



EURÓPAI BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2012.1.11.
COM(2011) 942 final

**A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK, A
TANÁCSNAK, AZ EURÓPAI GAZDASÁGI ÉS SZOCIÁLIS BIZOTTSÁGNAK ÉS A
RÉGIÓK BIZOTTSÁGÁNAK**

**Egységes keret az elektronikus kereskedelem és az online szolgáltatások digitális
egységes piacába vetett bizalom megerősítésére**

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

1. BEVEZETÉS

Az internet máris az elmúlt évszázadok ipari forradalmaihoz hasonló mértékben átalakította az európaiak hétköznapijait. Az elektronikus kereskedelem és általában az online szolgáltatások¹ mára a fogyasztók, a vállalkozások – a legnagyobbaktól a legkisebbekig – és általában az állampolgárok életének lényegi részévé váltak. Az emberek az árukat és a szolgáltatásokat másképp hasonlítják össze és adják-veszik, másképp tájékozódnak és másképp üzennek, pénzüket és adataikat másképp kezelik, a tanulás, a képzés, az érintkezés, a csere és a megosztás más módjaival élnek, mint húsz, tíz vagy akár öt éve.

A hagyományos gazdasági tevékenységek kihívás előtt állnak, ahogy jogi szabályozásuk is: alkalmazkodniuk kell a változásokhoz, amelyek elmossák a – például a bolti és az online kereskedelem között vagy a hagyományos tömegtájékoztatás és az internetes kommunikáció között húzódó – határvonalakat. Az ilyenfajta konvergencia olyan versenybeli és innovációs angyalit kört eredményezhet, amely mindenki javát szolgálja. Másfelől egyes, a technológiai fejlődés folytán kétséges hatékonyságúvá váló szabályok felülvizsgálatát is szükségessé teheti, és a kapcsolódó politikák megújulását igényelheti.

A digitális egységes piac tényleges megvalósítása újfajta növekedési formákat szülhet. Óriási lehetőségek várnak megvalósításra, és ezek az Unió valamennyi területének és gazdasági ágazatának javára válnának. A G8-csoport országaiban, Dél-Koreában és Svédországban az elmúlt öt évben a bruttó hazai termék növekedésének 21%-a az internetes gazdaságnak² tudható be³. Az internetes gazdaság továbbá minden megszüntetett állás helyett 2,6-ot hoz létre, a bruttó munkahely-teremtésnek eseteként akár a 25%-a is az ő javára írható⁴. Mivel természetüknél fogva nem ismernek határokat, az online szolgáltatások felgyorsíthatják az európai integráció és az egységes piac megvalósításának ötven éves törekvését.

Az európai bruttó hazai termékben belül azonban még mindig csekély az internetes gazdaság aránya: 2010-ben nem volt több 3%-nál. Az elektronikus kereskedelem országos szinten mért növekedési aránya⁵ gyors ütemben nő, ám a kereskedelem

¹ „Online szolgáltatáson” a távolról, elektronikus úton, a szolgáltatás igénybevevőjének kérésére, díjfizetés ellenében nyújtott szolgáltatást értjük. Ebbe tehát beletartozik az árukereskedelem (beleértve a kulturális áruval és a gyógyszerrel való kereskedelmet is) és a szolgáltatáskereskedelem (beleértve az online szerencsejátékot is), valamint a közösségi hálózatok, a távoktatás stb. A közigazgatás által nyújtott online szolgáltatásokra viszont nem terjed ki ez az elemzés. Az egyszerűség kedvéért „online szolgáltatásokról” fogunk beszélni, kivéve amikor kifejezetten az elektronikus kereskedelemre utalunk.

² Az internet-hozzáférési hálózatok létrehozásával és üzemeltetésével, valamint az interneten kínált szolgáltatásokkal kapcsolatos tevékenységek összessége (IP-alapú távközlés, internetes célú informatikai felszerelések gyártása és karbantartása, az internethez kapcsolódó informatikai szolgáltatótevékenységek, valamint minden internetalapú tevékenység, például az elektronikus kereskedelem és az online reklám).

³ „Internet matters, the net’s sweeping impact on growth, jobs, and prosperity”, McKinsey Global Institute, 2011. május. A tanulmány az említett országokra, valamint Brazíliára, Kínára és Indiára terjed ki.

⁴ 2000 óta például ez áll Franciaországra. L’impact d’Internet sur l’économie française [Az internet hatása Franciaország gazdaságára]. McKinsey. 2011. március.

⁵ Internetes oldalakon vagy elektronikus rendszerek révén lebonyolított eladások és vásárlások, nem számítva a kézzel begépelt megrendelések feladását (az Eurostat és az OECD meghatározása).

ezen új formája – az európai kiskereskedelmen belüli 3,4%-os részesedésével⁶ – még mindig nem jut jelentős szerephez. Az elektronikus kereskedelem kevésbé fejlett, mint az Egyesült Államokban és az ázsiai-csendes-óceáni térségben, és túlnyomórészt az országhatárokon belül zajlik: a határokon átlépő tevékenység továbbra is csekély⁷.

Az interneten Európa még mindig különféle – egymással nehezen vagy egyáltalán nem összeegyeztethető – törvények, szabályok, szabványok és gyakorlatok mozaikjaként jelenik meg. Ez akadályozza az online szolgáltatások fejlesztését, és bizalmatlanná teszi azokat, akik – akár a kínálati, akár a keresleti oldalon – igénybe veszik vagy vennék őket. Bizonytalanságukat csak fokozza, hogy nem ismerik az őket megillető jogokat és az alkalmazandó szabályokat, és nem tudják, milyen lehetőségek rejlenek a digitális gazdaságban. Az országhatáron átvívelő ügyletek gyakorlati nehézségei (fizetés, szállítás, vitarendezés, visszaélési lehetőségek) miatt sokan lemondanak arról, hogy teljes mértékben kihasználják az internet előnyeit áru vagy szolgáltatás beszerzése céljából.

A digitális egységes piac még távol áll a teljes kihasználtságtól. Becslések szerint e kihasználatlanság 2020-ig legalább a bruttó hazai termék 4,1%-ának megfelelő, vagyis 500 milliárd EUR – állampolgáronként 1000 EUR – összegű költséggel fog járni⁸. Az Európai Unió a fenntartható, intelligens és inkluzív fejlődés érdekében ambiciózus célkitűzések teljesítésére vállalkozott 2020-ig⁹, ezért nem nyugodhat bele abba, hogy ilyen árat fizessen a digitális piac széttöredezettiségeért. Éppen ellenkezőleg: olyan célkitűzéseket kell kijelölnie, amelyek összhangban állnak az online kereskedelem és szolgáltatások lehetséges növekedésével. Márpedig ez a növekedés a bruttó hazai termék növekedésének 15–20%-át is elérheti, például Hollandiában és az Egyesült Királyságban¹⁰. Ha az Európai Unió célul tűzi ki, hogy 2015-ig megkétszereződjék az online értékesítések volumene és az internetes gazdaságnak az uniós bruttó hazai összterméken belüli részesedése, ezzel kinyilvánítja szilárd elhatározását, hogy messzemenően kiaknázza a digitális gazdaságban rejlő lehetőségeket.

Az online kereskedelem és szolgáltatások európai szintű fellendítése összehangolt és határozott fellépést igényel, összhangban az európai digitális menetrenddel¹¹. A Bizottság vállalta, hogy e célkitűzés elérése érdekében valamennyi érdekelt féllel együttműködik. A digitális menetrendben bejelentett kezdeményezések közül sok már elfogadásra került vagy elfogadás előtt áll¹². Ez a jelentés továbbá folytatása a

⁶ Euromonitor.

⁷ A fogyasztói piacok ötödik belső piaci eredménytáblája, Európai Bizottság, 2011. március http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms6_en.htm.

⁸ Copenhagen Economics, The Economic Impact of a European Digital Single Market [Az európai digitális egységes piac gazdasági hatása], 2010. március.

⁹ A Bizottság közleménye: Európa 2020 – Az intelligens, fenntartható és inkluzív növekedés stratégiája, COM(2010) 2020 végleges.

¹⁰ „Turning local: from Madrid to Moscow, the Internet is going native”, Boston Consulting Group, 2011. szeptember.

¹¹ A Bizottság közleménye: Az európai digitális menetrend, COM(2010) 245.

¹² Például az értékesítés közös szabályozására vonatkozó rendeletre, az alternatív vitarendezéssel kapcsolatos irányelvre, valamint a közsféra információinak további felhasználásáról szóló irányelv felülvizsgálatára irányuló javaslat. Ebben a vonatkozásban lásd a 2011. december 22-i éves helyzetjelentést: http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/documents/dae_annual_report_2011.pdf.

