



EUROPOS KOMISIJA

Briuselis, 2012 01 11
COM(2011) 942 final

**KOMISIJOS KOMUNIKATAS EUROPOS PARLAMENTUI, TARYBAI, EUROPOS
EKONOMIKOS IR SOCIALINIŲ REIKALŲ KOMITETUI IR REGIONŲ
KOMITETUI**

**Darni sistema, kuria siekiama padidinti pasitikėjimą bendrąja skaitmenine elektroninės
prekybos ir internetu teikiamų paslaugų rinka**

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

IVADAS

Internetas kasdieninį europiečių gyvenimą jau pakeitė panašiai kaip pastarųjų amžių pramoninės revoliucijos. Elektroninė prekyba ir apskritai internetu teikiamos paslaugos¹ nuo šiol užima svarbią vietą vartotojų, piliečių ir tiek didžiausių, tiek mažiausių įmonių gyvenime. Prekes ir paslaugas žmonės lygina, perka, parduoda, informacijos ieško ar ją pateikia, mokėjimus ar duomenis administruoja, mokosi, tobulinasi, bendrauja, keičiasi ir dalijasi informacija kitaip, nei prieš dvidešimt, dešimt metų ar net prieš penkerius metus.

Tradicinė ekonominė veikla ir jas reglamentuojančios taisyklės turi būti pritaikytos prie pokyčių, dėl kurių skirtumai tarp, pvz., prekybos parduotuvėje ir elektroninės prekybos arba tarp tradicinės žiniasklaidos ir interneto, pasidaro mažiau apčiuopiami. Toks supanašėjimas gali padėti atsirasti perspektyviems konkurenciniams ir novatoriškiems ekonominiams modeliams, kurie būtų naudingi visiems. Dėl jo taip pat gali tekti persvarstyti tam tikras taisykles, kurios dėl technologijų plėtros prarastų aktualumą, arba kurti naujas pritaikytos politikos kryptis.

Tikros skaitmeninės bendrosios rinkos sukūrimas leistų pasireikšti naujoms augimo formoms. Dar esama didžiulio nepanaudoto potencialo, kuris būtų naudingas visoms Sąjungos teritorijoms ir ekonomikos sektoriams. G-8 šalyse, Pietų Korėjoje ir Švedijoje² pastaruosius penkerius metus interneto ekonomika³ lėmė 21 proc. BVP augimo. Ji taip pat sukuria 2,6 darbo vietos vietoje vienos panaikintos darbo vietos ir kartais sukuria net 25 proc. naujų darbo vietų⁴. Internetu teikiamos paslaugos, iš principo būdamos tarpvalstybinės, gali pagreitinti Europos integraciją ir daugiau nei 50 metų siekiamą bendrosios rinkos sukūrimą.

Vis dėlto interneto ekonomikos dalis Europos BVP nėra didelė. 2010 m. ji neviršijo 3 proc. Nacionaliniu lygmeniu elektroninė prekyba⁵ auga greitai, tačiau Europos mastu naujasis veiksnys – 3,4 proc.⁶ mažmeninės prekybos – lieka nežymus. Šią mažiau nei Jungtinėse Valstijose ar Azijos ir Ramiojo vandenyno regiono šalyse išsivysčiusią rinką dažnai riboja valstybių sienos, ir tarpvalstybinė veikla nežymi⁷.

¹ Internetu teikiamos paslaugos – tai per atstumą elektroniniu būdu teikiamos paslaugos asmeniui, kuris yra paslaugų gavėjas, jo prašymu už tam tikrą atlygį. Tai apima elektroninę prekybą prekėmis (įskaitant kultūrines prekes, vaistus) ir paslaugomis (įskaitant žaidimus internete), taip pat socialinius tinklus, nuotolinį profesinį mokymą ir pan. Tačiau čia nenagrinėjamos valdžios institucijų internetu teikiamos paslaugos. Kad būtų paprasčiau, dokumente vartojamas „internetu teikiamų paslaugų“ terminas išskyrus atvejus, kai bus aiškiai kalbama apie elektroninę prekybą.

² Visa veikla, susijusi su prieigos prie interneto tinklų kūrimu ir naudojimu, taip pat internete siūlomos paslaugos (VOIP, žiniatinkliui skirtų informatikos įrankių gamyba ir priežiūra, su žiniatinkliu susijusių informatikos paslaugos, visa veikla, kuriai būtinas internetas – nuo elektroninės prekybos iki reklamos internete).

