



EUROOPAN KOMISSIO

Bryssel 11.1.2012
COM(2011) 942 final

**KOMISSION TIEDONANTO EUROOPAN PARLAMENTILLE, NEUVOSTOLLE,
TALOUS- JA SOSIAALIKOMITEALLE SEKÄ ALUEIDEN KOMITEALLE**

**Johdonmukainen kehys luottamuksen lisäämiseksi sähköisen kaupankäynnin ja
verkkopalvelujen digitaalisiin yhtenäismarkkinoihin**

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

JOHDANTO

Internet on jo mullistanut eurooppalaisten jokapäiväisen elämän samaan tapaan kuin edellisten vuosisatojen teolliset vallankumoukset. Sähköinen kaupankäynti ja yleensä sähköiset palvelut¹ ovat nykyisin keskeisessä asemassa kuluttajien, yritysten – niin pienten kuin suurtenkin yritysten – ja yleensä kansalaisten elämässä. Heidän tapansa vertailla, ostaa tai myydä tuotteita ja palveluja, hakea tai välittää tietoa, hallita maksusuorituksiaan tai tietojaan, hankkia opetusta tai koulutusta, luoda yhteyksiä, vaihtaa ja jakaa tietoa on muuttunut kahdessakymmenessä, kymmenessä ja jopa viidessä vuodessa.

Perinteinen taloudellinen toiminta – ja sitä ohjaavat hallinnolliset säännökset – joutuvat mukautumaan haastavaan kehitykseen, joka hämärtää rajoja esimerkiksi kauppa- ja verkkomyynnin sekä perinteisten tiedotusvälineiden ja verkkoviestinnän välillä. Tällaiset lähentymisen muodot voivat johtaa suotuisaan kilpailu- ja innovaatiokierteeseen, josta on hyötyä kaikille. Niiden vuoksi voi olla tarpeen myös tarkistaa tiettyjä säännöksiä, joiden tarkoituksenmukaisuus tai tehokkuus on teknologisen kehityksen seurauksena kyseenalaistunut, tai kehittää uudenlaisia täydentäviä politiikkoja.

Todellisten digitaalisten yhtenäismarkkinoiden toteutuminen tarjoaisi mahdollisuuden luoda uuden muotoista kasvua. Potentiaalia on vielä paljon käyttämättä, ja siitä hyötyisivät kaikki Euroopan unionin alueet ja talouselämän alat. G8-maissa, Etelä-Koreassa ja Ruotsissa² Internet-talouden² osuus bruttokansantuotteen kasvusta on ollut 21 prosenttia viiden viimeksi kuluneen vuoden aikana³. Internet-talous myös luo 2,6 työpaikkaa yhtä menetettyä työpaikkaa kohden², ja sen osuus luoduista nettotyöpaikoista voi toisinaan olla jopa 25 prosenttia⁴. Koska verkkopalveluille on ominaista rajattomuus, verkkopalvelut voivat nopeuttaa Euroopan yhdentymistä ja yhtenäismarkkinoiden toteutumista, johon on pyritty jo 50 vuoden ajan.

Internet-talouden osuus Euroopan bruttokansantuotteesta on kuitenkin edelleen alhainen. Vuonna 2010 sen osuus oli vain 3 prosenttia. Vaikka sähköisen kaupankäynnin kasvuaste⁵ kehittyy kansallisella tasolla nopeasti, tämän uuden

¹ "Sähköisillä palveluilla" tarkoitetaan tässä yhteydessä etäpalveluja, joita tarjotaan sähköisesti palvelun vastaanottajan pyynnöstä maksua vastaan. Ne kattavat siten tavaroiden (kulttuuriesineet ja lääkkeet mukaan luettuina) ja palvelujen (verkoissa pelattavat pelit mukaan luettuina) sähköisen kaupankäynnin mutta myös sosiaaliset verkot, ammatillisen etäkoulutuksen jne. Sen sijaan tässä analyysissä ei käsitellä viranomaisten verkkopalveluja. Kielellisen sujuvuuden vuoksi tässä yhteydessä puhutaan "verkkopalveluista", jollei tarkoiteta nimenomaan sähköistä kaupankäyntiä.

² Kaikki Internet-liityntäverkkojen luomiseen ja hyödyntämiseen liittyvä toiminta sekä Internetiä hyödyntävät tarjottavat palvelut (IP-puhelut, nettiin tarkoitettujen tietoteknisen materiaalin valmistus ja ylläpito, nettiin liittyvät tietotekniikkapalvelut, kaikki Internet-perusteiset toiminnot sähköisestä kaupasta ja online-mainontaan).

³ "Internet matters, the net's sweeping impact on growth, jobs, and prosperity" (Internetillä on merkitystä: verkon laajamittaiset vaikutukset kasvuun, työpaikkoihin ja hyvinvointiin), McKinsey Global Institute, toukokuu 2011. Julkaisussa käsitellään edellä mainittuja maita sekä Brasiliää, Kiinaa ja Intiaa.

⁴ Ranskassa tilanne on ollut tämä vuodesta 2000 alkaen. "L'impact d'Internet sur l'économie française" (Internetin vaikutus Ranskan talouselämään), McKinsey, maaliskuu 2011.

⁵ Internet-sivustojen tai sähköisten järjestelmien kautta toteutetut myynnit ja ostot lukuun ottamatta manuaalisesti laadittujen tilausten toimittamista (Eurostatin ja OECD:n määritelmä).

tekijän osuus Euroopan vähittäismyynnistä on 3,4 prosenttia⁶, ja siten se pysyy yhä marginaalisena. Yhdysvaltoihin tai Aasian ja Tyynenmeren alueeseen verrattuna sähköinen kaupankäynti on Euroopassa vähemmän kehittynyttä ja pysyy yhä laajasti kansallisten rajojen sisällä. Kaupankäynti yli rajojen on edelleen vähäistä⁷.

Internetin Eurooppa on yhä kirjava sekoitus erilaisia lakeja, säännöksiä, standardeja ja käytäntöjä, joiden yhteentoimivuus on joskus ongelmallista tai jopa mahdotonta. Tämä tilanne vaikeuttaa verkkopalvelujen kehitystä ja heikentää todellisten tai potentiaalisten käyttäjien luottamusta sekä tarjonnan että kysynnän puolella. Käyttäjien epärointiä lisää entisestään se, että heillä on vähän tietoa sovellettavista oikeuksista ja säännöksistä sekä digitaalitalouden tarjoamista mahdollisuuksista. Rajat ylittäviin liiketoimiin liittyvien käytännön ongelmien (maksut, toimitukset, riita-asioiden ratkaisu, väärinkäytösten riski) lannistamina käyttäjät eivät hyödynnä Internetiä täysimääräisesti hankkiessaan ja toimittaessaan tuotteita ja palveluja.

Digitaalisia yhtenäismarkkinoita ei hyödynnetä lainkaan parhaalla mahdollisella tavalla. Riittämättömästä hyödyntämisestä johtuvien kustannusten on arvioitu olevan vuoteen 2020 mennessä vähintään 4,1 prosenttia bruttokansantuotteesta eli yhteensä 500 miljardia euroa tai 1 000 euroa kutakin kansalaista kohden⁸. Euroopan unioni on asettanut vuodelle 2020 kunnianhimoisen uutta, kestävä, älykästä ja osallistavaa kasvua koskevan tavoitteen⁹, eikä se siten voi hyväksyä hajanaisten digitaalisten markkinoiden kustannuksia. Sen sijaan sen on asetettava tavoitteita, jotka vastaavat verkkokaupan ja -palvelujen kasvupotentiaalia. Esimerkiksi Alankomaissa ja Yhdistyneessä kuningaskunnassa kyseinen kasvupotentiaali voi nousta 15–20 prosenttiin bruttokansantuotteen kasvusta vuoteen 2015 mennessä¹⁰. Euroopan unionin tavoitteena on kaksinkertaistaa vuoteen 2015 mennessä verkkomyynti ja Internet-talouden osuus Euroopan unionin bruttokansantuotteesta, ja tämä on osoitus sen määrätietoisesta pyrkimyksestä hyödyntää digitaalitaloutta mahdollisimman tehokkaasti.

Verkkokaupan ja -palvelujen lisääntyminen Euroopan tasolla edellyttää Euroopan digitaalistrategian mukaista¹¹ yhtenäistä ja määritetoista toimintaa. Komissio on sitoutunut työskentelemään yhdessä kaikkien sidosryhmien kanssa tämän tavoitteen saavuttamiseksi. Lukuisia digitaalistrategiaan sisältyviä aloitteita on jo hyväksytty tai niiden hyväksymistä valmistellaan¹². Tämä tiedonanto on samansuuntainen kuin vuonna 2009 laadittu tiedonanto¹³, jossa esitetty analyysi pätee yhä. Se käynnistää osaltaan uuden vaiheen digitaalistrategian toteutuksessa esittäessään

⁶ Euromonitor.

⁷ Viides sisämarkkinoita koskeva kuluttajapolitiikan tulostaulu, Euroopan komissio, maaliskuu 2011 http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms6_en.htm.

⁸ "The Economic Impact of a European Digital Single Market" (Euroopan digitaalisten yhtenäismarkkinoiden taloudelliset vaikutukset), Copenhagen Economics, maaliskuu 2010.

⁹ Komission tiedonanto "Eurooppa 2020 – Älykkään, kestävän ja osallistavan kasvun strategia", KOM(2010) 2020 lopullinen.