2009. évi jelentésnek¹³, melynek elemzései továbbra is helytállóak. A jelentés – az online szolgáltatások fejlesztésére vonatkozó cselekvési terv megállapítása révén – **újabb hozzájárulás a digitális menetrend megvalósításához; másfelől – ahogy az éves növekedési jelentés¹⁴ is –válasz az Európai Tanács felkérésére, hogy a Bizottság terjessze elő a digitális belső piac 2015-ig történő kiteljesítésének úttervét.**

2. A DIGITÁLIS EGYSÉGES PIACBA VETETT BIZALOM MEGERŐSÍTÉSE

2.1. Várható előnyök

Hatékony és innovatív online szolgáltatásokkal, valamint az általuk igényelt széles sávú hírközlési hálózatokkal rendkívüli mértékben ösztönözhető az európai növekedés és foglalkoztatottság. Jelenleg nincs más olyan technológiai, gazdasági vagy társadalmi vívmány, amely a hatékonyság növelése, az elérhetővé tehető választék, a hozzáférhetőség, a gyakorlati hasznosíthatóság és az innováció tekintetében ugyanekkora lehetőséget kínálna. Az online szolgáltatások és a széles sávú hírközlési hálózatok ezenkívül hozzájárulhatnak az egész életen át tartó tanulás és képzés hatékonyabbá és innovatívabbá tételéhez, továbbá hozzásegíthetnek olyan fontos társadalmi kihívások kezeléséhez, mint a társadalmi és területi kohézió megőrzése vagy a népesség előregedésével és az éghajlatváltozással járó következményekhez való alkalmazkodás.

E lehetőségek valóra váltásához arra van szükség, hogy a digitális egységes piac nagyobb bizalomnak örvendjen, ez pedig a társadalom egészére nézve is hasznos lesz:

- Az elektronikus kereskedelem bővülése kézzelfogható előnyökkel fog járni a **fogyasztók** számára: az országhatárokon átnyúló kereskedelemnek és az ajánlatok nagyobb összehasonlíthatóságának köszönhetően csökkeni fog a termékek és szolgáltatások ára és bővül választékuk¹⁵. A fogyasztók számára 204 milliárd EUR összegű (az európai bruttó hazai össztermék 1,7%-ának megfelelő) nyereséggel járna, ha az elektronikus kereskedelem részesedése a kiskereskedelmen belül elérné a 15%-ot, és ha a belső piac előtt álló akadályok megszűnnének¹⁶. Ennek különösen a sérülékeny (idős, korlátozott mozgásképességű, elszigetelt vidéken élő, szerény vásárlóerővel rendelkező) személyek látnák hasznát, és ezáltal Európa jobban meg tudna felelni korunk demográfiai kihívásainak.
- Bővülni fognak a **vállalkozások, és különösen a kkv-k**, sőt a mikrovállalkozások lehetőségei. Új, az országhatárokon vagy akár Európa határain kívüli piacok válnak számukra elérhetővé. Az online szolgáltatások fokozottabb igénybevétele és a felhőalapú számítástechnikai erőforrásokhoz való

¹³ COM(2009) 557 végleges.

¹⁴ COM(2011) 815 végleges.

¹⁵ A becslések szerint a fogyasztók kétszer olyan széles választékból válogathatnak, ha a hazai piacról online módon vásárolnak, mintha az online vásárlást egyáltalán nem veszik igénybe. Ha az egész Európai Unió piacáról vásárolnak online módon, a választék akár tizenhatszoros is lehet.

¹⁶ „Bringing e-commerce benefits to consumers [A fogyasztóknak az elektronikus kereskedelem előnyeiből való részesítése]” című szolgálati munkadokumentum, e jelentés 2. melléklete.

hozzáférés (*cloud computing*) révén megnő a vállalkozások termelékenységé. A „hosszú farok” hatásnak köszönhetően megsokasodhatnak az induló vállalkozások és – új felvevőpiacok kiszolgálása révén – virágozhatnak a meglévők¹⁷. Az európai digitális piac hatékonyságának magas szintre emelése révén Európa sikeresebben veheti fel a versenyt a világ többi részével, mivel olyan versenyelőnyökhöz jut, amelyek az ismereteken, a magas fokú képzettségen, valamint innovatív gazdasági és társadalmi modelleken alapulnak.

- Az **európai polgárok** biztonságos, felelősségteljes és megbízható környezetben folytathatják tágabb értelemben vett online tevékenységeiket, akár országhatárokon átvélően is. Európában az internet az emberi tevékenységeknek olyan kerete lesz, amely hatékonyabb, biztonságosabb, és felelősségteljesebb, és amelyben mindenkinek érvényre jutnak a jogai. Tükrözni fogja az európai értékeket, és tiszteletben fogja tartani az Európai Unió Alapjogi Chartájában rögzített alapjogokat, köztük a véleménynyilvánítás és a tájékozódás szabadságát, valamint a magánélet tiszteletben tartásához, a személyes adatok védelméhez és a megkülönböztetésmentességhez való jogot. Az internet elő fogja mozdítani a kulturális és társadalmi párbeszédet.
- A digitális egységes piac a **dolgozók** számára is előnyös lesz. Az online szolgáltatások a vidéki vagy elszigetelt térségekben is színvonalas munkahelyeket fognak teremteni a munkavállalóknak és az egyéni vállalkozóknak. A munkavégzésnek többféle módjára (például távmunkára) nyílik lehetőség, és könnyebbé válik az – akár az ország határain túllépő – álláskeresés és a magánkezdeményezés.
- Az elektronikus kereskedelem fejlődése végezetül a **környezetre** nézve is kedvező lesz. Ilyen módon környezetkímélőbb és fenntarthatóbban érhető el növekedés, az optimális logisztikával történő házhozszállítás ugyanis kevésbé energiaigényes, mintha a fogyasztók sok külön út megtételével juttatják célba az árukat¹⁸. Magában az áruterelésben is energiamegtakarítás érhető el, hiszen például egyes áruk digitális tartalom formájában az internetről letölthetővé válnak¹⁹.

2.2. Stratégia a fentiek 2015-ig történő megvalósításához

Ez a jelentés a digitális egységes piac öt fő akadályának a következőket tekinti, és ezek felszámolására ajánl cselekvési tervet:

- a jogszerű és országhatárokon átnyúló online szolgáltatások kínálata egyelőre nem elegendő,

¹⁷ A kis keresletű vagy csekély értékesítési volumenű termékek értékesítéséből együttesen származó piaci részesedés elérheti vagy meghaladhatja a legkelendőbb termékek eladásából származó piaci részesedést, feltéve, hogy az értékesítők bővíteni tudják választékukat.

¹⁸ L’impact environnemental de l’achat sur internet [Az internetes vásárlás környezeti hatása], Estia és Médiamétrie//NetRatings a FEVAD megbízásából, 2009. június.

¹⁹ Weber, Koomey, Matthews: „The energy and climate change impact of different music delivery methods”, Final report to Microsoft Corporation and Intel Corporation [„A különböző zenetartalom-szolgáltatási módszerek energetikai és éghajlat-változási hatása”, zárójelentés a Microsoft Corporation és az Intel Corporation részére].

- az online szolgáltatások üzemeltetőinek tájékozottsága és az internethasználók védelme nem elégséges,
- a fizetési és a szállítási rendszerek nem megfelelőek,
- túl sok a visszaélés és nehézkes a vitarendezés,
- a széles sávú hírközlési hálózatoknak és a fejlett technológiai megoldásoknak egyelőre nem elég széles körű az alkalmazása.

A fenti öt akadály felsorolása és a cselekvési tervben javasolt megoldások nem lépnek fel a teljesség igényével. A terv az elektronikus kereskedelem és a többi online kereskedelmi szolgáltatás egységes és harmonizált keretének megerősítésére helyezi a hangsúlyt. Miközben új idevonatkozó fejezetet nyit az európai digitális menetrenden belül, a terv az egységes piaci intézkedéscsomag²⁰ logikájába is beleillik, és része az információs gazdaság és társadalom előmozdítására irányuló – az online közigazgatás előmozdításától a digitális jártasság kialakításáig, a szabványosítástól az online biztonságig terjedő – tágabb európai uniós törekvéseknek²¹.

