndose entorpecidos por varios obstáculos:

Las empresas se muestran reacias a emprender estas actividades innovadoras, habida cuenta de **los costes y riesgos que entraña la fragmentación derivada de la coexistencia de 27 regímenes jurídicos nacionales**, en particular en lo que respecta al Derecho del consumo. Es preciso un esfuerzo suplementario a escala europea para liberar las iniciativas, sin crear nuevos obstáculos. La reciente propuesta de Reglamento sobre una normativa común de compraventa europea, que se aplicará de forma voluntaria a raíz de un acuerdo explícito entre las partes en un contrato transfronterizo, reducirá los costes de las transacciones transfronterizas para las empresas. Esta normativa común de compraventa europea coexistirá con las nacionales. Desde el punto de vista de los clientes, en cambio, deberán eliminarse **las discriminaciones injustificadas basadas en la nacionalidad o el lugar de residencia en el momento de la compra**. La Comisión presentará a tal efecto unas directrices sobre la aplicación del artículo 20 de la Directiva sobre servicios, que prohíbe expresamente tales discriminaciones[24].

También deberá promoverse **una mayor competencia entre los bienes y servicios**. Algunas PYME han expresado su preocupación con respecto a ciertos casos de aplicación cuestionable de **la distribución selectiva** a productos a los que no se debería aplicar. La Comisión velará por que se apliquen rigurosamente las nuevas normas sobre distribución selectiva[25]. En el marco de una futura iniciativa sobre prácticas comerciales desleales entre empresas, la Comisión examinará asimismo los problemas derivados de posibles abusos del poder de negociación de los agentes del comercio tradicional para impedir la actividad de los nuevos competidores en línea. Por último, velará por que las empresas no abusen de su posición dominante en el entorno digital y por que se proteja la neutralidad de la red y, en particular, el usuario final pueda acceder a la información y difundirla, así como utilizar las aplicaciones y los servicios de su elección[26].

En el ámbito de los contenidos digitales, **las ofertas legales** evolucionan a ritmos diferentes en los Estados miembros y no siempre responden a las expectativas de los consumidores. En el caso de la música, los residentes de algunos Estados miembros disfrutan, por ejemplo, de una oferta mucho más variada que en otros países de la Unión. En general, el consumo de música en línea se ha desarrollado más deprisa en

[23] Se trata de una aplicación web multilingüe segura que facilita la comunicación entre autoridades competentes del Espacio Económico Europeo.
[24] Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior [DO L 376 de 27.12.2006].
[25] Reglamento (UE) nº 330/2010 de la Comisión, de 20 de abril de 2010, relativo a la aplicación del artículo 101, apartado 3, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a determinadas categorías de acuerdos verticales y prácticas concertadas [DO L 102 de 23.4.2010, p. 1].
[26] COM (2011) 222 final.

los Estados Unidos que en Europa[27], donde las ofertas de alcance transnacional o paneuropeo siguen siendo limitadas. Lo mismo cabe decir del sector audiovisual, las redes de distribución de contenidos audiovisuales y los derechos de retransmisión, que en algunos Estados miembros siguen siendo limitados y a menudo de alcance nacional. La gestión colectiva de los derechos de autor ha de evolucionar hacia modelos europeos que faciliten la concesión de licencias que abarquen varios territorios. Los ciudadanos europeos que se hallen en desplazamiento temporal o permanente en otro Estado miembro deben tener acceso a la posibilidad de seguir viendo sus programas favoritos. Una aplicación ambiciosa de la estrategia europea de propiedad intelectual[28] contribuirá en especial al desarrollo de una oferta más rica y mejor adaptada a la escala europea. La Comisión presentará propuestas en 2012 con miras a la creación de un marco jurídico para la gestión colectiva de los derechos de autor que haga posible la comercialización multiterritorial y paneuropea de los derechos.

Otras nuevas ofertas propiciadas por el desarrollo de las tecnologías, como **el libro digital**, se hallan todavía en ciernes en Europa, mientras que en los Estados Unidos las ventas de libros digitales ya son superiores a las de libros de bolsillo. El tipo de IVA aplicable puede incidir negativamente en la evolución de la oferta cuando existen diferencias significativas en los tipos aplicables a productos comparables que se reflejan en el precio de venta al consumidor. Así ocurre con las publicaciones digitales correspondientes a los productos físicos equivalentes. En su Comunicación sobre el futuro del IVA, adoptada el 6 de diciembre de 2011[29], la Comisión señala que debe respetarse el principio rector según el cual bienes y servicios similares deben estar sujetos al mismo tipo de IVA y que en este contexto es preciso tener presentes los avances tecnológicos, de tal forma que se aborde el problema de la convergencia entre el entorno digital y el físico. La Comisión presentará propuestas en este ámbito de aquí a finales de 2013. De forma más general, entablará debates con los Estados miembros y las partes interesadas sobre el desarrollo del libro digital en el mercado único y los obstáculos a que se enfrenta.