¹⁰ "Turning local: Madrid to Moscow, the Internet is going native" (Tavoitteena paikallisuus: Madridista Moskovaan Internet panostaa paikallisuuteen), Boston Consulting Group, syyskuu 2011.

¹¹ Komission tiedonanto "Euroopan digitaalistrategia", KOM(2010) 245 lopullinen.

¹² Esim. ehdotus asetukseksi yhteisestä eurooppalaisesta kauppaoikeudesta, direktiivi vaihtoehtoisia riitojen ratkaisumenetelmistä sekä julkisen tiedon uudelleen käyttöä koskevan direktiivin tarkastus, ks. 22. joulukuuta 2011 julkaistu edistymisraportti http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/documents/dae_annual_report_2011.pdf.

¹³ KOM(2009) 557 lopullinen.

toimintasuunnitelman verkkopalvelujen kehittämiseksi. Lisäksi se muodostaa yhdessä vuotuisen kasvuselvityksen¹⁴ kanssa vastauksen Eurooppa-neuvoston kehotukseen esittää etenemissuunnitelma digitaalisten yhtenäismarkkinoiden toteutumisesta vuoteen 2015 mennessä.

LUOTTAMUKSEN LISÄÄMINEN DIGITAALISIIN YHTENÄISMARKKINOIHIN

Odotettu hyöty

Tehokkaat ja innovatiiviset verkkopalvelut sekä niitä tukevat laajakaistaverkot voivat ainutlaatuisella tavalla parantaa kasvua ja työllisyyttä Euroopassa. Mikään muu teknologinen, taloudellinen tai yhteiskunnallinen kehityskulku ei pysty tällä hetkellä tarjoamaan vastaavanlaisia tehokkuuteen, monipuoliseen tarjontaan, saatavuuteen, toimivuuteen ja innovaatioon liittyviä mahdollisuuksia. Verkkopalvelut ja laajakaistaverkot voivat myös osaltaan lisätä tuottavuutta ja innovointia koulutuksessa ja elinikäisessä oppimisessa sekä auttaa vastaamaan paremmin yhteiskunnan mittaviin haasteisiin, jotka koskevat sosiaalisen ja alueellisen yhteenkuuluvuuden ylläpitoa tai mukautumista väestön ikääntymisen ja ilmastonmuutoksen seurauksiin.

Tämän potentiaalin toteutuminen edellyttää yhä suurempaa luottamusta digitaalisiin yhtenäismarkkinoihin, joista on etua koko yhteiskunnalle:

- Sähköisen kaupankäynnin lisääntyminen tarjoaa **kuluttajille** todellista hyötyä hintojen laskuna sekä tuotteiden ja palvelujen valikoiman ja laadun paranemisena rajat ylittävän kaupankäynnin ja tarjonnan vertailun helpottumisen ansiosta.¹⁵ Kuluttajien saama hyöty nousisi yhteensä noin 204 miljardiin euroon (1,7 prosenttiin Euroopan bruttokansantuotteesta), jos sähköisen kaupan osuus kasvaisi 15 prosenttiin vähittäiskaupasta ja jos yhtenäismarkkinoiden esteet poistettaisiin.¹⁶ Tilanteesta hyötyvät erityisesti haavoittuvassa asemassa olevat henkilöt (vanhukset, vähän liikkuvat henkilöt, syrjäisillä maaseutualueilla elävät henkilöt sekä henkilöt, joiden ostovoima on alhainen), ja Eurooppa pystyy näin vastaamaan paremmin nykyisiin väestörakenteellisiin haasteisiin.
- **Yritysten, erityisesti pk-yritysten** ja jopa mikroyritysten, mahdollisuudet kasvavat. Ne pääsevät uusille markkinoille kansallisia ja jopa eurooppalaisia rajoja kauemmaksi. Yritysten tuottavuus paranee, kun verkkopalvelujen käyttö tehostuu ja yritykset pääsevät käyttämään pilvipalvelujen (*cloud computing*) tietoteknisiä alustoja. Uusien yritysten määrä voi moninkertaistua ja jo olemassa olevat yritykset menestyvät päästessään uusiin markkina-aukkoihin "pitkä häntä" -vaikutuksen ansiosta¹⁷. Erittäin tehokkaat

¹⁴ KOM(2011) 815 lopullinen.

¹⁵ Arvion mukaan kuluttajilla, jotka tekevät verkko-ostoksia kotimaan markkinoilla, on kaksi kertaa enemmän valinnanvaraa kuin kuluttajilla, jotka eivät osta lainkaan Internetistä. Kuluttajilla, jotka tekevät verkko-ostoksia koko Euroopan unionin alueella, on jopa 16 kertaa enemmän valinnanvaraa.

¹⁶ Komission työasiakirja "Bringing e-commerce benefits to consumers" (Sähköisestä kaupankäynnistä saatavan hyödyn siirtäminen kuluttajille), tämän tiedonannon liite 2.

¹⁷ Sellaisten tuotteiden, joiden kysyntä tai myynti on vähäistä, myynti voi kokonaisarvoltaan nousta parhaiten myyvien tuotteiden markkinaosuuden tasolle tai sitä suuremmaksi, jos myyjät voivat lisätä valikoimaansa.

eurooppalaiset digitaalimarkkinat auttavat Eurooppaa pärjäämään paremmin sen kilpaillessa maailman muiden alueiden kanssa, sillä tällaiset markkinat tarjoavat Euroopalle osaamiseen, korkeaan pätevyyteen ja innovatiivisiin talous- ja sosiaalimalleihin perustuvia kilpailuvaltteja.

- **Kansalaiset** voivat yleisesti osallistua verkkotoimintaan – myös yli rajojen – varmassa, vastuullisessa ja luotettavassa ympäristössä. Internet tarjoaa Euroopassa entistä tehokkaamman, varmemman ja vastuullisemman toimintakehyksen, jonka avulla kaikkien on mahdollista hyödyntää oikeuksiaan. Se heijastaa eurooppalaisia arvoja ja kunnioittaa Euroopan unionin perusoikeuskirjaan kirjattuja perusoikeuksia, kuten sananvapautta ja tiedonvälityksen vapautta, yksityisyyden suojaa, henkilötietojen suojaamista ja syrjintäkieltoa. Sosiaaliset ja kulttuuriin liittyvät vaihdot helpottuvat.
- Myös **työntekijät** hyötyvät digitaalisista yhtenäismarkkinoista. Verkkopalvelut luovat laadukkaita työpaikkoja palkatuille työntekijöille ja itsenäisille ammatinharjoittajille, myös maaseudulla ja syrjäisillä alueilla. Ne tarjoavat entistä laajemman valikoiman erilaisia toimintatapoja (kuten etätyöskentely) ja helpottavat työnhakua jopa kansallisten rajojen yli sekä yksityistä aloitteellisuutta.
- Sähköisen kaupankäynnin kehittyminen on hyödyllistä myös **ympäristölle**. Tällä tavoin saavutettava kasvu on entistä ympäristöystävällisempää ja kestävämpää: kun käytetään optimaalista logistiikkaa, tuotteiden toimittaminen kotiin kuluttaa itse asiassa vähemmän energiaa kuin kuluttajien lukemattomat yksittäiset siirtymiset paikasta toiseen¹⁸. Energiaa säästetään myös varsinaisessa tuotantovaiheessa, kun tuotteita voidaan nykyisin esimerkiksi ladata digitaalisessa muodossa¹⁹.

Strategia tavoitteen saavuttamiseksi vuoteen 2015 mennessä

Tässä tiedonannossa nimetään digitaalisten yhtenäismarkkinoiden viisi tärkeintä estettä sekä esitetään toimintasuunnitelma niiden poistamiseksi:

- verkkopalvelujen vielä riittämätön laillinen ja rajat ylittävä tarjonta
- verkkopalvelujen toimittajia ja Internet-käyttäjien suojelua koskevien tietojen puute
- epätarkoituksenmukaiset maksu- ja toimitusjärjestelmät
- väärinkäytösten liian suuri määrä ja vaikeasti ratkaistavat riita-asiat
- laajakaistaverkkojen ja pitkälle kehitettyjen teknisten ratkaisujen riittämätön levinneisyys.

¹⁸ FEVAD-liiton teettämä tutkimus verkko-ostosten ympäristövaikutuksista, Estia ja Médiamétrie//NetRatings, kesäkuu 2009.

¹⁹ "The Energy and Climate Change Impact of Different Music Delivery Methods" (Musiikin toimittamisessa käytettävien erilaisten menetelmien vaikutukset energiankulutukseen ja ilmastonmuutokseen), Weber, Koomey, Matthews, lopullinen raportti Microsoft Corporation- ja Intel Corporation -yhtiöille.

Esteitä voi olla enemmän ja toimintasuunnitelmassa ehdotetut ratkaisut eivät välttämättä ole kattavia. Suunnitelmassa korostetaan yhtenäisen ja yhdenmukaisen kehityksen lujittamista sähköistä kaupankäyntiä ja muita kaupallisia verkkopalveluja varten. Suunnitelma aloittaa tästä aiheesta uuden luvun Euroopan digitaalistrategiassa ja yhtyy siten sisämarkkinoiden toimenpidepaketin²⁰ filosofiaan. Suunnitelmassa odotetaan Euroopan unionilta laajempaa sitoutumista tietotalouden ja -yhteiskunnan edistämiseen sähköisestä hallinnosta digitaaliseen lukutaitoon, standardoinnista verkkoturvallisuuteen²¹.