E közlemény következtetései számos egyeztetésen, valamint – különösen az Európai Parlament által készített – tanulmányokon és jelentéseken, továbbá egy nyilvános konzultáción alapulnak. A közleményhez két szolgálati munkadokumentum tartozik. Az egyik, melynek címe „Online szolgáltatások, köztük az elektronikus kereskedelem, az egységes piacon”, az elektronikus kereskedelem fejlődése előtt álló akadályokat elemzi, miközben az elektronikus kereskedelemről szóló irányelvet²² is értékeli. A másik, „A fogyasztóknak az elektronikus kereskedelem előnyeiben való részesítése” című munkadokumentum a kifejezetten elektronikus árukereskedelemre jellemző akadályokat elemzi részletesen.

3. AZ ÖT PRIORITÁS

3.1. A jogszerű és országhatárokon átnyúló online szolgáltatások kínálatának bővítése

A fogyasztók az online szolgáltatások egységes piacának csak akkor élvezhetik valamennyi előnyét, ha minden tagállamban a termékek és szolgáltatások széles és változatos, minél tágabb földrajzi területen elérhető kínálatához juthatnak hozzá jogszerűen.

²⁰ A Bizottság közleménye: Egységes piaci intézkedéscsomag – Tizenkét mozgatórugó a növekedés serkentéséhez és a bizalom növeléséhez – „Együtt egy újfajta növekedésért”, COM(2011) 206 végleges.

²¹ A Bizottság ügyelni fog arra, hogy e közlemény keretében minden cselekvésre az Európai Unió Alapjogi Chartájának tiszteletben tartásával kerüljön sor.

²² Az Európai Parlament és a Tanács 2000/31/EK irányelve (2000. június 8.) a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól (HL L 178., 2000.7.17.). Az irányelv e szolgáltatások fejlődését kívánja előmozdítani, különösen a származási ország elvének alkalmazása, a fogyasztó tájékoztatására vonatkozó kötelezettségek, az online kereskedelmi kommunikációs tevékenység szabályozása, valamint az elektronikus szerződések és az internetes közvetítő szolgáltatók felelősségére vonatkozó rendelkezések révén.

Az **elektronikus kereskedelemről szóló irányelv** számos akadályt elhárított az országhatárokon átnyúló szolgáltatások előtt. Ilyen módon **a fogyasztók és a vállalkozások jogbiztonságának és bizalmának egyik kulcsfontosságú tényezője**. A digitális egységes piacnak alaptétele a származási ország elve, melynek értelmében a tagállamok nem korlátozhatják az információs társadalmi szolgáltatásoknak egy másik tagállamból történő nyújtásához való jogot. A konzultációk és elemzések végeztével megállapítható, hogy jelenleg nincs szükség az irányelv felülvizsgálatára. Szükség van azonban a végrehajtásának javítására (és különösen a tagállamokkal folytatott igazgatási együttműködés javítására és az irányelv végrehajtásának mélyreható értékelésére), egyértelműsítésekre – például az internetes közvetítő szolgáltatók felelősségét illetően –, valamint az irányelvben rejlő lehetőségek teljes kiaknázásához szükséges kiegészítő intézkedésekre, melyeket ez a cselekvési terv ismertet. A más jogalkotási eszközök esetében már működő IMI rendszer²³ alkalmazása megkönnyítheti az elektronikus kereskedelemről szóló irányelvvel kapcsolatos tagállamközi igazgatási együttműködést.

Az online alkalmazások fejlődését és minél szélesebb körű elérhetőségét továbbá több, a következőkben részletezett akadály hátráltatja.

A vállalkozások vonakodnak innovatív tevékenységekbe fogni **a huszónéhféle nemzeti szabályozás** – és különösen fogyasztóvédelmi jog – **egyidejű fennállásával járó költségek és kockázatok ismeretében**. Európai szinten további erőfeszítésre van szükség ahhoz, hogy a kezdeményezések előtt szabaddá váljon az út, s eközben ne jelenjenek meg újabb akadályok. A Bizottság a közelmúltban olyan rendeletre vonatkozó javaslatot terjesztett elő, amely önkéntesen, a felek kifejezett megállapodása alapján alkalmazandó közös európai adásvételi jogot hoz létre, és ezáltal csökkenti a vállalkozásoknak a határokon átnyúló ügyletekkel járó költségeit. Ez a közös európai adásvételi jog a nemzeti joggal párhuzamosan lesz hatályban. Továbbra is felszámolásra vár azonban **az ügyfeleket állampolgárságuk vagy lakóhelyük miatt adásvételkor érő indokolatlan diszkrimináció**. A Bizottság ebből a célból iránymutatásokat fog előterjeszteni a szolgáltatási irányelv²⁴ 20. cikkében foglalt, az ilyenfajta megkülönböztetést kifejezetten tiltó rendelkezések alkalmazásához.

Ezenkívül **az áruk és a szolgáltatások közötti verseny élénkülését** is elő kell mozdítani. Egyes kkv-k aggódalmukat fejezték ki, hogy a szelektív forgalmazást – vitatható módon – esetenként **olyan termékekre alkalmazzák, amelyekre az nem terjedhet ki**. A Bizottság gondoskodni fog a szelektív forgalmazásra vonatkozó szabályok²⁵ messzemenő alkalmazásáról. A vállalkozások közötti tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat érintő leendő kezdeményezés keretében a Bizottság az abból eredő problémákat is meg fogja vizsgálni, hogy a hagyományos kereskedelem szereplői adott esetben alkupozíciójukkal visszaélve igyekeznek akadályozni a piacra lépők online tevékenységét. A Bizottság gondoskodni fog arról is, hogy a vállalkozások a digitális környezetben ne élhessenek vissza erőfölényükkel, és hogy

²³ Ez egy biztonságos, többnyelvű online alkalmazás az Európai Gazdasági Térség illetékes hatóságai közötti kapcsolattartás megkönnyítésére.

²⁴ Az Európai Parlament és a Tanács 2006/123/EK irányelve (2006. december 12.) a belső piaci szolgáltatásokról (HL L 376., 2006.12.27.).

²⁵ A Bizottság 330/2010/EU rendelete (2010. április 20.) az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101. cikke (3) bekezdésének vertikális megállapodások és összehangolt magatartások csoportjaira történő alkalmazásáról (HL L 102/1., 2010.4.23.).

ne csorbuljon az internet semlegessége, így különösen arról, hogy a végfelhasználó az információhoz hozzájuthasson és azt terjeszthesse, továbbá tetszése szerinti alkalmazásokat és szolgáltatásokat használhasson²⁶.

A digitális tartalmak tekintetében a **jogszerű kínálat** tagállamonként változó ütemben fejlődik, és nem mindig felel meg a fogyasztók elvárásainak. A zene esetében például egyes tagállamok lakosai az Unió többi országában elérhetőnél sokkal bővebb választékhoz juthatnak hozzá. Az online zenevásárlás fejlődése összességében gyorsabb volt az Egyesült Államokban, mint Európában²⁷, a több európai országra vagy egész Európára kiterjedő zenekínálat ugyanis egyelőre korlátozott. Ugyanez áll az audiovizuális ágazatra: az audiovizuális tartalom és a közvetítési jogok terjesztésére szolgáló hálózatok egyelőre csak korlátozottan állnak rendelkezésre egyes tagállamokban, és gyakran országos terjedelműek. A szerzői jogok közös kezelése olyan európai modellek irányába fejlődhet, amelyek megkönnyítik a több területre kiterjedő használati engedélyek odaítélését. Az átmeneti vagy állandó mobilitás folytán más tagállamban tartózkodó állampolgároknak pedig lehetővé kell tenni, hogy továbbra is megtekintsék az általuk kedvelt műsorokat. A szellemi tulajdonra vonatkozó európai stratégia²⁸ ambiciózus végrehajtása elő fogja mozdítani különösen azt, hogy bőségesebb és az igényekhez jobban igazodó kínálat jelenjen meg európai szinten. A Bizottság 2012-ben javaslatokat nyújt be a szerzői jogok közös kezelésére szolgáló olyan jogi keret létrehozására, amely által lehetővé válik a több területre és az egész Európára szóló szerzői jogi engedélyezés.

Más olyan termékek pedig, amelyek a technológiai fejlődésnek köszönhetően jelennek meg a kínálatban – ilyen például az **elektronikus könyv** –, Európában egyelőre csak a kezdeteknél tartanak, míg az Egyesült Államokban már több elektronikus könyv fogy, mint zsebkönyv. Az alkalmazandó héakulcs hátrányosan befolyásolhatja a kínálat alakulását olyankor, amikor hasonló termékekre igen különböző héakulcs alkalmazandó, és ez megnyilvánul a fogyasztói árban. Ez a helyzet például az olyan elektronikus kiadványok esetében, amelyeknek van fizikai megfelelőjük. A héa jövőjéről szóló, 2011. december 6-án elfogadott közleményében²⁹ a Bizottság a követendő vezérelvek között említi, hogy a hasonló termékeknek és szolgáltatásoknak ugyanazon héakulcs alá kellene tartozniuk, és e tekintetben figyelembe kell venni a technológiai fejlődést is, kezelve ezáltal az online és a fizikai környezet közeledéséből fakadó kihívást. A Bizottság 2013 végéig ilyen irányú javaslatokat fog tenni. Általánosabban véve pedig a tagállamokkal és az érdekeltekkel tárgyalásokba kezd az elektronikus könyv egységes piaci jelenlétének fokozásáról és ennek akadályairól.