Asimismo, la complejidad del **sistema de IVA** puede disuadir a las empresas de vender en línea en otros Estados miembros[30]. Globalmente, una simplificación de la carga administrativa para las empresas del sistema actual de IVA, y en particular la implantación de ventanillas únicas, contribuiría a fomentar y facilitar el comercio electrónico transfronterizo. La Comisión señala en la citada Comunicación que la introducción armoniosa de una miniventanilla única en 2015 para los proveedores de servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión y los servicios electrónicos prestados a los consumidores finales son una prioridad importante y que cuenta con los Estados miembros para prever las recursos necesarios a tal fin. También está previsto ampliar después de 2015 el ámbito de aplicación de la ventanilla única a otros bienes y servicios. El buen funcionamiento del mercado

[27] Las ventas de música digital representan el 19 % del total en Europa, frente a un 50 % en los Estados Unidos y un 25% en Japón (IFPI, *Recording Industry in Numbers*, 2011).

[28] Comunicación de la Comisión *Un mercado único de los derechos de propiedad intelectual-Estimular la creatividad y la innovación para generar crecimiento económico, empleos de calidad y productos y servicios de excelencia en Europa*, COM 2011 (287) final.

[29] COM (2011) 851 final.

[30] Por ejemplo, en el caso de los servicios, deben conocer los umbrales, fijados a escala nacional, por encima de los que se han de registrar en el Estado miembro en que se efectúa la venta y soportar la carga administrativa que ello representa.

interior exige asimismo conciliar los cánones por copia privada con el principio de la libre circulación de las mercancías, en virtud del cual se ha de permitir el libre intercambio transfronterizo de bienes sujetos al pago de un canon por copia privada.

La información de índole social, económica, geográfica, meteorológica o turística **procedente del sector público** se utiliza cada vez más para desarrollar aplicaciones comerciales innovadoras en línea. No obstante, persisten todavía diferencias en las reglamentaciones nacionales, por ejemplo en materia de precios o de condiciones de utilización. La Comisión ha adoptado recientemente una propuesta de revisión del marco jurídico actual a fin de fomentar el uso de información pública en aplicaciones del entorno digital.

PRINCIPALES MEDIDAS

La Comisión llevará a la práctica las siguientes medidas:

1. Velar por la correcta aplicación de la Directiva sobre comercio electrónico y de las Directivas de protección de los consumidores en línea, basándose en la mejora de la cooperación administrativa con los Estados miembros, en particular mediante la ampliación del sistema de información sobre el mercado interior (IMI), la red de cooperación en materia de protección de los consumidores (CPC) y un estudio de evaluación en profundidad de la transposición y la aplicación de la Directiva (2012).

2. Velar por una aplicación rápida y ambiciosa de la estrategia europea de derechos de propiedad intelectual, en particular mediante una iniciativa legislativa sobre la copia privada (2013) y el reexamen de la Directiva sobre derechos de autor en la sociedad de la información (2012). La Comisión informará también en 2012 sobre el resultado de la consulta sobre la distribución en línea de obras audiovisuales y sobre las consecuencias de la sentencia *Premier League*[31].

3. Velar por la aplicación rigurosa de las normas aplicables a la distribución selectiva y luchar contra las prácticas comerciales desleales de las empresas. Paralelamente, velar por que el acceso de los ciudadanos a los servicios en línea no se vea amenazado por prácticas contrarias a la competencia.

Aumentar la información de los operadores y la protección de los consumidores

Es conveniente que tanto proveedores como usuarios de servicios en línea puedan obtener o recibir información lo suficientemente completa y fidedigna relacionada con sus actividades. En particular, los consumidores deben beneficiarse de la protección de sus derechos y tener garantías de que sus datos personales se utilizan de forma adecuada.

El nivel de conocimientos e información de los operadores sobre las normas que regulan el comercio electrónico, así como el de los consumidores sobre sus

[31] Sentencia de 4 de octubre de 2001 en los asuntos acumulados C-403/08 y C-429/08. La sentencia constata que la importación, la venta y la utilización transfronteriza de la suscripción a una televisión por satélite no pueden ser prohibidas en aplicación del principio de la libre prestación de servicios.

derechos es insuficiente, especialmente en un contexto transfronterizo[32]. Muchas empresas consideran que es demasiado difícil o arriesgado vender en línea o ampliar su campo de actividad a las ventas transfronterizas. La Comisión contribuirá a una política más activa utilizando las redes existentes, en particular la red Entreprise Europe, para facilitar a los comerciantes en línea información sobre sus obligaciones en materia de venta transfronteriza y sobre las oportunidades que ofrece la venta en los países de la UE. Esta medida dirigida a los comerciantes irá acompañada de la publicación de una guía de los derechos de los consumidores europeos en línea. Al mismo tiempo, la Comisión desarrollará una plataforma interactiva en línea para la educación de los consumidores, que incluirá contenidos relativos a las nuevas tecnologías digitales.