Tiedonannon päätelmät perustuvat muun muassa Euroopan parlamentin lukuisiin kuulemisiin, tutkimuksiin ja raportteihin sekä julkiseen kuulemiseen. Tiedonannon liitteenä on kaksi yksiköissä laadittua työasiakirjaa. Toisen niistä on nimeltään "Services en ligne, dont le commerce électronique, dans le marché unique" (Verkkopalvelut, muun muassa sähköinen kaupankäynti, sisämarkkinoilla), ja siinä analysoidaan sähköisen kaupankäynnin kehitystä haittaavia esteitä ja arvioidaan direktiiviä sähköisestä kaupankäynnistä²². Toinen työasiakirja on nimeltään "Donner aux consommateurs les bénéfices du commerce électronique" ("Sähköisestä kaupankäynnistä saatavan hyödyn välittäminen kuluttajille"), ja siinä analysoidaan yksityiskohtaisesti nimettyjä esteitä, jotka liittyvät erityisesti tuotteiden sähköiseen kaupankäyntiin.

– VIISI ENSISIJAINEN TAVOITETTA

Verkkotuotteiden ja -palvelujen laillisen ja rajat ylittävän tarjonnan kehittäminen

Jotta kaikkien jäsenvaltioiden kuluttajat pystyisivät saamaan täyden hyödyn verkkopalvelujen yhtenäismarkkinoista, heille on tarjottava laillisesti lukuisia erilaisia tuotteita ja palveluja mahdollisimman laajalla maantieteellisellä alueella.

Sähköisestä kaupankäynnistä annetulla direktiivillä on poistettu monia rajat ylittävien verkkopalvelujen esteitä. Sillä on **suuri merkitys kuluttajien ja yritysten oikeusvarmuudelle ja luottamukselle**. Direktiivin sisämarkkinoita koskeva lauseke, jonka mukaan jäsenvaltiot eivät voi rajoittaa vapautta tarjota tietoyhteiskuntapalveluja toisesta jäsenvaltiosta, muodostaa digitaalisten yhtenäismarkkinoiden kulmakiven. Kuulemisten ja analyysien perusteella direktiivin tarkistamiseen ei ole tässä vaiheessa aihetta. Sen sijaan direktiivin täytäntöönpanoa on tehostettava (muun muassa parantamalla hallinnollista yhteistyötä jäsenvaltioiden kanssa ja arvoimalla perusteellisesti direktiivin täytäntöönpanoa). Direktiiviä on täydennettävä esim. välittäjinä toimivien palveluntarjoajien vastuun selvennyksillä. Lisäksi on toteutettava nykyisissä toimintasuunnitelmissa suunniteltuja tarvittavia lisätoimia, jotta direktiiviä hyödynnetään parhaalla mahdollisella tavalla. Sähköistä

²⁰ Komission tiedonanto "Sisämarkkinoiden toimenpidepaketti – 12 viputekijää kasvun vauhdittamiseksi ja luottamuksen lisäämiseksi – Yhdessä uuteen kasvuun", KOM(2011) 206 lopullinen.

²¹ Komissio valvoo, että kaikki tähän tiedonantoon liittyvät toimet ovat Euroopan unionin perusoikeuskirjan mukaisia.

²² Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2000/31/EY, annettu 8 päivänä kesäkuuta 2000, tietoyhteiskunnan palveluja, erityisesti sähköistä kaupankäyntiä, sisämarkkinoilla koskevista tietyistä oikeudellisista näkökohdista (EYVL L 178, 17.7.2000, s. 1). Direktiivillä pyritään edistämään kyseisten palvelujen kehittämistä muun muassa soveltamalla alkuperämaaausetta, kuluttajatiedotusta koskevia velvoitteita, Internetissä julkaistavan kaupallisen viestinnän sääntelyä sekä sähköisiä sopimuksia ja Internetissä toimivien palveluntarjoajien vastuuta koskevia säännöksiä.

kaupankäyntiä koskevan direktiivin soveltamisessa jäsenvaltioiden hallintoyhteistyötä voisi helpottaa IMI-tietojenvaihtojärjestelmä²³, jota jo sovelletaan muiden eurooppalaisten säädösten yhteydessä.

Lisäksi monet esteet haittaavat verkkopalvelujen kehittämistä ja niiden tarjoamista mahdollisimman suurelle yleisölle:

Yritykset eivät ole halukkaita osallistumaan innovatiiviseen toimintaan **niiden kustannusten ja riskien vuoksi, jotka johtuvat 27 jäsenvaltion erilaisten oikeusjärjestelmien aiheuttamasta hajanaisuudesta**, muun muassa kuluttajaoikeuden alalla. Euroopan tasolla on vielä ponnisteltava aloitteiden toteuttamiseksi niin, ettei luoda uusia esteitä. Äskettäin annettu ehdotus asetukseksi yhteisestä eurooppalaisesta kauppalaista, jota sovelletaan vapaaehtoiselta pohjalta rajat ylittäviin sopimuksiin osapuolten nimenomaisesta suostumuksesta, vähentää rajat ylittävien toimien aiheuttamia kustannuksia yrityksille. Yhteistä eurooppalaista kauppalakia on tarkoitus noudattaa rinnakkain kansallisten lainsäädäntöjen kanssa. Sen sijaan on poistettava **aiheeton syrjintä, joka perustuu asiakkaiden kansallisuuteen tai pysyvään asumispaikkaan ostosopimuksen ajankohtana**. Komissio esittää tätä varten suuntaviivoja, jotka koskevat tämäläisyyppisen syrjinnän yksiselitteisesti kieltävän, palveludirektiivin 20 artiklan täytäntöönpanoa²⁴.

Tavaroiden ja palvelujen välistä kilpailua on myös edistettävä nykyisestä. Jotkin pk-yritykset ovat ilmaisseet huolensa kyseenalaisista tapauksista, joissa **valikoivaa jakelua** on sovellettu tuotteisiin, joiden ei pitäisi kuulua sen piiriin. Komissio huolehtii siitä, että valikoivaa jakelua koskevia uusia säännöksiä²⁵ noudatetaan tinkimättä. Yritysten välisiä sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevan tulevan aloitteen yhteydessä komissio tarkastelee myös ongelmia, jotka ovat seurausta perinteisen kaupan toimijoiden mahdollisesta neuvotteluvoiman väärinkäytöstä uusien tulijoiden verkkotoiminnan estämiseksi. Lisäksi komissio varmistaa, etteivät yritykset käytä hyväkseen määräävää asemaansa digitaaliympäristössä ja että verkko säilyy puolueettomana – ennen muuta loppukäyttäjien on voitava saada käsiinsä tietoa ja leivttää sitä sekä käyttää haluamiaan sovelluksia ja palveluja²⁶.

Digitaalisellisen **laillinen tarjonta** kehittyy jäsenvaltioissa eri tahtiin eikä vastaa aina kuluttajien odotuksia. Joissakin jäsenvaltioissa asukkaille on tarjolla esimerkiksi huomattavasti runsaampi valikoima musiikkia kuin joissakin toisissa Euroopan unionin jäsenvaltioissa. Yleensä ottaen verkkomusiikin kuuntelu on kehittynyt nopeammin Yhdysvalloissa kuin Euroopassa²⁷, jossa monikansallinen tai yleiseurooppalainen tarjonta on yhä rajallista. Sama koskee audiovisuaalialaa, audiovisuaalisen jakeluverkkoja ja lähetysoikeuksia, jotka ovat edelleen usein

²³ Kyseessä on suojattu monikielinen online-sovellus, joka helpottaa Euroopan talousalueen viranomaisten keskinäistä kommunikointia.

²⁴ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2006/123/EY, annettu 12 päivänä joulukuuta 2006, palveluista sisämarkkinoilla (EUVL L 376, 27.12.2006).

²⁵ Komission asetus (EU) N:o 330/2010, annettu 20 päivänä huhtikuuta 2010, Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 101 artiklan 3 kohdan soveltamisesta tiettyihin vertikaalisten sopimusten ja yhdenmukaistettujen menettelytapojen ryhmiin (EUVL L 102, 23.4.2010, s.1).

²⁶ KOM(2001) 222 lopullinen.

²⁷ Digitaalimusiikin myynnin osuus on Euroopassa 19 prosenttia kokonaismyynnistä, kun taas Yhdysvalloissa sen osuus on 50 prosenttia ja Japanissa 25 prosenttia, IFPI, "Recording Industry in Numbers" (Ääniteteollisuutta koskevia numerotietoja), 2011.

rajoittuneet tietyissä jäsenvaltioissa usein kansalliselle tasolle. Tekijänoikeuksien kollektiivista hallinnointia olisi pystyttävä kehittämään eurooppalaisten mallien suuntaan, jotta helpotettaisiin useita eri alueita koskevien lupien myöntämistä. Tilapäisesti tai pysyvästi toiseen jäsenvaltioon siirtyneillä Euroopan kansalaisilla olisi oltava mahdollisuus jatkaa sellaisten ohjelmien katsomista, joita he ovat tottuneet seuraamaan. Teollis- ja tekijänoikeuksia koskevan eurooppalaisen strategian²⁸ kunnianhimoinen täytäntöönpano edistää erityisesti runsaamman ja Euroopan mittakaavaan paremmin soveltuvan tarjonnan kehittämistä. Komissio esittää vuonna 2012 ehdotuksia tekijänoikeuksien kollektiivista hallintaa koskevaksi oikeudelliseksi kehykseksi, joka mahdollistaa oikeuksien kaupallistamisen rajatylittävästi ja yleiseurooppalaisesti.