²⁶ COM(2011) 222 végleges.

²⁷ Európában az összes zeneértékesítés 19%-a történik digitális úton, míg az Egyesült Államokban 50%, Japánban pedig 25% ez az arány (IFPI Recording Industry in Numbers, 2011).

²⁸ A Bizottság közleménye: A szellemi tulajdon-jogok egységes piaca – A kreativitás és az innováció ösztönzése Európában a gazdasági növekedés elősegítése, minőségi munkahelyek teremtése, valamint kimagasló színvonalú termékek és szolgáltatások biztosítása céljából, COM(2011) 287 végleges.

²⁹ COM(2011) 851 végleges.

A **héarendszer bonyolultsága** is elriaszthatja a vállalkozásokat a más tagállamban való online értékesítéstől³⁰. A határokon átnyúló elektronikus kereskedelem ösztönzése és megkönnyítése szempontjából általában hasznos volna a jelenlegi héarendszerből eredően a vállalkozásokra háruló ügyintézés egyszerűsítése, és különösen az egyablakos ügyintézés bevezetése. A fent említett közleményében a Bizottság kiemelt célként jelöli meg egy mini egyablakos ügyintézési rendszer 2015-ben történő zökkenőmentes bevezetését a távközlési, műsorszórási és televíziós szolgáltatók és a végső fogyasztóknak nyújtott elektronikus szolgáltatások esetében, és utal arra, hogy az ehhez szükséges erőforrások előteremtésében számít a tagállamokra. Ezenkívül tervbe van véve az egyablakos ügyintézési rendszer alkalmazási körének más árukra és szolgáltatásokra való kiterjesztése 2015 után. A belső piac megfelelő működésének előfeltétele az is, hogy a magáncélú többszörözés díjrendszere összeegyeztethető legyen az áruk szabad mozgásának elvével, vagyis hogy szabadon lehessen az országhatárokon keresztül kereskedni a magáncélú többszörözés utáni díjfizetés tárgyát képező árukkal.

Egyre gyakrabban használnak fel a **közszektorból származó** társadalmi, gazdasági, földrajzi, időjárási vagy idegenforgalmi **információkat** innovatív online kereskedelmi alkalmazások kifejlesztéséhez. A nemzeti szabályozások azonban – például a felhasználás díja vagy feltételei tekintetében – egyelőre eltérnek. A Bizottság a közelmúltban a meglévő jogi keret felülvizsgálatára irányuló javaslatot fogadott el a nyilvános információforrásoknak a digitális környezet alkalmazásaiban való fokozottabb felhasználása érdekében.

FONTOSABB INTÉZKEDÉSEK

A Bizottság a következő kulcsfontosságú intézkedéseket fogja tenni:

1. ügyelni fog az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv és az online fogyasztók védelmét szolgáló irányelvek helyes alkalmazására. Ennek során a tagállamokkal folytatott igazgatási együttműködés javítására fog támaszkodni, mely különösen a belső piaci információs rendszer (IMI) bővítése, a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat (CPC), valamint az irányelv átültetésének és végrehajtásának mélyreható elemzése révén fog megvalósulni (2012);
2. gondoskodni fog a szellemi tulajdonra vonatkozó európai stratégia gyors és ambiciózus megvalósításáról, különösen egy, a magáncélú többszörözésre vonatkozó jogalkotási kezdeményezés (2013), valamint a szerzői jog információs társadalombeli vonatkozásait szabályozó irányelv felülvizsgálata (2012) révén; A Bizottság továbbá 2012-ben jelentést készít az audiovizuális művek online terjesztéséről folytatott konzultáció eredményeiről és a Premier League ügyben hozott ítélet³¹ folyományairól;
3. ügyelni fog a szelektív forgalmazásra vonatkozó szabályok messzemenő alkalmazására, et küzdeni fog a vállalkozások tisztességtelen kereskedelmi

³⁰ A szolgáltatásokat nyújtó vállalkozásoknak például ismerniük kell az értékesítés szerinti tagállamban való kötelező nyilvántartásba vétel országos szinten rögzített felső értékhatárát, és viselniük kell az ezzel járó igazgatási terhet.

³¹ A C 403/08. és C 429/08. sz. egyesített ügyekben 2001. október 4-én hozott ítélet. Az ítélet megállapította, hogy a szabad szolgáltatásnyújtás elve értelmében nem tiltható meg egy műholdas televízió-előfizetés határokon átvélt értékesítése és felhasználása.

gyakorlatai ellen. Ezzel párhuzamosan a Bizottság arra is ügyelni fog, hogy az állampolgároknak az online szolgáltatásokhoz való hozzáférését ne veszélyeztethessék versenyellenes gyakorlatok.

3.2. A szolgáltatók tájékozottságának és a fogyasztók védelmének javítása

Az online szolgáltatóknak és az ő szolgáltatásaikat igénybe vevőknek egyaránt lehetővé kell tenni, hogy tevékenységeik kapcsán kellően részletes és megbízható tájékoztatást szerezzenek vagy kapjanak. Így a fogyasztóknak különösen jogvédelmet kell biztosítani és személyes adataik megfelelő felhasználásáról biztosítékot kell nyújtani.

A **szolgáltatók az elektronikus kereskedelemre vonatkozó szabályokat**, a fogyasztók pedig a jogaikat nem ismerik és kísérik figyelemmel kellő színvonalon, különösen az országhatárokon átívelő vonatkozásokban³². Számos vállalkozás véli úgy, hogy túl bonyolult vagy kockázatos az online értékesítés vagy tevékenységének a határokon átívelő értékesítésre való kibővítése. A Bizottság a meglévő hálózatok – és különösen az Enterprise Europe hálózat – használatával tenni fog azért, hogy a szakpolitika tevőlegesebben szolgálja az online kereskedők tájékoztatását a határokon átívelő értékesítéssel kapcsolatos kötelezettségeikről és az uniós országokban történő értékesítés adta lehetőségekről. Ez az intézkedés az európai fogyasztók jogairól szóló útmutató online közzétételének megfelelője a kereskedőkre vonatkoztatva. Ezzel párhuzamosan a Bizottság interaktív online platformot fog kifejleszteni a fogyasztói ismeretterjesztés céljára, az új digitális technológiákra is kiterjedő tartalommal.

Az európai internethasználók fele minden online vagy hagyományos vásárlása előtt az interneten tájékozódik, különösen az árak, a minőség, valamint a környezetvédelmi és az energiatakarékossági jellemzők összehasonlítása céljából³³. Ezért fontos, hogy a **termék-összehasonlító honlapok** megfeleljenek bizonyos megbízhatósági, függetlenségi és átláthatósági kritériumoknak, ez ugyanis jelenleg nincs mindig így. Hasznos volna továbbá, hogy e honlapok többnyelvű és határokon átívelő információk nyújtásával szolgálják a lakosság előtt feltáruló választék bővülését, s ezáltal a belföldi verseny élénkülését és az egységes piac előretörését. A fogyasztók tájékoztatásának egy másik hasznos eszköze a termékmegbízhatósági jelzések bevezetése.

Az európai polgárok rendszeresen nehezményezik, hogy nincs közvetlen eszköz az online szolgáltatókkal – például egy légitársasággal – való gyors és hatékony kapcsolatfelvételre. Rövid internetezéssel meggyőződhetünk arról, amit egy próbavásárlókkal végzett tanulmány³⁴ is megerősít, nevezetesen hogy a megrendelés

³² Például a kereskedőknek mindössze 29%-a tudja, hol talál tájékoztatást vagy tanácsokat a többi európai országban hatályos fogyasztóvédelmi szabályozást illetően. A távértékesítéssel foglalkozó kereskedőknek 72%-a nem tudja, hogy saját országában a távértékesítés után pontosan meddig tart az elállási időszak. Forrás: 300. sz. Eurobarométer gyorsfelmérés: Kiskereskedői hozzáállás a határokon átívelő kereskedelemhez és fogyasztóvédelemhez, 2011.

