

Jueves, 27 de noviembre de 2014

P8\_TA(2014)0071

**Mercado único digital****Resolución del Parlamento Europeo, de 27 de noviembre de 2014, sobre el apoyo a los derechos de los consumidores en el mercado único digital (2014/2973(RSP))**

(2016/C 289/11)

*El Parlamento Europeo,*

- Vistos el artículo 3, apartado 3, y el artículo 6 del Tratado de la Unión Europea,
- Vistos los artículos 9, 10, 12, 14, 16, 26, 36, 114, apartado 3, y 169, apartado 1, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea,
- Vista la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, y en particular sus artículos 8, 11, 21 y 38 y 52,
- Visto el procedimiento de codecisión 2013/0309 sobre la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen medidas en relación con el mercado único europeo de las comunicaciones electrónicas y para crear un continente conectado (COM(2013)0627),
- Visto el documento de trabajo de los servicios de la Comisión, de 23 de abril de 2013, titulado «Plan de Acción para el comercio electrónico 2012-2015 — Situación en 2013» (SWD(2013)0153),
- Vista la edición nº 26 del Cuadro de indicadores del mercado interior de la Comisión, de 18 de febrero de 2013,
- Vistos los informes de la Comisión sobre el Marcador de la Agenda Digital 2014,
- Vista la Comunicación de la Comisión de 11 de enero de 2012 titulada «Un marco coherente para aumentar la confianza en el mercado único digital del comercio electrónico y los servicios en línea» (COM(2011)0942),
- Vista su Resolución, de 11 de junio de 2013, sobre una nueva agenda de política de los consumidores europeos <sup>(1)</sup>,
- Vista su Resolución, de 4 de febrero de 2014, sobre la aplicación de la Directiva 2005/29/CE relativa a las prácticas comerciales desleales <sup>(2)</sup>,
- Vista su Resolución, de 10 de diciembre de 2013, sobre la liberación del potencial de la computación en la nube en Europa <sup>(3)</sup>,
- Vista su Resolución, de 4 de julio de 2013, sobre la culminación del mercado único digital <sup>(4)</sup>,
- Vista su Resolución, de 11 de diciembre de 2012, sobre la culminación del mercado único digital <sup>(5)</sup>,
- Vista su Resolución, de 22 de mayo de 2012, sobre una estrategia para el fortalecimiento de los derechos de los consumidores vulnerables <sup>(6)</sup>,

---

<sup>(1)</sup> Textos Aprobados, P7\_TA(2013)0239.

<sup>(2)</sup> Textos Aprobados, P7\_TA(2014)0063.

<sup>(3)</sup> Textos Aprobados, P7\_TA(2013)0535.

<sup>(4)</sup> Textos Aprobados, P7\_TA(2013)0327.

<sup>(5)</sup> Textos Aprobados, P7\_TA(2012)0468.

<sup>(6)</sup> DO C 264 E de 13.9.2013, p. 11.