Teknologian kehityksen seurauksena syntyneiden joidenkin muidenkin uusien tuotteiden, kuten **sähköisten kirjojen**, tarjonta kehittyy Euroopassa hitaasti, kun taas Yhdysvalloissa sähköiset kirjat ovat ohittaneet myynnissä taskukirjat. Tarjonnan kehitystä voi haitata vertailukelpoisiin tuotteisiin sovellettava huomattavan erilainen arvonlisäverokanta, joka heijastuu kuluttajahintaan. Tämä pätee esimerkiksi sähköisiin julkaisuihin ja niihin verrattaviin perinteisiin tuotteisiin. Arvonlisäveron tulevaisuutta käsittelevässä ja 6. joulukuuta 2012 hyväksytyssä tiedonannossaan²⁹ komissio toteaa, että yksi noudatettavista peruserämuutoksista on, että samoihin tuotteisiin ja palveluihin tulee soveltaa samaa ALV-kantaa. Lisäksi komissio toteaa, että tässä yhteydessä on otettava huomioon teknologian kehitys verkko- ja fyysisen ympäristön lähestymiseen liittyvään haasteeseen vastaamiseksi. Komissio esittää tähän tähtääviä ehdotuksia vuoden 2013 loppuun mennessä. Komissio käynnistää jäsenvaltioiden ja sidosryhmien kanssa laajempia keskusteluja sähköisen kirjan kehityksestä yhtenäismarkkinoilla sekä kehityksen esteistä.

Arvonlisäjärjestelmän monimutkaisuus voi myös saada yritykset luopumaan verkkomyyntistä jossakin toisessa jäsenvaltiossa³⁰. Yleensä ottaen rajat ylittävän sähköisen kaupankäynnin kannustamiseksi ja helpottamiseksi olisi hyödyllistä yksinkertaistaa nykyisestä alv-järjestelmästä johtuvaa yritysten hallinnollista taakkaa. Edellä mainitussa tiedonannossaan komissio mainitsee keskeisenä prioriteettina yhden yhteyspisteen perustamisen vuonna 2015 palvelemaan televiestintäpalvelujen tarjoajia, radio- ja televisiolähetystoimintaa sekä loppukäyttäjille tarjottavia sähköisiä palveluja, ja se odottaa jäsenvaltioiden varaavan tämän edellyttämät resurssit. Lisäksi yhteyspisteen toimintakentää on tarkoitus laajentaa kattamaan muut tuotteet ja palvelut vuoden 2015 jälkeen. Sisämarkkinoiden moitteeton toiminta edellyttää myös, että yksityisestä kopioinnista perittävät maksut sovitetaan yhteen tavaroiden vapaata liikkuvuutta koskevan periaatteen kanssa, toisin sanoen tavaroiden, joista kannetaan yksityisen kopioinnin maksu, on voitava liikkua yli rajojen.

Julkisen sektorin sosiaalisia, taloudellisia, maantieteellisiä ja meteorologisia **tietoja** sekä matkailuun liittyviä tietoja käytetään yhä enemmän innovatiivisten

²⁸ Komission tiedonanto "Teollis- ja tekijänoikeuksien sisämarkkinat – Luovuuden ja innovoinnin kannustaminen talouskasvun, laadukkaiden työpaikkojen ja ensiluokkaisten tuotteiden ja palvelujen tarjoamiseksi Euroopassa", KOM(2011) 287 lopullinen.

²⁹ KOM(2011) 851 lopullinen.

³⁰ Yritysten on esimerkiksi tunnettava jäsenvaltioissa palveluille määritetyt raja-arvot, joiden ylittyttyä yritysten on rekisteröidyttävä jäsenvaltiossa, jossa myynti tapahtuu, sekä hyväksyttävä tähän liittyvät hallinnolliset rasitteet.

verkkokauppasovellusten kehittämiseksi. Eroja on kuitenkin yhä kansallisten säännösten, kuten hintoja tai käyttöehtoja koskevien säännösten, välillä. Komissio hyväksyi hiljattain ehdotuksen nykyisen oikeuskehysten tarkistamisesta julkisten tietojen käytön edistämiseksi digitaaliympäristön sovelluksissa.

TÄRKEIMMÄT TOIMET

Komissio käynnistää seuraavat keskeiset toimet:

1. varmistetaan sähköisestä kaupankäynnistä annetun direktiivin ja kuluttajien suojelusta Internetissä annettujen direktiivien moitteeton soveltaminen parantamalla jäsenvaltioiden välistä hallinnollista yhteistyötä – muun muassa laajentamalla sisämarkkinoiden tietojenvaihtojärjestelmää (IMI), kuluttajansuojaa käsittelevää yhteistyöverkostoa (CPC) ja laatimalla perusteellinen evaluaatiotutkimus direktiivin saattamisesta osaksi jäsenvaltioiden lainsäädäntöä ja toimeenpanosta (2012).
2. varmistetaan teollis- ja tekijänoikeuksia koskevan eurooppalaisen strategian nopea ja kunnianhimoinen täytäntöönpano, erityisesti yksityistä kopiointia koskevalla lainsäädäntöaloitteella (2013) ja tarkastelemalla uudelleen tekijänoikeuksista tietoyhteiskunnassa annettua direktiiviä (2012). Komissio myös laatii vuonna 2012 kertomuksen audiovisuaaliteosten verkkojakelua koskevan kuulemisen tuloksista ja asiassa "Premier League" tehdyn päätöksen vaikutuksista³¹
3. varmistetaan, että valikoivaa jakelua koskevia säännöksiä noudatetaan tinkimättä ja torjutaan yritysten sopimattomia kaupallisia menettelyjä sekä valvotaan, etteivät kilpailunvastaiset toimet haittaa kansalaisten mahdollisuuksia käyttää on-line-palveluja.

Toimijoiden tiedottamisen ja kuluttajansuojan lujittaminen

Sekä verkkopalvelujen toimittajilla että niiden käyttäjillä on oltava mahdollisuus käyttää ja saada riittävästi toimintaansa koskevia kattavia ja luotettavia tietoja. Erityisesti kuluttajien oikeuksia on suojeltava, ja heille on taattava, että heidän henkilötietojaan käytetään asianmukaisesti.

Etenkään rajat ylittävissä asioissa **toimijoilla ei ole riittävästi asiantuntemusta ja tietoa sähköiseen kaupankäyntiin sovellettavista säännöksistä** ja sama pätee kuluttajiin, kun on kyse heidän oikeuksistaan³². Monissa yrityksissä katsotaan, että verkkomyynti tai toiminnan laajentaminen rajat ylittävään myyntiin on liian monimutkaista tai riskialtista. Komissio edistää entistä aktiivisempaa toimintaa olemassa olevien verkostojen, erityisesti Yritys-Eurooppa-verkoston, avulla ja välittää niiden kautta verkkokaupan harjoittajille tietoa rajat ylittävään myyntiin liittyvistä velvollisuuksista sekä mahdollisuuksista, joita EU:n jäsenvaltioissa

³¹ Yhdistetyissä asioissa C-403/08 ja C-429/08 4 päivänä lokakuuta 2001 annettu tuomio. Tuomiossa todettiin, että satelliittiteleviopalvelujen tilauksen maahantuontia, myyntiä ja käyttöä yli rajojen ei voitu kieltää palvelujen tarjoamisen vapautta koskevan periaatteen perusteella.

³² Esimerkiksi myyjistä vain 29 prosenttia tietää, mistä saa tietoa ja ohjeita muissa Euroopan maissa voimassa olevasta kuluttajansuojalainsäädännöstä. Etämyyntiä harjoittavista toimijoista 72 prosenttia ei tiedä etämyynnissä sovellettavaa tarkkaa peruutusaikaa omassa maassaan. Lähde: Flash Eurobarometri 300: "Retailers' attitudes towards cross-border trade and consumer protection" (Jälleenmyyjien suhtautuminen rajat ylittävään kaupankäyntiin ja kuluttajansuojaan), 2011.

harjoitettava myynti tarjoaa. Tämä toiminta on myyjille suunnattu vastine eurooppalaisten kuluttajien oikeuksia koskevan oppaan julkaisulle verkossa. Tämän rinnalle komissio kehittää interaktiivisen kuluttajavalistusalan verkkofoorumin, joka sisältää uuteen digitaalitekologiaan liittyvää tietoa.

Joka toinen eurooppalainen Internet-käyttäjä hakee verkosta tietoa muun muassa hintojen, laadun, ympäristöominaisuuksien tai energiatehokkuuden vertaamiseksi ennen tuotteen hankkimista Internetissä tai muulla tavoin³³. **Vertailussa käytettävien sivustojen** on siten täytettävä luotettavuutta, riippumattomuutta ja avoimuutta koskevat kriteerit – mutta näin ei nykyisin aina ole. Lisäksi olisi hyödyllistä, jos kansalaisille tarjottava valikoima kasvaisi sivustojen tarjoamien monikielisten, rajat ylittävien tietojen ansiosta, ja tällä tavoin kannustettaisiin kotimaista kilpailua ja edistettäisiin yhtenäismarkkinoiden kehitystä. Luotettavuustunnusten käyttöönotto on toinen väline, jolla edistetään hyödyllisellä tavalla kuluttajatiedotusta.