³ *Internet matters, the net's sweeping impact on growth, jobs, and prosperity*, McKinsey Global Institute, 2011 m. gegužė. Nagrinėjama šių šalių ir Brazilijos, Kinijos bei Indijos padėtis.

⁴ Nuo 2000 m. taip yra Prancūzijoje. „Interneto poveikis Prancūzijos ekonomikai“. McKinsey. 2011 metų kovo mėn.

⁵ Pirkimas ir pardavimas Interneto svetainėse ar naudojantis elektroninėmis sistemomis išskyrus rankiniu būdu atspausdintus ir išsiųstus užsakymus (Eurostato ir EBPO apibrėžtis).

⁶ Euromonitor

⁷ 5-oji vartotojų rinkų rezultatų suvestinė vidaus rinkoje, Europos Komisija, 2011 m. kovo mėn., http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms6_en.htm

Interneto Europa vis dar yra įvairių įstatymų, taisyklių, standartų ir praktikų, kurios kartais sunkiai dera tarpusavyje, arba nedera iš viso, samplaika. Tokia padėtis trukdo internetu teikiamų paslaugų plėtrai ir pakerta realių ar galimų vartotojų pasitikėjimą ir pasiūlos, ir paklausos požiūriu. Jų abejones sustiprina skaitmeninės ekonomikos teikiamų teisių, galimybių ir joje taikomų taisyklių nežinojimas. Praktiniai su tarpvalstybiniais sandoriais susiję sunkumai (mokėjimai, tiekimas, ginčų sprendimai, piktnaudžiavimo pavojus) sutrukdo jiems iki galo pasinaudoti galimybėmis internetu apsirūpinti produktais ir juos tiekti, gauti paslaugas ar jas teikti.

Skaitmeninės bendrosios rinkos potencialas toli gražu neatskleistas. Vertinama, kad dėl to Europa iki 2020 m. neteks ne mažiau kaip 4,1 proc. BVP, t. y. 500 mlrd. EUR arba 1 000 EUR vienam piliečiui⁸. Nustačiusi aukštus pažangaus, tvaraus ir integracinio augimo tikslus⁹, Europos Sąjunga negali pasiduoti ir susitaikyti su skaitmeninės rinkos susiskaidymo nešamais nuostoliais.. Priešingai, ji turi nusistatyti tikslus, atitinkančius internetu teikiamų paslaugų ir elektroninės prekybos augimo potencialą, galintį siekti 15–20 proc. BVP augimo iki 2015 m., pvz., Nyderlanduose ir Jungtinėje Karalystėje¹⁰. Nusistačius tikslą padvigubinti pardavimų skaičių internete ir interneto ekonomikos dalį ES BVP iki 2015 m., taptų aišku, kad skaitmeninę rinką ES nusiteikusi išnaudoti kaip įmanoma geriau.

Norint, kad Europos lygmeniu suklestėtų elektroninė prekyba ir paslaugų teikimas internetu, reikia tvirtų ir koordinuotų veiksmų, kaip numatyta Europos skaitmeninėje darbotvarkėje¹¹. Kad toks tikslas būtų pasiektas, Komisija įsipareigojo dirbti kartu su visomis suinteresuotomis šalimis. Jau priimta arba rengiamasi priimti daug iniciatyvų, paskelbtų „Skaitmeninėje darbotvarkėje“¹². Šis komunikatas taip pat yra 2009 metų komunikato¹³, kuriame nagrinėtos temos vis dar aktualios, tęsinys. Šiuo komunikatu „Skaitmeninės darbotvarkės“ įgyvendinimas papildomas internetu teikiamų paslaugų plėtros veiksmų planu ir, kartu su Metine augimo apžvalga¹⁴, atsiliepiama į Europos Vadovų Tarybos prašymą pateikti skaitmeninės vidaus rinkos kūrimo užbaigimo iki 2015 m. planą.

PASITIKEJIMO SKAITMENINE BENDRAJA RINKA STIPRINIMAS

Laukiama nauda

Naujoviškos ir veiksmingos internetu teikiamos paslaugos, paremtos joms veikti reikalingais sparčiojo plačiajuosčio ryšio tinklais, suteikia unikalią galimybę didinti augimą ir užimtumą Europoje. Našumo didinimo, prieigos prie įvairiapusės pasiūlos, prieinamumo, praktiškumo ir naujoviškumo požiūriu tokio potencialo šiuo metu

⁸ *Copenhagen Economics, The Economic Impact of a European Digital Single Market*, 2010 m. kovo mėn.