**Jueves, 27 de noviembre de 2014**

- Vista su Resolución, de 20 de abril de 2012, sobre un mercado único digital competitivo — la administración electrónica como factor puntero <sup>(1)</sup>,
  - Vista su Resolución, de 15 de noviembre de 2011, sobre una nueva estrategia para la política de los consumidores <sup>(2)</sup>,
  - Visto el estudio elaborado en 2013 por su Departamento Temático A titulado «Cómo construir una sociedad digital ubicua en la UE»,
  - Visto el estudio elaborado en 2013 por su Departamento Temático A titulado «Entretenimiento x.0, factor del despliegue de la banda ancha»,
  - Vista su Recomendación al Consejo, de 26 de marzo de 2009, sobre el refuerzo de la seguridad y de las libertades fundamentales en Internet <sup>(3)</sup>,
  - Vista su Resolución, de 12 de marzo de 2014, sobre el programa de vigilancia de la Agencia Nacional de Seguridad de los EE. UU., los órganos de vigilancia en diversos Estados miembros y su impacto en los derechos fundamentales de los ciudadanos de la UE y en la cooperación transatlántica en materia de justicia y asuntos de interior <sup>(4)</sup>,
  - Visto el estudio elaborado en 2013 por su Departamento Temático A titulado «Discriminación de los consumidores en el mercado único digital»,
  - Vista la sentencia del Tribunal de Justicia, de 8 de abril de 2014, en los asuntos acumulados C-293/12 y C-594/12, por la que se declaró no válida la Directiva sobre conservación de datos,
  - Visto el artículo 123, apartado 2, de su Reglamento,
- A. Considerando que el mercado único digital es uno de los ámbitos de progreso que, si bien conlleva retos, encierra un potencial de beneficios de elevada eficiencia que podrían cifrarse en 260 000 millones de euros anuales, contribuyendo con ello a que Europa se recupere de la crisis;
- B. Considerando que la realización de un mercado único digital crearía millones de puestos de trabajo y podría permitir a Europa aumentar su PIB en un 4 % para 2020;
- C. Considerando que se espera que la economía de las aplicaciones por sí sola triplique sus ingresos de 2013 a 2018, creando 3 millones de puestos de trabajo en ese mismo periodo;
- D. Considerando que el Parlamento Europeo ha encargado un estudio para analizar el coste de la no Europa en el mercado único digital que consolida la importancia de que las soluciones digitales se vean como una oportunidad para los consumidores, los ciudadanos y las empresas, y no como una amenaza;
- E. Considerando que la Unión tiene que favorecer la adopción generalizada de la computación en nube en Europa, ya que representa un poderoso motor para el crecimiento de la economía europea; que el estudio evidencia los importantes beneficios que se espera obtener con su rápido desarrollo;
- F. Considerando que los obstáculos que impiden la participación de los consumidores en el mercado único digital tienen que ver con prácticas discriminatorias como la limitación de los proveedores de servicios a determinados países o territorios, el simple hecho de negarse a vender, la orientación automática y la diversificación injustificada de las condiciones de venta;
- G. Considerando que para que los consumidores se beneficien plenamente del mercado único es fundamental disponer de unos pagos móviles y electrónicos seguros, eficaces, competitivos e innovadores;

<sup>(1)</sup> DO C 258 E de 7.9.2013, p. 64.

<sup>(2)</sup> DO C 153 E de 31.5.2013, p. 25.

<sup>(3)</sup> DO C 117 E de 6.5.2010, p. 206.

<sup>(4)</sup> Textos Aprobados, P7\_TA(2014)0230.

Jueves, 27 de noviembre de 2014

- H. Considerando que la protección de los datos personales y de la intimidad, así como la ciberseguridad y la seguridad de las comunicaciones y las redes electrónicas, son una prioridad en el mercado único digital, puesto que son requisitos fundamentales para el funcionamiento de dicho mercado y para que los ciudadanos y los consumidores confíen en él;
- I. Considerando que la disponibilidad transeuropea de un acceso generalizado, de alta velocidad y seguro a Internet, así como de servicios digitales de interés público, resulta esencial para el crecimiento social y económico, la competitividad, la inclusión social y el mercado único;
- J. Considerando que la investigación, el desarrollo y la innovación en la economía digital contribuirán a garantizar la competitividad de Europa a medio y largo plazo;
- K. Considerando que el rápido despliegue de redes de banda ancha de alta velocidad resulta crucial para el desarrollo de la productividad europea y para la aparición de nuevas y pequeñas empresas que pueden convertirse en líderes en diversos sectores, por ejemplo, en la atención sanitaria, la industria manufacturera y el sector de los servicios;
- L. Considerando que el sector privado debe desempeñar un papel de liderazgo en el despliegue y la modernización de las redes de banda ancha, contando con el apoyo de un marco regulador competitivo y favorable a la inversión;
- M. Considerando que el mercado único digital es uno de los sectores económicos más innovadores, por lo que desempeña un importante papel en la competitividad de la economía europea y contribuye al crecimiento económico a través del comercio electrónico, a la vez que facilita el respeto de los marcos administrativos y financieros por parte de las empresas y ofrece a los consumidores mayores posibilidades de elección de bienes y servicios;
- N. Considerando que el mercado único digital no solo conlleva beneficios económicos sino que también tiene un profundo impacto en la vida política, social y cultural diaria de los consumidores y ciudadanos de la UE;
- O. Considerando que no puede existir un mercado único digital competitivo sin unas redes de banda ancha y telecomunicaciones rápidas y de mayor capacidad en todas las regiones de la UE, incluidas las zonas alejadas;
- P. Considerando que la brecha digital existente, que cada vez se hace más profunda, afecta negativa y directamente al desarrollo del mercado único digital en materia de acceso a Internet y cibercapacidades;
- Q. Considerando que la protección de los datos personales y de la intimidad, así como la seguridad de las redes y las electrónicas, son una prioridad en el mercado único digital, puesto que son requisitos fundamentales para su funcionamiento y para que los ciudadanos y los consumidores confíen en él;
- R. Considerando que, para poder crecer y expandirse, los mercados en línea tienen que ser a la vez flexibles y de fácil uso para los consumidores;
- S. Considerando que el comercio electrónico es un complemento importante del comercio autónomo y también un factor fundamental en lo que respecta a las posibilidades de elección de los consumidores, la competencia y la innovación tecnológica, por lo que contribuye a la convergencia de la Unión Europea hacia una economía basada en el conocimiento;
- T. Considerando que una competencia sin trabas y unas condiciones equitativas para las empresas, que impulsarán las inversiones, son elementos vitales para este sector económico porque garantizarán su desarrollo sostenible a largo plazo en beneficio de los usuarios finales; y que la competencia efectiva es un buen factor de inversión eficiente y puede beneficiar a los consumidores en materia de elección, precio y calidad;