Euroopan kansalaiset valittavat usein sitä, että käytössä ei ole suoraa viestintäkanavaa, jonka kautta olisi mahdollista saada nopeasti ja tehokkaasti yhteys verkkopalvelujen tarjoajaan, esimerkiksi lentoyhtiöön. Pikainen navigointi Internetissä sekä aiheesta tehty "haamuasiakastutkimus"³⁴ riittävät vahvistamaan, että tilausvaiheessa ei oteta riittävästi huomioon kuluttajien tarpeita, jotka liittyvät avoimuuteen ja tiedonsaantiin³⁵. **Kuluttajansuojaa käsittelevä yhteistyöverkosto ("CPC")** on vuodesta 2007 kehittynyt tehokkaaksi välineeksi, jolla taataan, että verkkokaupan harjoittajat noudattavat avoimuutta ja sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevia eurooppalaisia säännöksiä. Esimerkiksi lentolippujen, matkapuhelimien soittoaänten ja elektronisten tuotteiden myynnissä esiintyvien laittomien käytäntöjen vähentämiseksi on kehitetty erilaisia välineitä, muun muassa "tehoiskuiksi" ("sweeps") kutsuttuja testejä. Komissio tukee jatkossakin CPC-verkoston valmiuksien vahvistamista (esimerkiksi kannustamalla verkoston tarkastajien ammattitaidon kehittämistä, koulutusta ja hyvien käytäntöjen vaihtoa).

Äskettäin hyväksytty **kuluttajaoikeusdirektiivi**³⁶ on nykyisin tärkein kuluttajansuojaväline verkkopalvelujen alalla. Direktiivi on pantava täytäntöön tehokkaasti ja nopeasti. Euroopan komissio esittää vuonna 2012 yhtenäiseen lähestymistapaan perustuvan eurooppalaisen kuluttaja-asioiden toimintaohjelman, jonka yksi kulmakivistä koskee digitaalisen vallankumouksen vaikutuksia kuluttajien käyttäytymiseen³⁷. Strategian keskeisiin tavoitteisiin kuuluu kuluttajien luottamuksen vahvistaminen, kun on kyse tuotteiden ja palvelujen hankkimisesta Internetissä tai

³³ "Consumer market study on the functioning of e-commerce and Internet market and selling techniques in the retail of goods" (kuluttajamarkkinatutkimus sähköisen kaupankäynnin toimivuudesta sekä Internetin markkinoista ja myyntitekniikoista tavaroiden vähittäismyynnissä), Civic Consulting, 2011

³⁴ "Cross-border online shopping: how safe and easy is it? (Ostosten tekeminen verkossa yli rajojen: kuinka turvallista ja helppoa se on?), ECC-Net, lokakuu 2011.

³⁵ Esimerkiksi yleisten myyntiehtojen nimenomainen hyväksyminen, tilauksen vahvistaminen samanaikaisesti sähköpostilla ja näytölle aukeavalla ilmoituksella.

³⁶ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/83/EU, annettu 25 päivänä lokakuuta 2011, kuluttajan oikeuksista (EUVL L 304, 22.11.2011).

³⁷ Kuluttaja-asioiden toimintaohjelma, toimi 17, Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle sekä alueiden komitealle: komission työohjelma vuodeksi 2012 – Eurooppaa uudistamassa, KOM(2011) 777 lopullinen/2, liite.

muuten. Strategiassa käsitellään myös digitaalisen sisällön sektoria, ja tavoitteena on parantaa kuluttajien suojelua, kun he hankkivat tällaisia tuotteita.

Lisäksi kansalaisille on taattava, että heidän **henkilötietojaan** ei käytetä ilman heidän suostumustaan, ja toimijoiden on pystyttävä kehittämään innovatiivisia taloudellisia malleja. Uusien verkkopalvelujen, muun muassa käyttötottumuksia seuraavan mainonnan, kehitys herättää kuitenkin huolta siitä, miten henkilötietoja käytetään ja suojataan. Henkilöiden, joiden tietoja käsitellään, on saatava aina selkeää ja ymmärrettävää tietoa henkilötietojen suojasta annetun direktiivin³⁸ mukaisesti. Henkilötietojen suojaa koskevaa yhteisön säännöstöä tarkistamalla voidaan tasapainoisesti kannustaa innovaatiota ja taata käyttäjien suojelun korkea taso.

Euroopan komissio esittää samoin vuonna 2012 säädösehdotuksen sähköisen kaupankäynnin liiketoimien helpottamisen ja kuluttajien niitä kohtaan tuntemaan luottamuksen vahvistamisen kannalta olennaisten sähköisen tunnistuksen, todentamisen ja sähköisten allekirjoitusten vastavuoroisesta tunnustamisesta.

Sähköisesti välitettäviin rahapeleihin ja vedonlyönteihin liittyy myös merkittäviä haasteita³⁹. Internetin kehittyminen ja tämäntyyppisten palvelujen lisääntyvä tarjonta vaikeuttavat erilaisten kansallisten järjestelmien rinnakkaiseloja. Lisäksi laitton tarjonta kukoistaa yhä⁴⁰. Kansallisten säännösten noudattaminen on todellinen haaste, mikä herättää kysymyksen mahdollisesta Euroopan tasolla toteutettavasta toiminnasta, jolla taataan riittävä suojelu ja tehostetaan petosten torjuntaa. Nykyisin yksikään jäsenvaltio ei kykene yksin torjumaan tehokkaasti laitonta pelitarjontaa Internetissä. Kansallisten sääntelyviranomaisen välinen yhteistyö on kuitenkin yhä alkutekijöissään. Komissio esittää vuonna 2012 toimintasuunnitelman, jonka tavoitteisiin kuuluu muun muassa yhteistyön vahvistaminen sekä kuluttajien ja kansalaisten tehokas suojelu.

Lääkkeiden verkkokaupan käytänteet ovat kuluttajansuojelua ajatellen jonkin verran ongelmallisia. Hiljattain hyväksyttiin väärennettyjä lääkkeitä koskeva direktiivi⁴¹, joka osaltaan edistää laillisen tarjonnan takaamista verkkokaupassa. Se mahdollistaa laillisille sivustoille myönnettävän eurooppalainen luotettavuustunnuksen osana digitaali strategiaa käyttävän verkkomyyntisivustojen luotettavuustunnuksia koskevan yleisen pohdinnan puitteissa.

Potilaiden riittävän suojan takaamiseksi koko unionissa lääkkeiden verkkomyyntiin liittyvien erityisriskien analysointia on jatkettava ottaen huomioon direktiivin täytäntöönpano jäsenvaltioissa. Lisäksi kertomus, jonka komissio jättää Euroopan parlamentille ja neuvostolle väärennettyjen lääkkeiden pääsyn estämisestä lääkkeiden

³⁸ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 95/46/EY, annettu 24 päivänä lokakuuta 1995, yksilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta (EYVL L 281, 23.11.1995, s. 31–50).

³⁹ Vihreä kirja sähköisesti välitettävistä rahapeleistä sisämarkkinoilla, KOM(2011) 128 lopullinen.

⁴⁰ Joitakin vuosia sitten Euroopassa toimivista lähes 15 000 pelisivustosta yli 85 prosentilla ei ollut minkäänlaista toimilupaa. Lähde: "Cybercriminalité dans le jeu en ligne" (tietoverkkorikollisuus sähköisesti välitettävien pelien alalla), CERT-LEXSIIn (Laboratoire d'Expertise en Sécurité Informatique) valkoinen kirja, heinäkuu 2006.

⁴¹ Direktiivi 2011/62/EY annettu 8 päivänä kesäkuuta 2011, ihmisille tarkoitettuja lääkkeitä koskevista yhteisön säännöistä annetun direktiivin 2001/83/EY muuttamisesta siltä osin kuin on kyse väärennettyjen lääkkeiden pääsyn estämisestä lääkkeiden lailliseen toimitusketjuun (EUVL L 174, 1.7.2011).

lailliseen toimitusketjuun annetun direktiivin panoksesta, sisältää tietoja lääkeväärennosten kehityksestä lääkeryhmittäin ja jakelukanavista verkkokauppa mukaan lukien.

Tällainen tarjonta saattaa liittyä rikolliseen toimintaan, johon sovelletaan Euroopan neuvoston Medicrime-yleissopimuksen⁴² kansainvälisiä rikosoikeudellisia toimia. Neuvoston kesäkuussa 2011⁴³ esittämissä päätelmissä jäsenvaltioita kehoitetaan vahvistamaan lainvalvontaan liittyvää yhteistyötä lääkeväärennosten torjunnan alalla ja tunnistamaan Internet-sivustoja, joissa lääkkeitä tarjotaan mahdollisesti laittomasti.