Uno de cada dos internautas europeos utiliza Internet para buscar información, en particular para comparar precios, calidad, prestaciones medioambientales o energéticas, etc., antes de cualquier compra en línea o fuera de línea[33]. Por tanto, es importante que **los sitios de comparación** cumplan determinados criterios de fiabilidad, independencia y transparencia, criterios que no siempre se cumplen hoy en día. Además, convendría que ofrecieran mayores posibilidades de elección a los ciudadanos mediante información multilingüe y transfronteriza, estimulando de este modo la competencia a escala nacional y contribuyendo a los avances del mercado único. La creación de logotipos de confianza es otro instrumento que contribuye eficazmente a la información de los consumidores.

Los ciudadanos europeos suelen quejarse de la ausencia de un medio directo de comunicación que permita ponerse rápida y eficazmente en contacto con un proveedor de servicios en línea, por ejemplo una compañía aérea. Una breve navegación por Internet, confirmada por un estudio realizado según el método del cliente encubierto[34], basta para comprobar que no siempre se cumplen los requisitos de transparencia y de información al consumidor en el momento de efectuar un pedido[35]. **La red de cooperación en materia de protección de los consumidores («CPC»)** se ha convertido, desde 2007, en un instrumento eficaz para garantizar que los comerciantes en línea aplican las normas europeas relativas a la transparencia y las prácticas comerciales desleales. Se han creado instrumentos, tales como los llamados «barridos», que han permitido reducir las prácticas ilegales en la venta de billetes de avión, tonos descargables para teléfono móvil, productos electrónicos, etc. La Comisión seguirá ofreciendo su ayuda para reforzar las capacidades de la red CPC (por ejemplo, fomentando la ampliación de las competencias de los investigadores que trabajan en ella, la formación y el intercambio de buenas prácticas).

[32] Por ejemplo, solo el 29 % de los vendedores sabe dónde buscar información o asesoramiento sobre la legislación de protección de los consumidores vigente en otros países europeos. El 72 % de los vendedores a distancia no conoce la duración exacta del plazo de retractación para la venta a distancia en su propio país. Fuente: *Flash Eurobarometer 300*, «Retailers attitudes towards cross-border trade and consumer protection», 2011.

[33] CIVIC consulting, *Consumer Market Study on the functioning of e-commerce and internet market and Selling techniques in the retail of goods*, 2011.

[34] ECC-Net, *Cross-border online shopping: how safe and easy is it?*, octubre de 2011.

[35] Por ejemplo, la aceptación explícita de las condiciones generales de venta, la confirmación del pedido tanto por correo electrónico como en pantalla, etc.

La Directiva sobre los derechos de los consumidores[36], recientemente adoptada, constituye hoy en día el principal instrumento de protección de los consumidores de servicios en línea. Deberá aplicarse de forma eficaz y rápida. La Comisión Europea presentará en 2012 un programa del consumidor europeo basado en un planteamiento integrado, una de cuyas piedras angulares será la repercusión de la revolución digital en el comportamiento de los consumidores[37]. Uno de los objetivos esenciales de esta estrategia será reforzar la confianza de los consumidores en la adquisición de productos y servicios, tanto en línea como fuera de línea. Abordará, en particular, el sector de los contenidos digitales con el fin de mejorar la protección de los consumidores en tales compras.

Por otra parte, los ciudadanos deben tener la seguridad de que **sus datos personales** no se utilizarán sin su consentimiento y los operadores han de poder desarrollar modelos económicos innovadores. Con todo, el desarrollo de nuevos servicios en línea, como la publicidad orientada por los comportamientos, genera cierta preocupación acerca del uso que pueda hacerse de los datos personales y su nivel de protección. Las personas afectadas por cualquier tratamiento de sus datos personales deberán disponer de información clara y comprensible, de conformidad con la Directiva sobre protección de datos[38]. La revisión del acervo en materia de protección de los datos permitirá encontrar el equilibrio adecuado entre el fomento de la innovación y un alto nivel de protección de los usuarios.

La Comisión Europea propondrá también en 2012 normas sobre el reconocimiento mutuo de la identificación electrónica y la autenticación y las firmas electrónicas, esenciales para facilitar las transacciones electrónicas y reforzar la confianza que los ciudadanos pueden depositar en ellas.

Los juegos y apuestas en línea también representan importantes desafíos[39]. El auge de Internet y la creciente oferta de tales servicios dificultan la coexistencia de regímenes nacionales divergentes. Por otra parte, la oferta ilegal sigue prosperando[40]. El cumplimiento de las normas nacionales representa un verdadero reto y cabe plantearse una posible actuación a escala europea para asegurar una protección adecuada y garantizar una lucha más eficaz contra los fraudes. Ningún Estado miembro puede hoy luchar solo eficazmente contra las ofertas de juego ilegales en Internet. Pese a ello, la cooperación entre los reguladores nacionales sigue en mantillas. La Comisión propondrá un plan de acción en 2012 que tendrá, entre otros objetivos, el de reforzar la cooperación y proteger eficazmente a consumidores y ciudadanos.

---

[36] Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores [DO L 304 de 22.11.2011].

[37] Programa del consumidor europeo, acción 17, Anexo de la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Programa de Trabajo de la Comisión para 2012, COM(2011) 777 final/2.