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

³⁴ Cross-border online shopping: how safe and easy is it? [Mennyire biztonságos és egyszerű a határokon átívelő online vásárlás?], ECC-Net, 2011. október.

feladásának átláthatóságára és az ennek alkalmával nyújtandó fogyasztói tájékoztatásra vonatkozó követelményeket nem tartják be eléggé³⁵. A **fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat** (CPC) 2007 óta olyan eszközzé fejlődött, amely hatékonyan szolgálja az átláthatóságra és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó uniós szabályok érvényre juttatását az online kereskedők körében. Kifejlődtek olyan eszközök – például az úgynevezett sweepeks – , amelyekkel sikerült visszaszorítani a repülőjegyek, a mobiltelefonos csengőhangok, az elektronikus termékek stb. értékesítésében tapasztalt jogellenes eljárásokat. A Bizottság ezután is segítséget fog nyújtani a CPC hálózat kapacitásainak megerősítéséhez (például a hálózat által foglalkoztatott ellenőrök készségfejlesztésének, a továbbképzésnek, valamint a helyes gyakorlatok megosztásának előmozdítása révén).

A **fogyasztók jogairól a közelmúltban elfogadott irányelv**³⁶ ma az online szolgáltatásokat igénybe vevő fogyasztók védelmének legfontosabb eszköze. Végrehajtását hatékonyan és gyorsan kell megvalósítani. A Bizottság 2012-ben elő fogja terjeszteni az európai fogyasztóvédelmi menetrendet, amely integrált megközelítésen fog alapulni, és amelynek egyik sarokköve lesz a digitális menetrendnek a fogyasztói magatartásra gyakorolt hatása³⁷. E stratégiának egyik kiemelt célkitűzése az lesz, hogy megerősítse az – akár online, akár hagyományos módon történő – áru- és szolgáltatásbeszerzés iránti fogyasztói bizalmat. A stratégia ki fog térni különösen a digitális tartalmak ágazatára annak érdekében, hogy fokozza a fogyasztóknak ilyen vásárlások alkalmával nyújtott védelmet.

A fogyasztóknak továbbá annak biztos tudatában kell lenniük, hogy **személyes adataikat** beleegyezésük nélkül nem használják fel, a szolgáltatóknak pedig innovatív gazdasági modelleket kell tudniuk kialakítani. Márpedig az olyan újfajta online szolgáltatások térnyerése, mint a viselkedésalapú hirdetés, aggodalmat kelt a személyes adatok felhasználását és védelmének szintjét illetően. Minden személyesadat-kezelés esetében az adatok alanyának a személyesadat-védelemre vonatkozó irányelvvel³⁸ összhangban egyértelmű és érthető tájékoztatást kell kapnia. Az adatvédelemre vonatkozó uniós vívmányok felülvizsgálata alkalmat fog adni az innováció ösztönzése és a felhasználók magas szintű védelme közötti megfelelő egyensúly megtalálására.

A Bizottság ezenkívül 2012-ben jogalkotási javaslatot fog előterjeszteni az elektronikus azonosítás és hitelesítés kölcsönös elismerését és az elektronikus aláírást illetően, ezek ugyanis az elektronikus ügyletek megkönnyítésének és az állampolgárok által irántuk tanúsított bizalom növelésének elengedhetetlen kellékei.

³⁵ Ilyen követelmény például az általános értékesítési feltételek kifejezett elfogadása, a megrendelés megerősítése e-mailben és a képernyőn stb.

³⁶ Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól (HL L 304., 2011.11.22.).

³⁷ Európai fogyasztóvédelmi menetrend, 17. cselekvés, melléklet a következő dokumentumhoz: a Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók bizottságának: A Bizottság munkaprogramja a 2012. évre, COM(2011) 777 végleges/2.

³⁸ Az Európai Parlament és a Tanács 95/46/EK irányelve (1995. október 24.) a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról (HL L 281., 1995.11.23.).

Az **online szerencsejáték és fogadás** kapcsán szintén jelentős kihívások merülnek fel³⁹. Az internet térhódítása és az ilyen szolgáltatások kínálatának bővülése miatt nehezen tarthatók fenn egymástól eltérő nemzeti szabályozások. Emellett továbbra is virágzik az illegális kínálat⁴⁰. A nemzeti szabályok betartatása valós kihívás, vagyis felmerül egy, a csalás elleni megfelelő védelem és hatékonyabb küzdelem biztosítására szolgáló európai szintű fellépés lehetősége. Egyetlen tagállam sem képes egyedül arra, hogy eredményesen küzdjön az interneten kínált illegális szerencsejátékok ellen. A nemzeti szabályozó hatóságok között egyelőre mégis kezdetleges az együttműködés. A Bizottság 2012-ben cselekvési tervet terjeszt elő, amelyben egyebek mellett szerepelni fog az együttműködés fokozásának, valamint a fogyasztók és a polgárok eredményes védelmének célkitűzése.

Az **online gyógyszervásárlás** gyakorlata több kérdést is felvet a fogyasztók védelmét illetően. A hamisított gyógyszerekre vonatkozó, nemrégiben elfogadott irányelv⁴¹ elő fogja mozdítani a jogszerű online kínálat biztonságossá tételét, többek között azáltal, hogy az online értékesítéssel foglalkozó honlapok megbízhatósági jelzéseiről folytatandó, a digitális menetrendben bejelentett általánosabb eszmecsere keretében módot ad egy, a legális honlapokra alkalmazandó európai megbízhatósági jelzés bevezetésére.

A fogyasztók megfelelő védelmének az egész Unióra kiterjedő biztosítása érdekében indokolt tovább elemezni – az irányelv végrehajtására irányuló tagállami intézkedésekkel összefüggésben és azokra való figyelemmel – az online gyógyszerértékesítéshez kapcsolódó esetleges különös kockázatokat. A Bizottság ezenkívül az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak jelentést fog készíteni arról, hogy az irányelv mennyiben járul hozzá annak megelőzéséhez, hogy a jogszerű ellátási láncba hamisított gyógyszerek kerüljenek. A jelentés adatokat fog tartalmazni arról, hogy a gyógyszerhamisításban milyen trendek figyelhetők meg az érintett gyógyszerkategóriák és forgalmazási csatornák – köztük az online értékesítés – tekintetében.

Másfelől a jogellenes gyógyszerkínálat háttérében olyan bűncselekmény állhat, amelynek büntetőjogi szankcionálásához az Európa Tanács Medicrime egyezménye⁴² nyújt nemzetközi keretet. 2011. júniusi következtetéseiben⁴³ a Tanács felkéri a tagállamokat, hogy a hamisított gyógyszerek elleni küzdelem keretében fokozzák a bűnüldözési együttműködést, és azonosítsák azokat a webhelyeket, amelyeken keresztül feltételezhetően illegális gyógyszereket értékesítenek.

FONTOSABB INTÉZKEDÉSEK

A Bizottság a következő kulcsfontosságú intézkedéseket fogja tenni:

³⁹ Zöld könyv az online szerencsejátékokról a belső piacon, COM(2011) 128 végleges.

⁴⁰ Néhány éve az Európában akkoriban szerencsejátékokat kínáló 15 000 honlapnak több mint 85%-a semmilyen engedéllyel nem rendelkezett. Forrás: Számítástechnikai bűnözés az online szerencsejátékban, a CERT-LEXSI (Laboratoire d'Expertise en Sécurité Informatique) fehér könyve, 2006. július.

⁴¹ Az Európai Parlament és a Tanács 2011/62/EU irányelve (2011. június 8.) az emberi felhasználásra szánt gyógyszerek közösségi kódexéről szóló 2001/83/EK irányelvnek a hamisított gyógyszerek jogszerű ellátási láncba való bekerülésének megakadályozása tekintetében történő módosításáról (HL L 174., 2011.7.1.).

⁴² A hamisított gyógyszerekről és a közegészséget fenyegető hasonló bűncselekményekről szóló 2011. október 28-i egyezmény.

⁴³ A Tanács 2011. június 9–10-i ülése (Bel- és Igazságügy).