TÄRKEIMMÄT TOIMET

Komissio käynnistää seuraavat keskeiset toimet:

4. vahvistetaan verkkokaupan harjoittajien koulutusta, jossa käsitellään heidän velvollisuuksiaan sekä digitaalisten yhtenäismarkkinoiden tarjoamia mahdollisuuksia, muun muassa Yritys-Eurooppa-verkoston yhteydessä sekä Euroopan kuluttajakeskusten (EKK) verkoston tuella, kun on kyse kuluttajien kysymyksistä sekä lisäksi julkaisemalla aihetta käsittelevä opas (2012)
5. laaditaan sidosryhmien kanssa käytävän vuoropuhelun avulla käytäntösäännöt ja parhaita käytänteitä esittelevä opas sekä ohjeet, jotta kuluttajien saatavilla on avointa ja luotettavaa tietoa tuotteiden ja palvelujen hintojen, laadun ja kestävyuden vertailemiseksi (2013–2014)
6. vahvistetaan CPC-verkoston valmiuksia antamalla sen käyttöön sopivia välineitä, joilla voidaan varmistaa asiaankuuluvan lainsäädännön soveltaminen eurooppalaisessa digitaaliympäristössä, esimerkiksi rahoittamalla yhteishankkeita, joilla pyritään kannustamaan verkoston tarkastajien ammattitaidon kehittämistä, koulutusta ja hyvien käytäntöjen vaihtoa (2012–2014)
7. hyväksytään "eurooppalainen kuluttaja-asioiden toimintaohjelma", jossa esitettävillä strategialla ja toimilla pyritään sijoittamaan kuluttaja yhteismarkkinoiden keskiöön, myös kun kyse on digitaalisista näkökohdista etenkin vahvistamalla kuluttajien toimintakykyä ja heidän oikeuksiensa riittävää suojelua (2012)
8. esitetään sähköisesti välitettäviä rahapelejä koskeva eurooppalainen toimintasuunnitelma, jossa painotetaan hallinnollista yhteistyötä, kuluttajansuojaa ja laillisen tarjonnan kehittämistä (2012)
9. varmistetaan panemalla täytäntöön väärennetyistä lääkkeistä annettu direktiivi lääkkeitä verkosta osavien potilaiden riittävä suojelu i) edistämällä verkkomyyntiin tarkoitetun luotettavuustunnuksen käyttöönottoa lääkkeiden laillista julkista verkkomyyntiä harjoittavien sivustojen tunnistamiseksi (2013–2014) ja, etenkin komission parlamentille ja neuvostolle esittämän kertomuksen puitteissa, ii) kiinnittämällä samalla huomiota jakelukanavissa liikkuviin

⁴² Yleissopimus, tehty 28 päivänä lokakuuta 2011, lääkeväärennöksistä ja vastaavista kansanterveyttä vaarantavista rikoksista.

⁴³ Oikeus- ja sisäasiain neuvosto, 9.–10. kesäkuuta 2011.

lääkeväärennöksiin liittyvän ongelman kehittymiseen ja iii) selvitetään lääkkeiden verkkokauppaan mahdollisesti liittyviä erityisriskejä.

Luotettavat ja tehokkaat maksu- ja toimitusjärjestelmät

Toisin kuin perinteisessä kaupankäynnissä, jossa maksut suoritetaan henkilökohtaisesti, sähköisessä kaupankäynnissä käytetään enimmäkseen **sähköisiä etämaksuja**. Verkossa kuluttajien on siten pystyttävä valitsemaan sellaisten erilaisten maksutapojen välillä, jotka takaavat nopeat ja varmat sekä hinnaltaan kilpailukykyiset maksusuoritukset. Luottamuksen puute ja maksutapojen rajallinen valikoima lannistavat kuluttajia kuitenkin liian usein ja estävät heitä maksamasta Internetin kautta, eivätkä he siten saa täyttä hyötyä sähköisestä kaupankäynnistä⁴⁴.

Lähes 35 prosenttia Internetin käyttäjistä ei tee verkko-ostoksia, koska he eivät luota maksujen turvallisuuteen⁴⁵. Pankkikorttien käyttöä ei hyväksytä riittävän usein verkkomaksusuorituksissa, varsinkin kun kaikilla Euroopan kansalaisilla ei ole luottokortteja. Kustannukset, jotka ovat toisinaan korkeita, voivat myös vaikuttaa kuluttajiin hillitsevästi. Yritykset pitävätkin maksukuluja liian korkeina, erityisesti mikromaksujen kohdalla, sillä niiden odotetaan kehittyvän voimakkaasti (lehdet, musiikki, verkossa hankittavat elokuvat jne.). Tämä tilanne johtuu tietyistä esteistä ja puutteista, jotka hidastavat Internet-maksujen, erityisesti rajat ylittävien maksujen, markkinoiden kehitystä Euroopassa⁴⁶. Tällaisia tekijöitä ovat muun muassa markkinoiden suuri hajanaisuus, markkinoille pääsyn esteet, standardoinnin riittämättömyys, palveluntoimittajien väliset yhteentoimivuusongelmat, maksujen turvallisuuden ja henkilötietojen suojelun riittämätön taso sekä hintojen muodostumiseen liittyvän vapauden tai avoimuuden puutteellisuus tiettyjä maksuvälineitä käytettäessä.

Kaikki nämä kysymykset on ratkaistava markkinoiden yhdistyessä yhä tiiviimmin. Yhtenäinen euromaksualue (SEPA) ja sen yleiseurooppalaiset tilisiirrot ja suoraveloitukset muodostavat ihanteellisen perustan uusien yleiseurooppalaisten maksupalvelujen kehittämiseksi henkilötietojen suojaa koskevan lainsäädännön⁴⁷ ja viestintäsalaisuutta koskevien vaatimusten mukaisesti. Kuluttajat ja kaupanharjoittajat hyötyisivät välittömästi entistä yhtenäisemmästä alueesta, jonka piiriin kuuluisivat maksukortit, Internet-maksut ja mobiilimaksut. Vaikka markkinat ovatkin alkaneet kehittyä tähän suuntaan, kehitys on yleensä ottaen liian hidasta eikä kata koko Euroopan unionia.

Verkko-ostosten toimituksissa kuluttajien on luotettava siihen, että tilattu paketti saapuu perille tyydyttävässä kunnossa helposti ja edullisesti ilman kohtuuttomia viivytyksiä.

Nykyään kuitenkin kymmenen prosenttia ihmisistä ei tee verkko-ostoksia⁴⁸, koska he ovat huolestuneita toimituspalvelujen kuluista, varsinkin rajat ylittävissä

⁴⁴ Edellä mainitussa Euroopan digitaalistrategiassa verkko-ostoksia harkitsevia kuluttajia huolestuttavat eniten seuraavat aiheet: maksujen turvallisuus, luotettavuus, yksityisyys ja puutteelliset yhteydet.

⁴⁵ Eurostatin kotitaloustutkimus 2009.

⁴⁶ Internet-maksut suoritetaan usein pankki- tai luottokorttien, sähköisten maksuvälineiden tai puhelimen avulla (mobiilimaksut).

⁴⁷ "Sisäänrakennetun yksityisyyden suojan" periaate.

⁴⁸ Eurostatin kotitaloustutkimus 2009.

toimituksissa, sekä palvelujen laadusta. Toimituspalvelun laatua ei voida mitata ainoastaan toimitusajan perusteella. Turvallisuus on toinen tärkeä seikka, johon on kiinnitettävä huomiota. Kuluttajia varten on kehitettävä valikoima erilaisia vaihtoehtoja, ja parhaat eurooppalaiset käytännöt on levitettävä ja otettava käyttöön eri jäsenvaltioissa. Tällaisia käytäntöjä ovat muun muassa tietyn aikataulun mukaisesti suoritettavat kotiinkuljetukset tai paketin nouto kumppanina toimivasta liikkeestä tai automaattisista jakelulaitteista, jotka sallivat väljän aikataulun. Sekä asiakkaiden että yritysten kannalta on syytä selvittää vastuu tapauksissa, joissa paketti saapuu perille vahingoittuneena tai se varastetaan tai katoaa. Lisäksi on huolehdittava siitä, että lähetysten toimituspalvelut ovat tehokkaita ja kohtuuhintaisia myös maaseudulla tai syrjäisillä ja unionin syrjäisimmillä alueilla, jotta sähköisellä kaupankäynnillä voidaan osaltaan vähentää alueelliseen yhteenkuuluvuuteen liittyvää eriarvoisuutta sen sijaan, että sitä lisättäisiin.

TÄRKEIMMÄT TOIMET

Komissio käynnistää seuraavat toimet:

10. kehitetään strategia kortti-, Internet- tai mobiilimaksujen markkinoiden yhdentämiseksi tämän tiedonannon kanssa samanaikaisesti hyväksytyn vihreän kirjan pohjalta ja pyritään i) arvioimaan markkinoille pääsyn esteitä ja kilpailua kyseisillä markkinoilla sekä ehdottamaan tarvittaessa lainsäädäntötoimia, ii) varmistamaan, että kyseiset maksupalvelut ovat avoimia kuluttajille ja myyjille, iii) tehostamaan ja nopeuttamaan kortti-, Internet- ja mobiilimaksujen standardointia ja yhteentoimivuutta, iv) parantamaan maksujen turvallisuutta ja tietosuojaa. Komissio esittää tätä toimintaa koskevat päätelmät ja toiminnan seuraavat vaiheet vuoden 2012 puoliväliin mennessä
11. käynnistetään vihreän kirjan perusteella vuonna 2012 pakettitoimituksia ja erityisesti rajat ylittäviä toimituksia koskeva kuuleminen rajat ylittävien postipalvelujen kuluja koskevassa tutkimuksessa saatujen tulosten pohjalta mahdollisten ratkaisujen esittämiseksi yritysten ja kuluttajien ongelmiin. Komissio esittää tätä toimintaa koskevat päätelmät ja toiminnan seuraavat vaiheet vuoden 2012 loppuun mennessä.

Väärinkäytösten torjunnan ja riita-asioiden ratkaisemisen tehostaminen

Verkkopalvelujen on jatkossakin tarjottava eurooppalaisille kuluttajille ainutlaatuiset mahdollisuudet hoitaa yhteyksiä ja suorittaa vaivattomasti taloudellista toimintaa lakia noudattaen. Sosiaalisella medialla sekä verkkomyynti- ja videojakelusivustoilla on nykyisin tärkeä rooli eurooppalaisessa yhteiskunnassa ja taloudessa. Ne lisäävät kansalaisten aktiivisuutta, ja niiden ansiosta kansalaiset voivat esittää mielipiteensä tietyistä tavaroista tai palveluista sekä hankkia tietoa ja ilmaista näkemyksensä. Mutta toisinaan lain rajat ylitetään, vieläpä sellaisilla arkaluontoisilla aloilla, jotka koskevat lapsipornografiaa, yleensä ottaen väkivaltaa, rotuvihaan yllyttämistä, kunnianloukkauksia, terrorismia tai sähköisesti välitettäviä laittomia pelejä ja niihin mahdollisesti liittyvää rikollista toimintaa. Myös teollis- ja tekijänoikeuksien loukkaukset aiheuttavat huolta.