[38] Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos [DO L 281 de 23.11.1995].

[39] Libro Verde sobre el juego en línea en el mercado interior, COM (2011) 128 final.

[40] De los cerca de 15 000 lugares de juego activos en Europa hace unos años, más del 85 % operaba sin licencia. Fuente: *Cybercriminalité des Jeux en Ligne, Livre Blanc du CERT-LEXSI* (Laboratoire d'Expertise en Sécurité Informatique), julio de 2006.

Las prácticas de **compra de medicamentos en línea** plantean una serie de problemas desde el punto de vista de la protección de los consumidores. Se ha adoptado recientemente una Directiva sobre los medicamentos falsificados[41] que contribuirá a hacer más segura la oferta legal en línea al establecer un logotipo europeo de confianza para los sitios legales en el marco de la reflexión más general sobre los logotipos de confianza para los sitios de venta en línea anunciada en la Agenda Digital.

Con el fin de garantizar una protección adecuada de los pacientes en toda la Unión, se deberán seguir analizando, en el contexto y a la luz de las actividades de aplicación de la Directiva por los Estados miembros, los posibles riesgos específicos relacionados con la venta en línea de medicamentos. Por otra parte, el informe que la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo sobre la contribución de la Directiva a la prevención de la entrada de medicamentos falsificados en la cadena de suministro legal incluirá datos sobre la evolución que registra la falsificación de medicamentos por lo que se refiere a las categorías de medicamentos afectados y los canales de distribución, incluida la venta en línea.

La oferta ilícita de medicamentos puede, además, constituir una actividad delictiva respecto de la que el Convenio Medicrime[42] del Consejo de Europa ofrece un marco internacional de medidas penales. Las conclusiones del Consejo de junio de 2011[43] invitan a los Estados miembros a intensificar la cooperación policial y judicial en la lucha contra los medicamentos falsificados y prevén la detección de los sitios web que contengan ofertas eventualmente ilegales de medicamentos.

PRINCIPALES MEDIDAS

La Comisión llevará a la práctica las siguientes medidas:

4. Mejorar la formación de los comerciantes en línea en lo referente a sus obligaciones y las oportunidades que ofrece el mercado único digital, en particular por medio de la red Enterprise Europe, con la ayuda de la red de centros europeos de consumidores (Red CEC) en lo que respecta a las cuestiones en el ámbito de los consumidores, y la publicación de una guía dedicada a estos temas (2012).

5. Elaborar mediante el diálogo con las partes interesadas códigos de buena conducta, guías de buenas prácticas y directrices para que los consumidores tengan acceso a información transparente y fidedigna que les facilite la comparación en materia de precios, calidad y sostenibilidad de productos y servicios (2013-2014).

6. Reforzar las capacidades de la red CPC para que esta disponga de instrumentos adaptados que garanticen la aplicación de la legislación correspondiente en un entorno digital a escala europea, en particular mediante la financiación de proyectos conjuntos destinados a fomentar el desarrollo de las competencias de los

[41] Directiva 2011/62/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2011, que modifica la Directiva 2001/83/CE por la que se establece un código comunitario sobre medicamentos de uso humano, en lo relativo a la prevención de la entrada de medicamentos falsificados en la cadena de suministro legal [DO L 174 de 1.7.2011].
[42] Convenio de 28 de octubre de 2011 relativo a la falsificación de medicamentos e infracciones similares que afectan a la salud pública.
[43] Consejo JAI de 9 y 10 de junio de 2011.

investigadores que trabajan en la red, la formación y el intercambio de buenas prácticas (2012-2014).

7. Adoptar un «programa del consumidor europeo» en el que se propongan una estrategia y medidas para que los consumidores ocupen un lugar esencial en el mercado único, incluidos los aspectos digitales, especialmente a través de la consolidación de la capacidad de acción de los consumidores y una protección adecuada de sus derechos (2012).

8. Presentar un plan de acción a escala europea sobre los juegos en línea que haga hincapié en la cooperación administrativa, la protección de los consumidores y el desarrollo de la oferta legal (2012).

9. Garantizar mediante la aplicación de la Directiva sobre medicamentos falsificados una protección adecuada de los pacientes que compran medicamentos en línea i) contribuyendo a la introducción de logotipos de confianza que permitan identificar los sitios que ofrecen legalmente medicamentos para su venta a distancia al público (2013-2014), y especialmente en el marco de un informe que la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo, ii) observando la evolución del problema de la falsificación de medicamentos en cada canal de distribución y iii) examinando los posibles riesgos específicos de la venta en línea de medicamentos.

Sistemas de pago y entrega fidedignos y eficaces

A diferencia del comercio tradicional, en el que los pagos se realizan de forma directa, el comercio electrónico se basa en gran medida en **los pagos electrónicos a distancia**. Así pues, es conveniente que los consumidores en línea puedan elegir entre medios de pago variados que aseguren una ejecución rápida y segura de los pagos a precios competitivos. Con demasiada frecuencia, sin embargo, la falta de confianza y las limitadas posibilidades de elección en materia de medios de pago impiden a los consumidores pagar por Internet o los disuaden de ello, lo cual no les permite beneficiarse plenamente del comercio electrónico[44].