**Jueves, 27 de noviembre de 2014**

- U. Considerando que, en algunos ámbitos del mercado único digital, existen puntos vulnerables generados por un grado excesivo de concentración del mercado y operadores dominantes;
- V. Considerando que el desafío que conlleva la fragmentación del mercado y la falta de interoperabilidad en la Unión Europea obstaculizan el rápido desarrollo del mercado único digital;
- W. Considerando que los empleos que crea el mercado único digital tienen, por término medio, un elevado nivel de cualificación y de remuneración, y, por ello, contribuyen de manera importante a la creación de empleo de calidad y sostenible;
- X. Considerando que la Comisión debe hacer frente a las conductas contrarias a la competencia que afectan a la pluralidad de los medios de comunicación, tanto en lo relativo al contenido como a su propiedad, pues el acceso a la información es clave para una democracia que funcione;
1. Pide a los Estados miembros y a la Comisión que, a través de unos esfuerzos sostenidos para aplicar y hacer aplicar las reglamentaciones existentes, como parte de una estrategia global, se enfrenten a todas las barreras que obstaculizan el desarrollo del mercado único digital, garantizando a la vez la evaluación del impacto de las diferentes medidas, que han de estar pensadas para el futuro y la era digital; se muestra convencido de que esos esfuerzos tienen que estar en el núcleo de los esfuerzos de la UE para generar crecimiento económico y empleo y para reforzar su competitividad y resiliencia dentro de la economía mundial;
  2. Subraya que cualquier propuesta legislativa relativa al mercado único digital debe cumplir con la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE, a fin de que los derechos contemplados en la misma se vean plenamente protegidos en el ámbito digital;
  3. Destaca en concreto el potencial del comercio electrónico que, según las estimaciones, podría suponer un ahorro para los consumidores de más de 11 700 millones de euros anuales si estos pudiesen elegir dentro de la gama completa de bienes y servicios de la UE a la hora de hacer sus compras en línea;
  4. Se congratula del crecimiento del comercio electrónico, pero toma nota de la posición dominante que ocupan en algunos Estados miembros solo unos pocos actores en la venta directa de bienes físicos o como plataforma basada en el mercado para que otros vendan bienes físicos; destaca la necesidad de controlar y evitar a nivel europeo el abuso de dichas posiciones dominantes en lo que se refiere a la disponibilidad de bienes para los consumidores y las cargas que se exigen a la PYME para utilizar estas plataformas basadas en el mercado;
  5. Subraya la necesidad de hacer frente y luchar contra la brecha digital para aprovechar plenamente el potencial del mercado único digital y permitir la inclusión de todos los ciudadanos, independientemente de sus ingresos, situación social, ubicación geográfica, salud o edad, en la sociedad de la era digital;
  6. Señala, en particular, la necesidad de abordar los obstáculos que siguen existiendo para los consumidores y las empresas en materia de comercio electrónico, incluidos los servicios en línea, el acceso a los contenidos digitales, la prevención de los fraudes, los registros en la red, las promociones de ventas y el etiquetado;
  7. Pide a la Comisión que garantice la rápida realización del mercado único de servicios y garantice la aplicación y el respeto de normas como la Directiva sobre derechos de los consumidores, los procedimientos de resolución alternativa de conflictos y de resolución de conflictos en línea, velando al mismo tiempo por que se reduzcan las cargas administrativas;
  8. Pide que se adopte rápidamente el nuevo y modernizado Paquete de protección de datos para establecer el adecuado equilibrio entre, por una parte, un elevado nivel de protección de los datos personales, la seguridad de los usuarios y el control de los datos personales propios, y, por otra parte, un entorno legislativo previsible, en el que puedan prosperar las empresas dentro de un mercado único reforzado en beneficio de los usuarios finales, unas condiciones equitativas que fomenten la inversión y un entorno que contribuya a la capacidad de atracción de la UE como destino para las empresas; pide a la Comisión y a los Estados miembros que asignen los recursos necesarios a la lucha contra la ciberdelincuencia mediante medidas legislativas y cooperación policial, a escala tanto nacional como de la UE;