Sähköisestä kaupankäynnistä annettu direktiivi tarjoaa joitakin takuita yrityksille, jotka säilyttävät tai siirtävät passiivisesti laitonta sisältöä, mutta siitä huolimatta

väittäjinä toimivia Internet-palvelujen tarjoajia vaivaa oikeudellinen epävarmuus. Tämä on seurausta sovellettavien säännösten hajanaisuudesta sekä mahdollisista, edellytettävistä tai oletetuista käytännöistä, joilla Euroopan unionin alueella säädellään sitä, mitä välittäjien on tehtävä ja mitä ne voivat tehdä havaitessaan laitonta sisältöä sivustoissaan. Tämä hajanaisuus lannistaa yrityksiä, jotka ovat kiinnostuneita verkkotoiminnan aloittamisesta, tai haittaa niiden kehitystä.

Lisäksi Internetiä käytetään välineenä levitettäessä teollis- ja tekijänoikeuksien vastaisia tuotteita ja palveluja, jotka ovat joko laittomasti valmistettuja tai väärennettyjä. Teollis- ja tekijänoikeuksien puolustaminen on välttämätöntä osaamistalouksissa, ja Euroopan unioni vastustaa aktiivisesti laitonta valmistamista ja väärentämistä.

Laiton toiminta onnistutaan yleensä liian harvoin pysäyttämään tehokkaasti. Lisäksi laitton sisältö poistetaan harvoin tai se poistetaan liian hitaasti. Kansalaisissa aiheuttaa suuttumusta se, että esimerkiksi lapsipornografisen selkeästi rikollisen sisällön, jonka saatavuus verkossa on erittäin vakava asia, poistaminen kestää joskus liian kauan. Tämä heikentää kansalaisten ja yritysten luottamusta Internetiin, mikä heijastuu esim. myyntisivustojen kaltaisiin online-palveluihin. Samalla kansalaiset ovat usein tyytymättömiä joidenkin verkkopalvelujen tarjoajien avoimuuden puutteeseen tai virheellisiin, suhteettomiin ja ristiriitaisiin aloitteisiin (esimerkiksi laillisen sisällön poistamiseen).

Väärinkäytösten ja laittomien tietojen poistamisessa käytettäviä mekanismeja on siis tehostettava ympäristössä, jossa taataan samanaikaisesti oikeusvarmuus, yrityksiin sovellettavien säännösten suhteellisuus sekä perusoikeuksien kunnioittaminen. Liitteenä olevassa asiakirjassa Euroopan komission yksiköt kuvaavat yksityiskohtaisesti tulkintaeroja, jotka johtavat edellä mainittuihin ongelmiin. Jäsenvaltioiden säännösten ja oikeuskäytäntöjen moninaisuuden vuoksi vaikuttaa siltä, että on tarpeen luoda ilmoitusmenettelyjä ja toteutettavia toimenpiteitä koskeva laaja-alainen eurooppalainen kehys⁴⁹.

Samaan aikaan komissio käynnistää teollis- ja tekijänoikeuksien noudattamisen varmistamisesta annetun direktiivin⁵⁰ tarkistuksen vuonna 2012, jotta laittomia sisältöjä voidaan torjua paremmin sisämarkkinoita ja perusoikeuksia kunnioittavalla tavalla kehittäen samalla siviiliprosessijärjestelmää. Eurooppalaisen ilmoitusmenettelyjä ja toteutettavia toimenpiteitä koskevan järjestelmän perustaminen ei rajoita viimeksi mainittua aloitetta. Etenkin Internet-palvelujen tarjoajien, oikeudenhaltijoiden ja maksupalvelujen sekä muiden asianosaisten, jotka toimivat Euroopan unionissa ja Yhdysvalloissa, yhteistyöllä voidaan myös edistää laittoman sisällön torjuntaa.

⁴⁹ Ilmoitusmenettelyt ja toteutettavat toimet ovat välittäjinä toimivien Internet-palveluntarjoajien noudattamia menettelyjä, joita sovelletaan laittoman sisällön torjunnassa, kun siitä on saatu ilmoitus. Välittäjänä toimiva palveluntarjoaja voi esim. poistaa laittoman sisällön, estää sen tai pyytää verkkoon laittaneita henkilöitä poistamaan sen vapaaehtoisesti. Tämä aloite ei sulje pois muita tätä yksityiskohtaisempia aloitteita, vaan sen tulisi edistää niitä. Lisäksi ensisijaisten oikeudenomistajien ja Internet-palvelujen tarjoajien toukokuussa 2011 allekirjoittamassa eurooppalaisessa pöytäkirjassa väärennösten verkkokaupasta edellytetään ilmoitus- ja poistomenettelyjen lisäksi toimia toistuvia rikkomuksia vastaan sekä ehkäisy- ja ennakointitoimia.

http://ec.europa.eu/internal_market/iprenforcement/docs/memorandum_04052011_en.pdf

⁵⁰ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2004/48/EY, annettu 29 päivänä huhtikuuta 2004, teollis- ja tekijänoikeuksien noudattamisen varmistamisesta, EUVL L 195, 2.6.2004.

Lisäksi on torjuttava tiettyjen yritysten harjoittamaa sopimattomien kaupallisten menettelyjen käyttöä, muun muassa epäilyttävää tai kiellettyä kaupallista viestintää.

Jos verkko-oston yhteydessä ilmenee ongelmia, kuluttajien on pystyttävä löytämään nopea ja edullinen ratkaisu. Kuluttajien epävarmuus siitä, mihin toimiin on ryhdyttävä ongelmatapauksissa, heikentää merkittävästi kuluttajien luottamusta verkkopalveluihin. Tuomioistuinkäsittely ei kuitenkaan tällä hetkellä tarjoa tyydyttävää ratkaisua sähköisesti tehtyihin kauppoihin liittyvissä riita-asioissa, sillä tuomioistuinten perinteiset riidanratkaisumenettelyt ovat liian kalliita ja aikaavieviä⁵¹. Lainsäädännön soveltamista on siten tehostettava yleensä ja erityisesti on helpotettava **verkkovälitteistä riitojen ratkaisua**. Verkkopalvelujen optimaalisen kehittämisen varmistamiseksi vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt⁵² tarjoavat nopeamman ja edullisen välineen. Tällä hetkellä näitä menettelyjä on saatavilla vain harvoin verkossa tai niitä ei vielä tunneta tai ne tunnetaan liian huonosti tai ne eivät kata kaikkia aloja. Tilanteen korjaamiseksi ja sisämarkkinoiden toimenpidepaketin mukaisesti komissio esitti ehdotuksen direktiiviksi kuluttajariitojen ratkaisemisesta tuomioistuinten ulkopuolella sekä asetuksen kuluttajariitojen ratkaisemisesta verkkovälitteisiä ratkaisujärjestelmiä hyödyntäen⁵³. Euroopan parlamentti ja neuvosto kannustetaan hyväksymään nämä ehdotukset nopeasti⁵⁴. Lisäksi komissio hyväksyy lähiaikoina säädösaloitteen yritysten välisten riitojen ratkaisumenetelmistä⁵⁵.

Digitaalisten sisämarkkinoiden turvallisuuden parantaminen on olennaista niitä kohtaan tunnetun luottamuksen lisäämiseksi. Yhteenliittynessä ja keskinäisesti riippuvaisessa digitaalisessa ympäristössä verkkohyökkäykset ja tekniset häiriöt voivat vaikuttaa nopeasti infrastruktuureihin ja siten myös huomattavasti talouksiin, eurooppalaisiin yhteiskuntiin ja kuluttajiin. Tarvitaankin unionitason tehokasta ja konkreettista politiikka. Komissio esittääkin vuonna 2012 eurooppalaisen Internetin turvastrategian, jonka tavoitteena on, että Internetin turvainfrastruktuureilla pystytään tehokkaasti torjumaan verkkohyökkäyksiä ja teknisiä häiriöitä ja että niiden reaktiokykyä testataan säännöllisesti. Strategian tavoitteisiin lukeutuu myös tietojen vaihto, toimintatapojen etukäteissuunnittelu sekä toimivaltaisille viranomaisille tehtäviä ilmoituksia varten luotavat menettelyt.

TÄRKEIMMÄT TOIMET

Komissio käynnistää seuraavat toimet:

⁵¹ Näin on huolimatta eurooppalaisesta vähäisiin vaatimuksiin sovellettavasta menettelystä. Katso Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 861/2007, annettu 11 päivänä heinäkuuta 2007, eurooppalaisesta vähäisiin vaatimuksiin sovellettavasta menettelystä (EUVL L 199, s. 1, 31.7.2007).

⁵² Näitä menettelyjä kutsutaan vaihtoehtoiseksi riidanratkaisuksi ("alternative dispute resolution" – ADR) ja verkkovälitteiseksi riidanratkaisuksi ("on line dispute resolution" – ODR).

⁵³ Ehdotus: Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta ja asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (ADR-direktiivi) (KOM(2011) 793 lopullinen) ja Ehdotus: Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus kuluttajariitojen verkkovälitteisestä vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta (ODR-asetus) (KOM(2011) 794 lopullinen).