Cerca del 35 % de los internautas no compra en línea porque alberga dudas en cuanto a la seguridad de los pagos[45]. Las tarjetas de débito no están suficientemente aceptadas para los pagos en línea y no todos los ciudadanos europeos disponen de tarjetas de crédito. El coste también puede ser disuasorio para los consumidores debido a los recargos, en ocasiones elevados. Las empresas opinan también que el coste de los pagos es demasiado elevado, especialmente en el caso de los micropagos, que se espera experimenten un gran desarrollo (prensa, música, películas en línea, etc.). Esta situación se deriva de una serie de deficiencias y obstáculos que impiden el desarrollo del mercado de pagos por Internet en Europa, en particular a escala transfronteriza[46]. Entre ellos cabe citar el elevado nivel de fragmentación del mercado, los obstáculos para entrar en él, la insuficiente normalización, problemas de interoperabilidad entre los proveedores de servicios, el

[44] La Agenda Digital para Europa antes mencionada señala que la seguridad de los pagos, la confianza, el respeto de la intimidad y la falta de acceso constituyen las principales preocupaciones de los consumidores que desean comprar en línea.
[45] Encuesta de Hogares de 2009 de Eurostat.
[46] Los pagos por Internet se realizan a menudo con tarjetas de débito o de crédito, soluciones de pago electrónico o por teléfono móvil.

nivel inadecuado de seguridad de los pagos y protección de datos personales o una formación de precios que no es libre o carece de transparencia en el caso de determinados instrumentos de pago.

Todas estas cuestiones deben solucionarse en el marco de una mayor integración del mercado. La zona única de pagos en euros (SEPA), con sus transferencias y los adeudos domiciliados comunes paneuropeos, constituye una base idónea para el desarrollo de nuevos servicios paneuropeos de pago que cumplan los requisitos derivados del derecho a la protección de los datos[47] y la confidencialidad de las comunicaciones. Tanto los consumidores como los comerciantes se beneficiarán directamente de un espacio único más integrado que incluya las tarjetas de pago, los pagos por Internet y los pagos móviles. La evolución del mercado en este sentido empieza a notarse, si bien es en general demasiado lenta o no abarca toda la Unión Europea.

En lo tocante a **la entrega de las compras en línea**, es esencial que los consumidores puedan confiar en que recibirán fácilmente y a un coste razonable, sin demoras injustificadas y en estado satisfactorio, el envío solicitado.

Hoy en día, sin embargo, el 10 % de las personas no compra en línea[48] por el recelo que les inspiran el coste de los servicios de entrega, en particular los transfronterizos, y la calidad del servicio. La calidad de un servicio de entrega de paquetes no puede evaluarse solamente en función del plazo de entrega. La seguridad es otro parámetro importante que ha de tenerse en cuenta. Es preciso ampliar las posibilidades de elección que se ofrecen al consumidor y divulgar y explotar en los distintos Estados miembros las mejores prácticas europeas en materia de entrega a domicilio en horarios precisos, recogida en un comercio asociado o en sistemas automatizados con horarios amplios, etc. Tanto desde el punto de vista de los clientes como del de las empresas, debe aclararse la cuestión de la responsabilidad en caso de paquetes dañados, robados o perdidos. Asimismo, hay que velar por que los servicios de entrega de envíos sean eficaces y asequibles también en las zonas rurales o aisladas y en las regiones ultraperiféricas de la Unión, para que el comercio electrónico pueda contribuir a reducir y no a acentuar las desigualdades desde el punto de vista de la cohesión territorial.

PRINCIPALES MEDIDAS

La Comisión llevará a la práctica las siguientes medidas:

10. Desarrollar una estrategia para la integración de los mercados de pago por tarjeta, Internet o teléfono móvil sobre la base de un Libro Verde que se adopte al mismo tiempo que la presente Comunicación y tenga por objeto i) evaluar los obstáculos que entorpecen la entrada y la competencia en estos mercados y proponer medidas legislativas en caso necesario, ii) garantizar que estos servicios de pago son transparentes para los consumidores y vendedores, iii) mejorar y acelerar la normalización y la interoperabilidad de los pagos por tarjeta, Internet o móvil, y iv) aumentar el nivel de seguridad de los pagos y de la protección de datos. La

[47] Principio de protección de la intimidad desde el diseño (*privacy by design*).
[48] Encuesta de Hogares de 2009 de Eurostat.

Comisión presentará las conclusiones correspondientes y las próximas etapas de aquí a mediados de 2012.

11. Iniciar en 2012, sobre la base de un Libro Verde, una consulta sobre la entrega de paquetes, en particular transfronterizos, en función de los resultados del estudio sobre los costes de los servicios postales transfronterizos, con el fin de encontrar soluciones a los problemas a que se enfrentan empresas y consumidores. La Comisión presentará las conclusiones correspondientes y las próximas etapas de aquí a finales de 2012.