Jueves, 27 de noviembre de 2014

9. Subraya la necesidad de garantizar la igualdad de condiciones para las empresas que operan en el mercado único digital, a fin de que puedan competir; pide, en consecuencia, a la Comisión que haga cumplir debidamente las reglas de competencia de la UE para impedir una concentración excesiva en el mercado y los abusos de posición dominante y para llevar a cabo un seguimiento de la competencia en lo que respecta a los paquetes de contenidos y servicios;

10. Observa que se ha de asegurar la igualdad de condiciones para las empresas en el mercado único digital a fin de garantizar una economía digital dinámica en la UE; señala que el respeto exhaustivo de las reglas de competencia de la UE en el mercado único digital será determinante para el crecimiento del mercado, el acceso y las posibilidades de elección de los consumidores y la competitividad a largo plazo; subraya que es importante aportar a los consumidores la misma protección en línea que la que tienen en sus mercados tradicionales;

11. Insta al Consejo a que avance rápidamente e inicie negociaciones con el Parlamento acerca de la propuesta de Reglamento por el que se establecen medidas en relación con el mercado único europeo de las comunicaciones electrónicas y para crear un continente conectado, puesto que con ello se pondría término en concreto a las tarifas de itinerancia dentro de la UE, se incrementaría la seguridad jurídica respecto de la neutralidad de la red y se mejoraría la protección de los consumidores dentro del mercado único digital; opina que dicho Reglamento podría constituir un paso fundamental hacia la realización de un mercado único europeo de las comunicaciones móviles;

12. Considera que la Comisión debe intervenir para crear y garantizar un entorno legislativo con seguridad jurídica que fomente la creatividad y la innovación para las empresas emergentes, las microempresas y las pymes;

13. Pide a la Comisión que presente una iniciativa relativa al emprendimiento digital, ya que se trata de algo esencial para la creación de nuevos puestos de trabajo y las ideas innovadoras, incluidas medidas para mejorar el acceso de nuevos emprendedores digitales a la financiación (por ejemplo mediante colaboración masiva («crowdsourcing»), y que favorezca las segundas oportunidades para los empresarios que hayan fracasado;

14. Subraya que todo el tráfico de Internet debe recibir el mismo trato, sin discriminación, restricción o interferencia, independientemente de su emisor, receptor, tipo, contenido, dispositivo, servicio o aplicación;

15. Señala que el mercado de búsqueda en línea reviste particular importancia a la hora de garantizar unas condiciones competitivas dentro del mercado único digital, a la vista del potencial de desarrollo de los motores de búsqueda para actuar como filtros y de sus posibilidades para comercializar la explotación secundaria de la información obtenida; pide, por ello, a la Comisión que haga cumplir con determinación las reglas de la UE en materia de competencia, tomando como base las aportaciones de todas las partes interesadas y teniendo en cuenta la totalidad de la estructura del mercado único digital, a fin de garantizar unas soluciones que beneficien verdaderamente a los consumidores, los usuarios de Internet y las empresas en línea; pide además a la Comisión que estudie propuestas que desvinculen los motores de búsqueda de otros servicios comerciales, como uno de los medios potenciales a largo plazo de conseguir los objetivos mencionados;