⁵⁴ ADR- ja ODR-ehdotukset lukeutuvat sisämarkkinoiden toimenpidepaketin kahteentoista avaintoimeen. Euroopan parlamentti ja neuvosto ovat jo suostuneet käsittelemään nopeutetusti (Vuotuinen kasvuselvytys 2012, KOM(2011) 815 lopullinen).

⁵⁵ Ehdotus asetukseksi yritysten välisten kiistojen verkkovälitteisistä ratkaisumenetelmistä esitetään vuonna 2012.

12. hyväksytään laaja-alainen aloite ilmoitusmenettelyistä ja toteutettavista toimista (2012)⁵⁶
13. esitetään vuonna 2012 kokonaistrategia Internetin turvallisuudesta Euroopassa tavoitteena luoda vuoteen 2015 mennessä EU:ssa nykyistä parempi suoja verkkohyökkäyksiä vastaan. Tässä yhteydessä erityisen tärkeää on tietoverkkorikollisuutta käsittelevän eurooppalaisen keskuksen perustaminen vuoteen 2013 mennessä.

Laajakaistaverkkojen ja pitkälle kehitettyjen teknologisten ratkaisujen käyttöönotto

Laajakaistaverkkojen käyttöönotto on ehdoton edellytys verkkopalvelujen kehittämiselle. Euroopan unioni, joka digitaali-strategiassaan⁵⁷ esitti kunnianhimoisia tavoitteita, on edistynyt kuitenkin kilpailijoitaan hitaammin investoinneissa, jotka koskevat sen kiireellisesti tarvitsemia uuden sukupolven televiestintäinfrastruktuureja.

Jäsenvaltioiden on keskityttävä kasvustrategiassaan **laajakaistaverkkoihin tehtäviin investointeihin**⁵⁸. Erityisesti on pantava täytäntöön tätä aihetta koskevia toimintasuunnitelmia, sähköistä viestintää koskeva tarkistettu eurooppalainen lainsäädäntö on saatettava ripeästi osaksi kansallisia lainsäädäntöjä, kaupunkisuunnittelua koskevia kansallisia lainsäädäntöjä on muokattava käyttöönottokulujen vähentämiseksi ja aluepolitiikkaan suunnattuja varoja samoin kuin "Verkkojen Eurooppa" -välineen yhteydessä komission ehdottamia rahoitusvälineitä (hankejoukkovelkakirjoja) on otettava käyttöön⁵⁹. Euroopan komissio kannustaa jäsenvaltioita edistämään digitaalitaloutta ja -yhteiskuntaa sekä varmistamaan sähköisen viestinnän verkkojen ulottumisen maaseutualueille sekä syrjäisille ja kaikkein syrjäisimmille alueille.

Verkossa tapahtuvan kulutuksen uudet muodot, esimerkiksi langattoman Internet-yhteyden käyttö (älypuhelimet, paneelitietokoneet), vaativat **radiotaajuuksien entistä parempaa käytettävyyttä**. Euroopan unionin kasvutavoitteiden saavuttamiseksi on tällä alalla toteutettava asiaankuuluvia toimia. Erityisesti poliittisen yhteisymmärryksen myötä hiljattain tehty ehdotus Euroopan parlamentin ja neuvoston päätökseksi ensimmäisen radiotaajuuspoliittisen ohjelman perustamisesta⁶⁰ on pantava täytäntöön nopeasti sen jälkeen, kun Euroopan unionin lainsäätäjä on sen hyväksynyt. Erityisen tärkeää on taata kansalaisten ja yritysten pääsy hyödyntämään langatonta laajakaistaa käyttämällä radiotaajuuksia nykyistä tehokkaammin etenkin radiotaajuuksien jakamisjärjestelyin.

Infrastruktuurien lisäksi Euroopan unionin on hyväksyttävä ratkaisuja kehittyneen teknologian synnyttämiin haasteisiin. Erityisesti **pilvipalvelut** tarjoavat merkittäviä työpaikkoihin ja tuottavuuteen liittyviä mahdollisuuksia varsinkin pk-yrityksille sekä

⁵⁶ Aloitteen luonne määritetään ennakkoon suoritettavan vaikutustutkimuksen perusteella.

⁵⁷ Kaikilla eurooppalaisilla yli 30 Mbps:n yhteysnopeus ja vähintään 50 prosentilla tilaajina olevista kotitalouksista yli 100 Mbps:n yhteysnopeus vuonna 2020.

⁵⁸ Kuten kaikkien tässä tiedonannossa mainittujen aloitteiden kohdalla kuitenkin rajoittamatta valtiontukia koskevia sääntöjä.

⁵⁹ Ehdotus: Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus Verkkojen Eurooppa -välineestä, KOM(2011) 665 lopullinen, 19.10.2011.

⁶⁰ KOM/2010/0471 lopullinen.

tilaisuuden säästöjen toteuttamiseen kaikilla aloilla. Komissio hyväksyy vuonna 2012 pilvipalveluja koskevan kokonaisvaltaisen eurooppalaisen strategian, joka kattaa oikeudelliset ja tekniset seikat sekä standardoinnin ja johon sisältyy tutkimusta ja innovointia edistäviä toimia.

TÄRKEIMMÄT TOIMET

Komissio käynnistää seuraavat toimet:

14. vahvistetaan ja helpotetaan vuonna 2012 tieto- ja viestintäinfrastruktuurien kehittämistä i) laatimalla "Verkkojen Eurooppa" -välineen puitteissa suuntaviivat laajakaistainfrastruktuurihankkeiden valmistelemiseksi ii) laatimalla koheesiorahastojen puitteissa suuntaviivat älykkään erikoistumisen strategioille aluerahastojen hyödyntämisedellytykseksi iii) hyväksymällä sähköisen viestinnän sääntelypuitteiden osana suositus yhteyksien hinnoittelusta tukkumarkkinoilla kuidun käyttöönottoon liittyvien investointien kannustamiseksi ja tarkastamalla vuonna 2009 esitettyjä suuntaviivoja laajakaistaverkkoihin liittyvistä valtiontuista⁶¹ sekä iv) hyväksymällä tekniset ohjeet, joilla rakennuskustannuksia voidaan vähentää tavoitteena niiden puolittaminen.
15. hyväksytään pilvipalveluja koskeva kokonaisstrategia kyseisen alan edistämiseksi ja taataan tarvittava oikeusvarmuus taloudellisille toimijoille (2012).
16. hyväksytään radiotaajuuksien yhteiskäyttöä käsittelevä tiedonanto, jolla yhteiskäytön edistämisstrategia integroidaan sisämarkkinoihin ja joka mahdollistaa jäsenneilyn poliittisen keskustelun radiotaajuuksien eri jakotapoihin liittyvistä taloudellisista, teknisistä ja sääntelyyn liittyvistä kysymyksistä.

– PÄÄTELMÄ

Sähköinen kaupankäynti ja sähköiset palvelut ovat viime vuosikymmeninä kehittyneet niin, että Euroopan kansalaiset ja kuluttajat saavat niistä mahdollisimman suuren hyödyn. Ne tarjoavat poikkeuksellisia taloudellisia ja sosiaalisia mahdollisuuksia, joita ei ole vielä läheskään saavutettu.

Digitaaliyhteiskunnan ja -talouden kehitystä on tuettava ja nopeutettava määrätietoisella eurooppalaisella strategialla, ja siten vastataan kansalaisten odotuksiin ja synnytetään uutta kasvua. Tavoitteena on kaksinkertaistaa vuoteen 2015 mennessä Internet-talouden osuus Euroopan bruttokansantuotteesta ja verkkomyynnin osuus Euroopan vähittäiskaupasta. Tässä yhteydessä tavoitteen saavuttamiseksi ehdotettujen toimenpiteiden seurannan lisäksi on varmistettava aloitteiden yhdenmukaistaminen ja lähentyminen. On muun muassa varmistettava, että Euroopan tasolla toteutettavat uudet toimet eivät synnytä uusia esteitä verkkopalvelujen kehittämiselle, ottamalla huomioon nämä kysymykset kaikkien uusien ehdotusten käsittelyn alkuvaiheessa.

Kun otetaan huomioon sähköisen kaupankäynnin ja verkkopalvelujen maailmanlaajuinen ulottuvuus, Euroopan unionissa toteutettavan toiminnan

⁶¹ "Yhteisön suuntaviivat valtiontukisääntöjen soveltamisesta laajakaistaverkkojen nopean käyttöönoton yhteydessä", EUVL C 235, 30.9.2009.

täydentämiseksi on osallistuttava entistä aktiivisemmin kansainvälisten elinten työhön ja varmistettava asianmukainen yhteensovittaminen. Näin Euroopan unionin ulkopuolella toimivat eurooppalaiset yritykset ja Euroopan unioniin sijoittautuneet kolmansien maiden yritykset välttyvät ongelmilta, jotka johtuvat yrityksiin sovellettavien säännösten hajanaisuudesta.

Euroopan komissio seuraa tarkoin verkkopalvelujen alan kehitystä ja julkaisee vuosikertomuksia toimintasuunnitelman täytäntöönpanossa saavutetusta edistyksestä sekä raportteja sähköisestä kaupankäynnistä annetun direktiivin soveltamisesta ja sisämarkkinapaketin ja Euroopan digitaalistrategian kanssa koordiodusti. Vuonna 2013 komissio järjestää sidosryhmien konferenssin. Lisäksi se arvioi digitaalistrategian väliarvioinnin yhteydessä strategiassa esitettyjen toimien edistymistä ja ehdottaa tarvittaessa uusia toimia digitaaliyhteiskunnan ja -talouden edistämiseksi yhä tehokkaammin.