Luchar con mayor eficacia contra los abusos y resolver mejor los litigios

Los servicios en línea deben seguir ofreciendo a los consumidores europeos esta extraordinaria posibilidad de comunicarse y realizar más fácilmente sus actividades económicas dentro de la legalidad. Las redes sociales, las plataformas de venta en línea o de intercambio de vídeos desempeñan un papel esencial en la sociedad y la economía europeas. Permiten a los ciudadanos ser más activos, opinar sobre un bien o servicio, informarse y expresarse. Pero a veces se transgreden los límites de la ley y, lo que es peor, en ámbitos tan escabrosos como la pornografía infantil, la violencia en general, la incitación al odio racial, la difamación, el terrorismo o el juego ilegal en línea y las prácticas delictivas derivadas. Las infracciones en materia de propiedad intelectual también constituyen una fuente de preocupación.

A pesar de las garantías que ofrece la Directiva sobre comercio electrónico a las empresas que alojan o «transmiten» pasivamente contenidos ilegales, los proveedores intermediarios de Internet viven una situación de incertidumbre jurídica debida a la fragmentación que se observa en la Unión Europea en cuanto a las normas aplicables y las prácticas posibles, exigidas o que se espera sigan cuando descubren contenidos ilegales en sus sitios. Esta fragmentación disuade a las empresas de iniciar actividades en línea o dificulta su desarrollo.

Además, Internet se utiliza como vector de difusión de productos o servicios falsificados o pirateados que no respetan los derechos de propiedad intelectual. La defensa de los derechos de propiedad intelectual es necesaria en las economías del conocimiento y la Unión Europea lucha activamente contra la falsificación y la piratería.

De manera general, demasiado a menudo las actividades ilegales no se atajan con eficacia y los contenidos ilícitos se mantienen en Internet o no se retiran con la debida diligencia. A los ciudadanos les indigna, por ejemplo, que incluso contenidos tan claramente delictivos como son los de pornografía infantil, cuya presencia en la red reviste suma gravedad, tarden a veces tanto en ser retirados. Ello socava la confianza de los ciudadanos y de las empresas en Internet, lo cual repercute en servicios en línea tales como las plataformas de ventas. Al mismo tiempo, los ciudadanos se quejan a veces de la falta de transparencia o de iniciativas erróneas (por ejemplo la retirada de un contenido legal), desproporcionadas o tomadas sin tener en cuenta el principio de contradicción, de determinados proveedores de servicios en línea.

Así pues, es preciso aumentar la eficacia de **los mecanismos de eliminación de abusos y de información ilegal** en un marco que garantice al mismo tiempo la

seguridad jurídica, la proporcionalidad de las normas aplicables a las empresas y el respeto de los derechos fundamentales. Los servicios de la Comisión Europea describen pormenorizadamente en el documento anejo las divergencias de interpretación que causan los problemas mencionados. Frente a la multiplicación de normas y de jurisprudencia en los Estados miembros, parece, pues, necesario establecer un marco europeo horizontal para los procedimientos de notificación y acción[49].

Al mismo tiempo, la Comisión revisará la Directiva sobre el respeto de los derechos de propiedad intelectual[50] en 2012 con el fin de luchar contra los contenidos ilegales de manera respetuosa para con el mercado interior y los derechos fundamentales mediante la mejora del marco procesal civil. La instauración del marco europeo de notificación y acción se entiende sin perjuicio de esta última iniciativa. La colaboración entre las partes interesadas, en particular los proveedores de Internet, los titulares de los derechos y los servicios de pago, ya iniciada en la Unión Europea y los Estados Unidos, también puede permitir luchar contra los contenidos ilegales.

Debe lucharse además contra las prácticas comerciales desleales de algunas empresas, como el uso de comunicaciones comerciales dudosas o prohibidas.

Por otra parte, si surge un problema en el contexto de una compra en línea, los consumidores han de poder encontrar una solución rápida y poco costosa. Sus dudas ante los trámites que se han de seguir en caso de problemas siguen siendo un obstáculo fundamental que merma su confianza en los servicios en línea. Recurrir a los tribunales no ha constituido hasta ahora una solución satisfactoria para resolver litigios derivados de transacciones comerciales en línea, ya que las modalidades de resolución judicial tradicional de litigios representan un coste y un tiempo demasiado importantes[51]. Es necesario, pues, reforzar la eficacia de la aplicación del Derecho en general y, en particular, facilitar **la resolución de litigios en línea**. Los sistemas alternativos de resolución de litigios[52] son instrumentos más rápidos y poco onerosos que deben implantarse para propiciar un desarrollo óptimo de los servicios en línea. Actualmente, sin embargo, aún están poco disponibles en línea, se conocen poco o mal y no abarcan todos los sectores. Para poner remedio a esta situación y de acuerdo con el Acta del Mercado Único, la Comisión propuso una Directiva relativa a la resolución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, así como un