⁹ Komisijos komunikatas „2020 m. Europa – Pažangaus, tvaraus ir integracinio augimo strategija“, COM(2010) 2020 galutinis.

¹⁰ „Turning local: from Madrid to Moscow, the Internet is going native“, Boston Consulting Group, 2011 m. rugsėjo mėn.

¹¹ Komisijos komunikatas „Europos skaitmeninė darbotvarkė“, COM(2010) 245.

¹² Pz., reglamento dėl bendros Europos pardavimų teisės, direktyvos dėl alternatyvių ginčų sprendimo būdų ar direktyvos dėl viešojo sektoriaus informacijos pakartotinio naudojimo persvarstymo pasiūlymai. Žr. 2011 m. gruodžio 22 d. metinės pažangos ataskaitą http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/documents/dae_annual_report_2011.pdf

¹³ COM(2009) 557 galutinis.

¹⁴ COM(2011) 815 galutinis.

negali pasiūlyti joks kitas technologinis, ekonominis ar socialinis pasiekimas. Internetu teikiamos paslaugos ir sparčiojo plačiajuosčio ryšio tinklai taip pat gali pagelbėti keliant mokymosi ir tobulinimosi visą gyvenimą našumą ir naujoviškumą ir leisti geriau spręsti visuomenės problemas, tokias kaip socialinės ir teritorinės sanglaudos palaikymas arba prisitaikymas prie visuomenės senėjimo ir klimato kaitos pasekmių.

Tokiam potencialui išlaisvinti reikia didelio pasitikėjimo skaitmenine bendrąja rinka, kuri būtų naudingas visai visuomenei:

- elektroninė prekyba duotų apčiuopiamos naudos **vartotojams**: dėl tarpvalstybinės prekybos ir lengvesnio pasiūlymų palyginimo mažėtų kainos, augtų produktų ir paslaugų kokybė¹⁵. Jei elektroninė prekyba sudarytų 15 proc. mažmeninės prekybos ir jei būtų pašalintos bendrajai rinkai trukdančios kliūtys,¹⁶ bendra nauda vartotojams siektų maždaug 204 mlrd. EUR (1,7 proc. Europos BVP). Ypač naudą pajustų pažeidžiami asmenys (pagyvenę, ribotos judėsenos, vieniši kaimo vietovėse, turintys nedidelę perkamąją galią), o Europa galėtų sėkmingiau spręsti demografinės šiandienos problemas.
- **Įmonėms, ypač MVI**, o gal net mikroįmonėms atsivertų naujos galimybės. Jos galėtų patekti į naujas rinkas kitose valstybėse ir net ne Europoje. Įmonių našumas pagerėtų dėl intensyvesnio internetu teikiamų paslaugų naudojimo ir dėl naudojimosi nuotolinių kompiuterinių išteklių paslaugomis (angl. *cloud computing*). Verslo naujokų galėtų būti daug daugiau, o jau veikiančios įmonės suklestėtų, atradusios naujų nišų rinkoje dėl „ilgos uodegos“ (angl. *long tail*) efekto¹⁷. Gerai veikianti Europos skaitmeninė rinka leistų Europai geriau konkuruoti su likusiu pasauliu, nes Europa įgytų konkurencinius privalumus, pagrįstus žiniomis, aukšta kvalifikacija ir naujoviškais socialiniais ir ekonominiais modeliais.
- Sukūrus patikimą, atsakingą ir pasitikėjimo vertą terpę, **piliečiai** internete apskritai galėtų plačiau užsiimti veikla, taip pat ir tarpvalstybine. Internetas Europai suteiks veiklos terpę, kuri bus perspektyvesnė, patikimesnė, atsakingesnė ir leis kiekvienam pasinaudoti savo teisėmis. Toji terpė atspindės Europos vertybes, joje bus laikomasi pagrindinių Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijoje įtvirtintų teisių – teisės į saviraišką, informaciją, privatumą, asmens duomenų apsaugą ar nediskriminaciją. Palengvėtų kultūriniai ir socialiniai mainai.
- **Darbuotojams** skaitmeninė bendroji rinka taip pat duotų naudos. Dėl internetu teikiamų paslaugų atsirastų kokybiškų darbo vietų samdomiems arba savarankiškiems darbuotojams, įskaitant kaime ar atokiose vietovėse. Dėl to atsirastų didesnis darbo galimybių pasirinkimas (pvz., nuotolinis darbas) ir palengvės darbo paieškos, net kitoje šalyje, bus skatinama asmeninė iniciatyva.