4. megerősíti az online kereskedőknek a kötelezettségeik és a digitális egységes piac adta lehetőségek tárgyában nyújtott képzést, különösen az Enterprise Europe hálózat révén, a fogyasztókat érintő kérdésekben az Európai Fogyasztói Központok Hálózata (ECC-Net) segítségével, valamint egy ilyen tárgyú útmutató kiadása révén (2012);
5. az érdekeltekkel folytatott párbeszéd révén magatartási kódexeket, a helyes gyakorlatokról szóló útmutatókat és iránymutatásokat dolgoz ki annak érdekében, hogy a fogyasztók átlátható és megbízható információkhoz férjenek hozzá az áruk és szolgáltatások árának, minőségének és tartósságának összehasonlítása céljából (2013–2014);
6. megerősíti a CPC hálózat kapacitásait, hogy ezáltal felruházza azt a vonatkozó szabályozásnak az európai léptékű digitális környezetben való érvényre juttatására alkalmas eszközökkel, különösen a hálózat által foglalkoztatott ellenőrök képességeinek fejlesztését, a képzést és a helyes gyakorlatok megosztását ösztönöző közös projektek finanszírozása révén (2012–2014);
7. európai fogyasztóvédelmi menetrendet fogad el, és abban olyan stratégiára és cselekvésekre tesz javaslatot, amelyek a fogyasztókat – a digitális vonatkozások tekintetében is – az egységes piac középpontjába igyekeznek állítani, különösen cselekvőképességük fokozása és jogaik megfelelő védelme révén (2012);
8. az online szerencsejátékokról európai szintű cselekvési tervet fog előterjeszteni, melyben hangsúlyosan fog szerepelni az igazgatási együttműködés, a fogyasztóvédelem és a jogszerű kínálat fejlesztése (2012);
9. a hamisított gyógyszerekre vonatkozó irányelv végrehajtása révén megfelelő védelmet fog biztosítani az online módon gyógyszereket vásárló betegeknek, mégpedig azáltal, hogy i. előmozdítja a gyógyszereket távértékesítés útján legálisan kínáló honlapok azonosítására szolgáló megbízhatósági jelzések bevezetését (2013–2014), valamint – különösen a Bizottság által az Európai Parlament és a Tanács elé terjesztendő jelentés keretében – ii. figyelemmel kíséri a gyógyszerhamisítás problémájának alakulását az egyes forgalmazási csatornák esetében, és iii. megvizsgálja az online gyógyszer-értékesítéshez kapcsolódó esetleges különös kockázatokat.

3.3. Megbízható és hatékony fizetési és szállítási rendszerek

A hagyományos kereskedelemmel ellentétben, ahol a fizetések „szemtől szembe” történnek, az elektronikus kereskedelem nagymértékben a **távolról történő, elektronikus fizetésekre** hagyatkozik. Az online fogyasztók számára ezért változatos fizetési módokat kell biztosítani, amelyek versenyképes áron gyors és biztos fizetések végrehajtását teszik lehetővé. Nagyon gyakran azonban a bizalom hiánya és a fizetési módok választékának korlátozottsága megakadályozza a fogyasztókat abban, hogy a fizetéseket internetes úton teljesítsék, vagy eltántorítja őket a fizetés e módjától, és így megfosztja őket attól, hogy az elektronikus kereskedelem összes előnyében részesülhessenek⁴⁴.

⁴⁴ A fent említett európai digitális menetrend a fizetések biztonságát, a bizalmat, a magánélet tiszteletben tartását és a hozzáférés hiányát azonosította az online vásárolni kívánó fogyasztók főbb aggodalmaiként.

Az internethasználók közel 35%-a nem vásárol online módon, mivel kételkedik a fizetések biztonságában⁴⁵. Online fizetéseknél a betéti kártyák elfogadottsága nem kellő mértékű, és nem minden európai polgár rendelkezik hitelkártyával. A fogyasztókat a költségek is elriaszthatják az esetenként igen magas pótdíjak miatt. Emellett a vállalkozások a fizetések költségeit túlzottnak tartják, különösen a kis összegű fizetések esetében, amelyek várhatóan jelentős fejlődésen mennek majd keresztül (sajtó, zene, online filmek stb.). Ezt a helyzetet olyan akadályok és hiányosságok okozzák, amelyek gátolják az internetes fizetések európai piacának fejlődését, különösen az országhatárokon átnyúló vonatkozásban⁴⁶. Ide sorolható többek között a piac nagyfokú töredezettsége, a piacra lépés akadályoztatása, a nem megfelelő szabványosítás, a szolgáltatók közötti interoperabilitás nehézségei, a fizetések biztonsági szintjének és a személyes adatok védelmének elégtelensége, továbbá az árképzés, amely egyes fizetési eszközök esetében nem szabad vagy nem elég átlátható.

A fenti problémák mindegyikét egy jobb piaci integráció keretében kell megoldani. Az egységes eurófizetési térség (SEPA) – a páneurópai átutalásokkal és beszedésekkel – az adatvédelemhez való jogból⁴⁷ és a titoktartási kötelezettségből eredő követelmények szempontjából megfelelő alapot jelent új, páneurópai fizetési szolgáltatások kialakításához. A fogyasztók és a kereskedők egyaránt közvetlenül részesülnének egy integráltabb – a fizetési kártyákra, az internetes fizetésekre és a mobiltelefonos fizetésekre kiterjedő – egységes térség előnyeiben. Noha a piac elindult ebbe az irányba, az előrehaladás általában túl lassú és nem terjed ki az Európai Unió egészére.

Az **online módon vásárolt termékek célba juttatása** tekintetében a fogyasztóknak bizonyosságra van szükségük azt illetően, hogy a megrendelt csomagokat egyszerűen, ésszerű költségek fejében, nem túl hosszú határidővel és megfelelő állapotban kézhez fogják kapni.

Ennek ellenére ma az emberek 10%-a nem vásárol online módon⁴⁸, mivel tart a szállítási költségektől – főként az országhatárokon átnyúló szállítások esetében –, valamint a szolgáltatás minőségétől. A csomagszállítási szolgáltatás minősége nem mérhető kizárólag a szállítási határidő mutatójával. További figyelembe veendő fontos szempont a biztonság. Különböző opciók révén választási lehetőséget kell biztosítani a fogyasztóknak, és a tagállamokban terjeszteni és használni kell a rögzített időpontban történő házhozszállításra, a hosszú nyitvatartási idejű partnerüzletekben vagy automatizált rendszerekben való átvételre stb. vonatkozó legjobb európai gyakorlatokat. Az ügyfelek és a vállalkozások érdekében tisztázni szükséges a megrongálódott, eltulajdonított vagy elveszett csomagok esetében felmerülő felelősség kérdését. Ügyelni kell arra is, hogy a küldemények szállítási szolgáltatásai a vidéki és elszigetelt térségekben, valamint az Unió legkülső régióiban is hatékonyak és megfizethetők legyenek annak érdekében, hogy az elektronikus kereskedelem a területi kohézió szempontjából fennálló egyenlőtlenségek megszüntetéséhez, ne pedig azok kiélezéséhez járuljon hozzá.

⁴⁵ Háztartások körében végzett Eurostat felmérés, 2009.

⁴⁶ Az internetes fizetések gyakran betéti kártya vagy hitelkártya használatával, elektronikus fizetési megoldások útján vagy telefon használatával történnek (mobilfizetés).

⁴⁷ A „beépített adatvédelem” elve.

⁴⁸ Háztartások körében végzett Eurostat felmérés, 2009.

FONTOSABB INTÉZKEDÉSEK

A Bizottság:

10. stratégiát dolgoz ki a kártyás, az internetes és a mobiltelefonos fizetés piacainak integrációja érdekében az e közleménnyel egy időben elfogadott zöld könyv alapján, amelynek célja i. az érintett piacokra lépést és az ott folyó versenyt hátráltató tényezők értékelése és szükség szerint jogalkotási javaslatok előterjesztése; ii. annak biztosítása, hogy ezek a fizetési szolgáltatások átláthatók legyenek a fogyasztók és az értékesítők számára; iii. a kártyás, az internetes és a mobiltelefonos fizetés szabványosításának és interoperabilitásának tökéletesítése és felgyorsítása; valamint iv. a fizetések biztonságának és az adatok védelmének a növelése. A Bizottság a kapcsolódó következtetéseket és a következő lépéseket 2012 közepéig ismerteti;
11. egy zöld könyv alapján 2012-ben konzultációt kezdeményez a csomagszállítást – és különösen az országhatárokon átnyúló csomagszállítást – illetően, az országhatárokon átnyúló postai szolgáltatások költségeit vizsgáló tanulmány eredményei alapján, a vállalkozások és a fogyasztók által tapasztalt problémák lehetséges megoldásainak feltérképezése céljából. A Bizottság a kapcsolódó következtetéseket és a következő lépéseket 2012 végéig ismerteti.