---

[49] Los procedimientos de notificación y acción son los procedimientos utilizados por los proveedores de servicios intermediarios de Internet para actuar contra contenidos ilícitos tras la recepción de una notificación. La acción adoptada por el intermediario puede consistir, por ejemplo, en la retirada de los contenidos ilícitos, el bloqueo de estos contenidos o una solicitud de retirada voluntaria enviada a las personas que los han introducido en línea. Esta iniciativa deberá impulsar, y no minar, otras iniciativas más detalladas en determinados ámbitos. Así pues, el Protocolo europeo firmado en mayo de 2011 entre los principales titulares de derechos y las plataformas de Internet sobre la venta en línea de productos falsificados requiere, además de un sistema de notificación y retirada, una acción contra las infracciones reiteradas y medidas preventivas y proactivas.
Véase http://ec.europa.eu/internal_market/iprenforcement/docs/memorandum_04052011_en.pdf

[50] Directiva 2004/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, relativa al respeto de los derechos de propiedad intelectual [DO L 195 de 2.6.2004].

[51] Y ello a pesar de la existencia de un procedimiento europeo de resolución de pequeños litigios. Véase el Reglamento (CE) nº 861/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de julio de 2007, por el que se establece un proceso europeo de escasa cuantía [DO L 199 de 31.7.2007, p. 1].

[52] Denominados *Alternative dispute resolution* (ADR)/*On line dispute resolution* (ODR).

Reglamento sobre la resolución extrajudicial en línea de litigios de consumo[53]. Se instará al Parlamento Europeo y al Consejo a adoptar rápidamente estas propuestas[54]. Por otra parte, la Comisión adoptará en breve una iniciativa legislativa sobre resolución de diferencias en los litigios entre empresas[55].

Por último, una condición esencial para que el mercado único digital inspire confianza es aumentar su seguridad. En un universo digital interconectado e interdependiente, los ciberataques y los fallos técnicos pueden afectar muy rápidamente a las infraestructuras, con efectos significativos en la economía y la sociedad europeas, así como en los propios ciudadanos. Por tanto, es necesario aplicar una política eficaz y concreta en toda la UE. La Comisión propondrá en 2012 una estrategia europea para la seguridad de Internet. Sus principales objetivos serán garantizar que las infraestructuras que actualmente velan por la seguridad de Internet puedan hacer frente realmente a ciberataques y fallos técnicos, comprobar periódicamente su capacidad de reacción, intercambiar información, programar con antelación sus métodos de trabajo y asegurar la implantación de mecanismos de notificación a las autoridades competentes.

PRINCIPALES MEDIDAS

La Comisión llevará a la práctica las siguientes medidas:

12. Adoptar una iniciativa de carácter horizontal sobre los procedimientos de notificación y acción[56].

13. Proponer en 2012 una estrategia global sobre la seguridad de Internet en Europa con el fin de ofrecer una mayor protección contra los ciberataques en la UE. La creación del Centro Europeo de la Ciberdelincuencia de aquí a 2013 revestirá especial importancia en este contexto.

Desplegar redes de banda ancha y soluciones tecnológicas avanzadas

El despliegue de redes de comunicación de banda ancha es una condición *sine qua non* del desarrollo de los servicios en línea. Y, sin embargo, la Unión Europea, que se marcó unos objetivos ambiciosos en la Agenda Digital[57], acusa, en comparación con sus competidores, un retraso en las inversiones en las infraestructuras de telecomunicaciones de nueva generación que necesita urgentemente.

[53] Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre RAL en materia de consumo), COM (2011) 793, y propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (Reglamento sobre RLL en materia de consumo), COM (2011) 794.

[54] Las propuestas ADR-ODR forman parte de las 12 acciones clave establecidas en el Acta del Mercado Único, que el Parlamento Europeo y el Consejo han aceptado ya tramitar mediante procedimiento acelerado (*Estudio Prospectivo Anual sobre el Crecimiento 2012*, COM (2011) 815 final).

[55] Propuesta sobre la resolución en línea de litigios entre empresas prevista para 2012.

[56] La naturaleza de esta iniciativa se determinará mediante un estudio de impacto previo.

[57] Acceso a velocidades de conexión de más de 30 Mbps para todos los europeos y al menos un 50 % de los hogares abonados a conexiones de más de 100 Mbps en 2020.

Los Estados miembros deben conceder prioridad a **las inversiones en banda ancha** dentro de su estrategia de crecimiento[58], especialmente mediante la aplicación de planes operativos sobre este tema, la rápida incorporación al Derecho nacional del marco legislativo europeo revisado sobre las comunicaciones electrónicas, la adaptación de su Derecho urbanístico para limitar los costes de despliegue, el recurso a los fondos disponibles en el marco de la política regional o a instrumentos previstos en el Mecanismo «Conectar Europa» propuesto por la Comisión (por ejemplo, los bonos)[59]. La Comisión animará a los Estados miembros a promover la economía y la sociedad digital, así como a garantizar la integración de las regiones rurales, aisladas y ultraperiféricas en las redes de comunicación electrónicas.