16. Pide, asimismo, a la Comisión, que actúe con rapidez para examinar posibles soluciones orientadas hacia una estructura de búsqueda en Internet equilibrada, justa y abierta;

17. Destaca que, en el marco de la explotación de motores de búsqueda para los usuarios, los procesos de búsqueda y los resultados no deben estar sesgados, de manera que las búsquedas por Internet mantengan un carácter no discriminatorio, se garantice un mayor grado de competencia y más posibilidades de elección para usuarios y consumidores, y se mantenga la diversidad de fuentes de información; destaca, por lo tanto, que la indización, la evaluación, la presentación y la clasificación por parte de los motores de búsqueda deben ser imparciales y transparentes; pide a la Comisión que impida todo abuso en la comercialización de servicios interconectados por parte de operadores de motores de búsqueda;

18. Acoge favorablemente el anuncio de nuevas investigaciones por la Comisión sobre las prácticas relacionadas con los motores de búsqueda y el mercado digital en general;

Jueves, 27 de noviembre de 2014

19. Destaca que es importante garantizar un marco equilibrado y eficiente para la protección de los derechos de autor y de propiedad intelectual, orientándolos a la realidad de la economía digital;
  20. Anima a adoptar y promulgar rápidamente las normativas internacionales que facilitan el acceso de los usuarios con discapacidad a los contenidos digitales y a las obras impresas mediante su digitalización;
  21. Acoge favorablemente la celebración del Tratado de Marrakech para facilitar el acceso de las personas con discapacidad visual a las obras publicadas, y anima a todos los firmantes a ratificar dicho Tratado; estima que el Tratado de Marrakech es un avance considerable aunque todavía queda mucho por hacer para abrir el acceso a los contenidos no solo a las personas que padecen discapacidad visual sino a todas las personas con discapacidad; insiste en que es importante seguir mejorando la accesibilidad en un abanico de ámbitos, desde los derechos de autor hasta los operadores de telecomunicaciones pasando por los motores de búsqueda;
  22. Pide a la Comisión y a los Estados miembros que desarrollen y apliquen los marcos reguladores nacionales y de la UE a fin de permitir un mercado de pagos móviles y en línea integrado y seguro, garantizando siempre la protección de los consumidores y de los datos de los consumidores; subraya, a este respecto, que es necesario contar con unas normas claras y previsibles plasmadas en la legislación;
  23. Recuerda que la computación en la nube puede convertirse en un poderoso instrumento para desarrollar el mercado único digital y aportar beneficios económicos, particularmente para las pymes, al reducir los costes de infraestructura de las TI y de otro tipo; destaca, en este sentido, que, en caso de que estos servicios de computación en nube los preste solo un número limitado de grandes proveedores, la cantidad de información acumulada en manos de estos últimos será cada vez mayor; recuerda, además, que la computación en la nube también entraña riesgos para los usuarios, en particular en lo que a datos sensibles se refiere; pide que se aplique debidamente la estrategia europea para garantizar una computación en la nube competitiva y segura;
  24. Pide a la Comisión que asuma el liderazgo en la promoción del desarrollo de normas y especificaciones internacionales para la computación en la nube que posibiliten unos servicios de computación en la nube respetuosos con la privacidad, fiables, **accesibles**, altamente interoperativos, seguros y eficientes desde el punto de vista energético y que formen parte integrante de una futura política industrial de la Unión; destaca que la fiabilidad, la seguridad y la protección de datos son elementos necesarios para gozar de la confianza de los consumidores y ser competitivos;
  25. Subraya la necesidad de garantizar la seguridad de internet en línea, particularmente para los niños, y de impedir la explotación infantil garantizando la puesta a disposición de medios para detectar y suprimir las imágenes de abusos infantiles ilegales en Internet y posibilitando medios para impedir que niños y adolescentes accedan a contenidos de acceso restringido por edad;
  26. Encarga a su Presidente que transmita la presente Resolución al Consejo y a la Comisión.
-