3.4. Hatékonyabb küzdelem a visszaélés ellen és jobb vitarendezés

Az online szolgáltatásoknak továbbra is biztosítaniuk kell az európai fogyasztók számára azt a rendkívüli lehetőséget, hogy a jogot tiszteletben tartva kommunikáljanak, és könnyen folytassanak gazdasági tevékenységet. A közösségi hálózatok, az online kereskedelmi platformok és a videomegosztó oldalak ma már kulcsszerepet töltenek be az európai társadalomban és gazdaságban. Általuk a polgárok aktívabbak lehetnek, véleményt nyilváníthatnak egy áruval vagy szolgáltatással kapcsolatban, tájékozódhatnak és kifejezhetik magukat. A jogi szabályozás szabta korlátokat azonban néha átlépik, méghozzá olyan érzékeny területeken, mint a gyermekpornográfia, általánosságban véve az erőszak, a fajgyűlöletre való izgatás, a becsületsértés, a terrorizmus vagy a jogellenes online szerencsejáték és az ahhoz kapcsolódó bűnözés. A szellemi tulajdon megsértésének esetei szintén aggodalomra adnak okot.

Az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv által az olyan vállalkozások tekintetében nyújtott garanciák ellenére, amelyek illegális tartalmat tárolnak vagy azt passzívan „továbbítják”, az internetes közvetítő szolgáltatók jogbizonytalanságban vannak amiatt, hogy a weboldalaikon megjelenő illegális tartalom észlelése esetén alkalmazandó szabályok és a lehetséges, megkövetelt vagy elvárt gyakorlatok széttöredezték az Európai Unión belül. Ez a széttöredezettség eltántorítja azokat a vállalkozásokat, amelyek online vállalkozást kívánnak folytatni, és hátráltatja fejlődésüket.

Emellett az internetet a szellemi tulajdonjogokat sértő, hamisított és kalóztérmekek és –szolgáltatások terjesztésére is használják. A tudásalapú gazdaságban szükség van a szellemi tulajdonjogok védelmére, és az Unió tevélegesen küzd a hamisítás és a kalózkodás ellen.

Általában véve gyakran előfordul, hogy az illegális tevékenységeknek nem vetnek véget hatékonyan, és az illegális tartalmakat egyáltalán nem vagy nem azonnal távolítják el. A polgárok felháborítónak tartják például azt, hogy olykor még az olyan egyértelműen büntetendő tartalmak eltávolítása is túl sok időbe telik, mint például a gyermekpornográfia, amelynek az interneten való jelenléte egyértelműen komoly probléma. Ez aláássa a polgároknak és a vállalkozásoknak az internetbe vetett bizalmát, ami visszahat a kereskedelmi platformokhoz hasonló online szolgáltatásokra. Emellett a polgárok néha az átláthatóság hiányáról és téves (például legális tartalom eltávolítása), aránytalan, illetve olyan intézkedésekről panaszkodnak, amelyek meghozatala során bizonyos online szolgáltatókkal szemben megsértették a kontradiktórius elvet.

Ennélfogva a **visszaélések és az illegális információk felszámolását célzó mechanizmusokat** egy, a jogbiztonságot, a vállalkozásokra alkalmazandó szabályok arányosságát, valamint az alapvető jogok tiszteletben tartását garantáló kereten belül hatékonyabbá kell tenni. Az Európai Bizottság szolgálatai a mellékelt dokumentumban részletesen kifejtik a fent említett problémákat előidéző értelmezésbeli eltéréseket. A tagállamok növekvő számú előírásai és kiterjedt ítélkezési gyakorlata miatt mára szükségessé vált egy horizontális európai keret létrehozása az értesítési-cselekvési eljárások számára⁴⁹.

A Bizottság 2012-ben felülvizsgálja a szellemi tulajdonjogok érvényesítéséről szóló irányelvet⁵⁰ annak érdekében, hogy az illegális tartalmakkal szemben hatékonyabban, a belső piac és az alapvető jogok tiszteletben tartásával lehessen fellépni, a polgári jogi eljárások tökéletesítésének köszönhetően. Az értesítési-cselekvési eljárás európai keretének létrehozása az említett kezdeményezés sérelme nélkül történik. Az érdekeltek (különösen az internetszolgáltatók), a jogosultak és a fizetési szolgáltatók együttműködése az Európai Unióban és az Egyesült Államokban szintén lehetővé teheti az illegális tartalmak elleni küzdelmet.

Továbbá foglalkozni kell egyes vállalkozások tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatával, nevezetesen kétes vagy tiltott kereskedelmi kommunikációs tevékenységével is.

Emellett a fogyasztók számára gyors és nem túl költséges megoldásokat kell biztosítani az online vásárlások esetében felmerült problémákkal kapcsolatban. A fogyasztók bizonytalansága a probléma esetén teendő lépéseket illetően alapvetően akadályozza az online szolgáltatásokba vetett fogyasztói bizalom erősödését. A bírósági eljárások ez idáig nem nyújtottak megnyugtató megoldást az online kereskedelmi ügyeletekből eredő jogviták rendezésére, mivel a jogviták

⁴⁹ Az értesítési-cselekvési eljárás az internetes közvetítő szolgáltatók által az illegális tartalommal szemben, értesítést követően alkalmazott eljárás. A közvetítő például eltávolíthatja az illegális tartalmat, blokkolhatja a tartalmat, vagy önkéntes eltávolításra szólíthatja fel a tartalmat feltöltő személyt. Ennek az intézkedésnek ösztönöznie kell az egyes területeken megvalósuló, részletesen kidolgozott kezdeményezéseket ahelyett, hogy sértené őket. Például a főbb jogosultak és az internetes platformok által 2011. májusban aláírt, a hamis termékek online értékesítéséről szóló európai jegyzőkönyv az értesítési-eltávolítási rendszer mellett az ismétlődő jogsértésekkel szembeni fellépést, valamint megelőző és proaktív intézkedéseket ír elő.

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

⁵⁰ Az Európai Parlament és a Tanács 2004/48/EK irányelve (2004. április 29.) a szellemi tulajdonjogok érvényesítéséről (HL L 195., 2004.6.2.).

hagyományos rendezése költséges és időigényes⁵¹. Ezért növelni kell a jogalkalmazás hatékonyságát általában, és mindenekelőtt meg kell könnyíteni a **jogviták online módon történő rendezését**. Az alternatív vitarendezés rendszerei⁵² gyorsabb és kevésbé költséges eszközöket jelentenek az online szolgáltatások optimális fejlődésének biztosításához. Ezek a rendszerek azonban jelenleg még kevésbé elérhetők online módon, és alig vagy egyáltalán nem ismertek, továbbá nem ölelik fel az összes ágazatot. E helyzet orvoslására és az egységes piaci intézkedéscsomag értelmében a Bizottság a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló irányelvre, valamint a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló rendeletre tett javaslatot⁵³. Az Európai Parlament és a Tanács e javaslatok gyors elfogadására kapott felkérést⁵⁴. Ezenkívül a Bizottság hamarosan jogalkotási aktusra irányuló kezdeményezést fogad el a vállalkozások közötti jogviták rendezésére vonatkozóan⁵⁵.

Végezetül a digitális egységes piacba vetett bizalom egyik alapvető feltétele a biztonság szintjének növelése. Egy összekapcsolt és kölcsönös függés által jellemzett digitális világban a számítógépes támadások és a műszaki meghibásodások rendkívül gyorsan hatnak az infrastruktúrára, komoly hatást mérve az európai gazdaságra és társadalomra, illetve magukra a polgárookra. Ezért egy hatékony és célzott, európai uniós szintű politika létrehozására van szükség. A Bizottság tehát 2012-ben az internetes biztonságra vonatkozó európai stratégiára tesz javaslatot. A stratégia céljai között szerepel az internetes biztonságot szolgáló infrastruktúráknak a számítógépes támadásokkal és a műszaki meghibásodásokkal szembeni ellenálló képességének biztosítása, azok reagálási képességének rendszeres tesztelése, az információcsere, a működési eljárások előzetes megtervezése, valamint az illetékes hatóságok értesítésére vonatkozó mechanizmusok létrehozása.

FONTOSABB INTÉZKEDÉSEK

A Bizottság:

12. horizontális kezdeményezést fogad el 2012-ben az értesítési-cselekvési eljárásra vonatkozóan⁵⁶;
13. a számítógépes támadások elleni nagyobb uniós védelem céljából 2012-ben az európai internetes biztonságra vonatkozó átfogó stratégiára tesz javaslatot. E tekintetben kiemelt jelentőséggel bír a számítástechnikai bűnözéssel foglalkozó európai központ 2013-ig történő létrehozása.

⁵¹ Mindez annak ellenére áll fenn, hogy a kis értékű követelések európai eljárásának bevezetéséről szóló, 2007. július 11-i 861/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (HL L 199., 2007.7.31., 1. o.) európai eljárást ír elő a kis értékű követelésekre.

⁵² Alternatív vitarendezés (AVR)/online vitarendezés (OVR).