Por otra parte, la aparición de nuevos modos de consumo en línea, por ejemplo, el uso de Internet móvil (teléfonos inteligentes, tabletas, etc.) exige **una mayor disponibilidad de espectro radioeléctrico**. Las ambiciones europeas en materia de crecimiento deberán concretarse mediante las acciones adecuadas en este ámbito. En particular, tras el acuerdo político alcanzado recientemente, la propuesta de Decisión del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se establece un primer programa de política del espectro radioeléctrico[60] deberá llevarse a la práctica con rapidez después de su aprobación por el legislador europeo. Es especialmente importante garantizar a los ciudadanos y a las empresas un mayor conectividad inalámbrica de banda ancha gracias a una utilización más eficaz del espectro, en particular mediante el uso compartido del mismo.

Además de implantar las infraestructuras necesarias, la Unión Europea debe responder a los retos planteados por las tecnologías avanzadas. **La computación en nube** encierra, en particular, un potencial importante en términos de empleo, productividad —en particular para las PYME— y ahorro en todos los sectores. La Comisión adoptará en 2012 una estrategia europea global sobre la computación en nube, que abarcará la dimensión jurídica y técnica y la normalización e incluirá medidas en favor de la investigación y la innovación.

PRINCIPALES MEDIDAS

La Comisión llevará a la práctica las siguientes medidas:

14. Reforzar y facilitar el desarrollo de las infraestructuras de información y comunicación en 2012 i) en el marco del Mecanismo «Conectar Europa», mediante la preparación de directrices para la elaboración de proyectos de infraestructuras de banda ancha; ii) en el marco de los Fondos de cohesión europeos, mediante la redacción de directrices para estrategias de especialización inteligente que condicionen el acceso a los fondos regionales; iii) dentro del marco regulador de las comunicaciones electrónicas, mediante la adopción de una recomendación sobre la tarificación de acceso en el mercado mayorista con el fin de estimular las inversiones en el despliegue de cable de fibra, así como la

[58] Como ocurre con todas las iniciativas mencionadas en la presente Comunicación, sin perjuicio de las normas sobre ayudas estatales.
[59] Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se crea el Mecanismo «Conectar Europa», de 19 de octubre de 2011, COM (2011) 665 final.
[60] COM(2010) 471 final.

adopción de una revisión de las directrices de 2009 sobre ayudas estatales en materia de redes de banda ancha[61], y iv) mediante la adopción de una guía de las técnicas de reducción de los costes de construcción con el objetivo de reducirlos a la mitad.

15. Adoptar una estrategia global sobre la computación en nube para estimular este sector y ofrecer la seguridad jurídica necesaria a los operadores económicos (2012).

16. Adoptar una Comunicación sobre el uso compartido del espectro que integre una estrategia para la promoción del acceso compartido al espectro en el mercado interior y permita un debate político estructurado sobre las cuestiones económicas, técnicas y reglamentarias de los distintos modos de compartir el espectro (2012).

– CONCLUSION

El comercio electrónico y los servicios en línea se han desarrollado estas últimas décadas, aportando grandes beneficios a ciudadanos y consumidores europeos. El excepcional potencial económico y social que encierran sigue aún, en gran medida, por explotar.

Es precisa una estrategia europea decidida que acompañe y agilice el desarrollo de la sociedad y la economía digitales, respondiendo así a las expectativas de los ciudadanos y generando un nuevo crecimiento, con el objetivo de duplicar de aquí a 2015 la parte correspondiente a la economía de Internet en el PIB europeo y la de las ventas en línea en el comercio minorista europeo. Además de supervisar las medidas que aquí se proponen para lograr esos objetivos, será necesario velar por la coherencia y convergencia de las iniciativas. En particular, habrá que examinar con gran atención la problemática subyacente a cualquier nueva propuesta de modo que ninguna nueva medida adoptada a escala europea cree nuevos obstáculos al desarrollo de los servicios en línea.

Habida cuenta de la dimensión global del comercio electrónico y de los servicios en línea, la intervención en el marco de la Unión Europea deberá completarse con una participación más activa en el trabajo de las organizaciones internacionales existentes y una coordinación adecuada con el fin de evitar que las empresas europeas que llevan a cabo sus actividades fuera de la Unión Europea y las empresas de terceros países establecidas en la Unión experimenten dificultades debido a la fragmentación de las normas que las rigen.

La Comisión Europea seguirá de cerca la evolución del sector de los servicios en línea e informará de los progresos realizados en la aplicación de este plan de acción mediante la publicación de informes anuales, en combinación con los informes de aplicación de la Directiva sobre comercio electrónico, y en coordinación con las actividades de seguimiento del Acta del Mercado Único y de la Agenda Digital para Europa. La Comisión organizará una conferencia de partes interesadas en 2013. Por otra parte, con ocasión de la revisión intermedia de la Agenda Digital, la Comisión evaluará los progresos realizados en las acciones previstas en esta estrategia y se

[61] *Directrices comunitarias para la aplicación de las normas sobre ayudas estatales al despliegue rápido de redes de banda ancha* [DO C 235 de 30.9.2009].

planteará, en su caso, nuevas medidas destinadas a dar mayor impulso a la sociedad y la economía digitales.