⁵³ A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói AVR-irányelv) szóló európai parlamenti és tanácsi irányelvre vonatkozó javaslat (COM(2011) 793), valamint a fogyasztói jogviták online rendezéséről (fogyasztói OVR-rendelet) szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletre vonatkozó javaslat (COM(2011) 794).

⁵⁴ Az AVR-OVR javaslatok az egységes piaci intézkedéscsomag által beazonosított 12 kulcsintézkedés részét képezik, amelynek elfogadása az Európai Parlament és a Tanács már megadott jóváhagyása alapján gyorsított eljárás keretében történik (2012. évi éves növekedési jelentés, COM(2011) 815 végleges).

⁵⁵ A vállalkozások közötti jogviták online rendezésére vonatkozó javaslat 2012-ben várható.

⁵⁶ A kezdeményezés típusát egy előzetes hatástanulmány fogja meghatározni.

3.5. Széles sávú hálózatok és fejlett technológiai megoldások kiépítése

A széles sávú hírközlési hálózatok kiépítése elengedhetetlen feltétele az online szolgáltatások fejlődésének. Az Európai Unió, amely a digitális menetrendben⁵⁷ igen ambiciózus célokat fogalmazott meg, versenytársaihoz képest mégis késedelembe van a következő generációs telekommunikációs infrastruktúrákra vonatkozó beruházások terén, amelyekre pedig sürgősen szüksége lenne.

A tagállamoknak a **széles sávú hozzáféréssel kapcsolatos beruházásokat** növekedési stratégiájuk középpontjába kell helyezniük⁵⁸, még hozzá ide kapcsolódó cselekvési tervek létrehozása, az elektronikus kommunikáció területére vonatkozó, módosított uniós keretszabályozásnak a nemzeti jogba való gyors átültetése, a tagállamok várostervezési jogszabályainak a kiépítési költségek csökkentése céljából történő módosítása, a regionális politika keretében rendelkezésre álló pénzeszközök vagy a Bizottság által javasolt európai összekapcsolódási eszköz keretében rendelkezésre álló eszközök felhasználása révén (például a projektkötvények)⁵⁹. A Bizottság arra fogja ösztönözni a tagállamokat, hogy mozdítsák elő a digitális gazdaságot és társadalmat, és biztosítsák a vidéki, elszigetelt és legkülső régióknak az elektronikus hírközlési hálózatokba való bevonását.

Emellett az online fogyasztás újabb módozatainak megjelenése – például a mobilinternet (okostelefonok, táblagépek) használata – a **rádióspektrum megnövekedett rendelkezésre állását** teszi szükségessé. Az európai növekedési célokat megfelelő cselekvésekké kell alakítani. A nemrégiben született politikai megállapodásra építve az első rádióspektrum-politikai program létrehozásáról szóló európai parlamenti és tanácsi határozatra vonatkozó javaslatot⁶⁰ az európai jogalkotó általi elfogadását követően mihamarabb végre kell hajtani. Rendkívül fontos a spektrum hatékonyabb felhasználása – nevezetesen a spektrum megosztott használata – révén jobb, széles sávú vezeték nélküli összeköttetést biztosítani a polgárok és a vállalkozások számára.

Az infrastruktúrák mellett az Európai Uniónak a fejlett technológiák által jelentett kihívásokkal is foglalkoznia kell. A **számítási felhők** kifejezetten jelentős potenciállal rendelkeznek a foglalkoztatás, a termelékenység (főleg a kkv-k esetében), valamint az egyes ágazatokban megvalósítható megtakarítások terén. A Bizottság 2012-ben a számítási felhőkre vonatkozó átfogó európai stratégiát fogad el, amely lefedi a jogi, technikai és szabványosítási dimenziókat egyaránt, és tartalmazni fog intézkedéseket a kutatás és az innováció támogatására.

FONTOSABB INTÉZKEDÉSEK

A Bizottság:

⁵⁷ 2020-ig minden európai polgárnak legalább 30 Mbps sebességű internet-hozzáférés és az európai háztartások legalább 50%-ának a 100 Mbps-os sávszélességet meghaladó internetkapcsolat.

⁵⁸ Mint az ebben a közleményben szereplő minden kezdeményezést, az állami támogatásokra vonatkozó szabályok sérelme nélkül.

⁵⁹ Az európai összekapcsolódási eszköz létrehozásáról szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletre vonatkozó, 2011. október 19-i javaslat (COM(2011) 665 végleges).

⁶⁰ COM(2010) 471 végleges.

14. 2012-ben megerősíti és megkönnyíti az információs és kommunikációs infrastruktúrák fejlesztését, és ennek érdekében i. az európai összekapcsolódási eszköz keretében iránymutatásokat dolgoz ki a széles sávú infrastruktúrákhoz kapcsolódó projektek előkészítésére, ii. az európai Kohéziós Alap keretében iránymutatásokat dolgoz ki a regionális alapokhoz való hozzáférés feltételét jelentő intelligens szakosodási stratégiákra vonatkozóan, iii. az elektronikus kommunikáció szabályozási keretén belül ajánlást fogad el a hozzáférés nagykereskedelmi piacon belüli díjszabásával kapcsolatban annak érdekében, hogy előmozdítsa az optikai szálak megoldások kiépítését, valamint ajánlást fogad el a széles sávú hálózatokra nyújtott állami támogatásokról szóló 2009-es iránymutatások⁶¹ felülvizsgálatára vonatkozóan, továbbá iv. költségcsökkentő módszereket tartalmazó útmutatót fogad el az építési munkák költségeinek felére csökkentése céljából;
15. átfogó stratégiát fogad el a számítási felhőkre vonatkozóan az érintett ágazat serkentése és a gazdasági szereplők számára szükséges jogbiztonság biztosítása érdekében (2012);
16. a spektrum megosztott használatára vonatkozóan közleményt fogad el, amely a spektrumhoz való megosztott hozzáférésnek a belső piacon való ösztönzésére vonatkozó stratégiát tartalmaz, és a spektrummegosztás különböző módjainak gazdasági, technikai és szabályozási kérdéseinek strukturált politikai megvitatását teszi lehetővé (2012).

4. KÖVETKEZTETÉS

Az elektronikus kereskedelem és az online szolgáltatások fejlődése az elmúlt évtizedekben az európai polgároknak és fogyasztóknak nagy előnyére vált. Rendkívüli gazdasági és társadalmi lehetőségek rejlenek benne, és azok még messze kihasználatlanok.

A digitális társadalom és gazdaság megvalósulását határozott európai stratégiának kell kísérnie és gyorsítania, ezáltal teljesítve az állampolgárok elvárásait, és újfajta növekedést gerjesztve. A cél az, hogy 2015-re megkétszereződjék az internetes gazdaság részesedése az európai bruttó hazai terméken belül, illetőleg az online eladásoké az európai kiskereskedelmen belül. Az ebben a közleményben javasolt intézkedések nyomon követésén túl ügyelni kell a kezdeményezések közötti egységre és konvergenciára is. Ez többek között azt jelenti, hogy minden új jogalkotási javaslat előkészítésekor foglalkozni kell ezzel a kérdéskörrel, és ezáltal gondoskodni kell arról, hogy egyetlen, európai szinten hozott intézkedés se támasszon új akadályt az online szolgáltatások fejlődésével szemben.

Tekintettel az elektronikus kereskedelem és az online szolgáltatások globális jellegére, az Európai Unióban hozott intézkedéseknek ki kell egészülnie a meglévő nemzetközi szervezetek munkálataiban való tevékenyebb részvétellel és megfelelő összehangolással, annak érdekében, hogy az Európai Uniót kívül tevékenykedő európai vállalkozásoknak és az Unióban letelepedett harmadik országbeli

⁶¹ Közösségi iránymutatás az állami támogatásra vonatkozó szabályoknak a szélessávú hálózatok mielőbbi kiépítésére való alkalmazásáról (HL L 235., 2009.9.30.).

vállalkozásoknak ne okozzon nehézséget a rájuk vonatkozó szabályozás széttöröttségét.

Az Európai Bizottság szorosan figyelemmel fogja kísérni az online szolgáltatások ágazatát, és éves jelentések, valamint az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv alkalmazásáról szóló jelentések közzététele révén, az egységes piaci intézkedéscsomaggal és az európai digitális menetrenddel összehangoltan beszámol az e cselekvési terv végrehajtásában elért előrehaladásról. A Bizottság 2013-ban konferenciát szervez az érdekeltek részvételével. Ezenkívül a digitális stratégia felülvizsgálata alkalmával a Bizottság értékelni fogja az abban a stratégiában szereplő cselekvésekben elért előrehaladást, és adott esetben új cselekvéseket helyez kilátásba a digitális társadalom és gazdaság fokozottabb serkentése céljából.