¹⁵ Manoma, kad šalies vidaus rinkoje internetu perkantys vartotojai turi dvigubai didesnę pasirinkimą, palyginus su tais, kurie internete neperka visiška. Jei jie perka internete visoje Europos Sąjungoje, jų pasirinkimas išauga net šešiolika kartų.

¹⁶ Tarnybų darbinis dokumentas „Vartotojai turi pajusti elektroninės prekybos naudą“, šio komunikato 2 priedas.

¹⁷ Bendras produktų, kurių paklausa yra nedidelė, arba kurie pardavimų kiekis mažas, pardavimų skaičius galėtų prilygti geriausiai parduodamų produktų daliai ar ją viršyti, jei pardavėjai galėtų pasiūlyti didesnę pasirinkimą.

- Elektroninės prekybos plėtra palankiai paveiktą **aplinką**. Jos sukurtas augimas būtų ekologiškesnis ir tvaresnis: dėl optimizuotos logistikos tiekiant prekes į namus būtų suvartojama mažiau energijos, nei jos suvartojama kiekvienam vartotojui atskirai važinėjant po parduotuves¹⁸. Gaminant produktus, kuriuos, pvz., nuo šiol galima atsisiųsti kaip skaitmeninį turinį, būtų sutaupyta energija¹⁹.

Strategija, reikalinga tokiame tikslui pasiekti iki 2015 m.

Šiame komunikate išvardijamos penkios pagrindinės skaitmeninei bendrajai rinkai trukdančios kliūtys ir veiksmų planas joms pašalinti:

- vis dar nepakankama teisėta tarpvalstybinė internetu teikiamų paslaugų pasiūla,
- informacijos apie internetu teikiamų paslaugų operatorius trūkumas ir nepakankama internautų apsauga,
- netobulos mokėjimo ir tiekimo sistemos,
- pernelyg daug piktnaudžiavimo ir sunkiai išsprendžiamų ginčų,
- sparčiojo plačiajuosčio ryšio tinklų ir pažangių technologinių sprendimų įdiegta nepakankamai.

Šių penkių kliūčių ir veiksmų plane siūlomų jų įveikimo būdų sąrašas nėra baigtinis. Plane akcentuojama, kad būtina stiprinti vientisą ir darnią elektroninės prekybos ir kitų internetu teikiamų paslaugų sistemą. Planu pradedamas naujas Europos skaitmeninės darbotvarkės etapas šia tema, pratęsiamas Bendrosios rinkos aktas²⁰ ir toliau įgyvendinamas platesnio pobūdžio Europos Sąjungos įsipareigojimas skatinti ekonomiką ir remti informacinę visuomenę (e. vyriausybę, standartizavimą, skaitmeninį raštingumą, saugumą internete ir kt.²¹).

Šio komunikato išvados grindžiamos įvairiomis konsultacijomis, tyrimais, pranešimais, ypač Europos Parlamento, ir viešosiomis konsultacijomis. Prie jo pridedami du tarnybų darbiniai dokumentai. Pirmajame, „Internetu teikiamos paslaugos ir elektroninė prekyba bendrojoje rinkoje“, nagrinėjamos elektroninės prekybos plėtos kliūtys ir vertinama Elektroninės komercijos direktyva²². Antrajame, „Vartotojai turi pajusti elektroninės prekybos naudą“, pristatoma išsami specifinių elektroninės prekybos prekėmis kliūčių analizė.

¹⁸ Estia ir Mediametrie//NetRatings FEVAD: pirkimo internetu poveikis aplinkai. 2009 m. birželio mėn.

¹⁹ Weber, Koomey, Matthews „Skirtingų muzikos pristatymo būdų poveikis energijai ir klimato kaitai“, galutinė ataskaita, skirta *Microsoft Corporation* ir *Intel Corporation*.

²⁰ Komisijos komunikatas „Bendrosios rinkos aktas. Dvylika svertų augimui skatinti ir pasitikėjimui stiprinti. Bendros pastangos skatinti naująjį augimą“, COM(2011) 206 galutinis

²¹ Komisija užtikrins, kad vykdant visas pagal šį komunikatą patvirtintas priemones būtų laikomasi Europos Sąjungos pagrindinių teisių Chartijoje įtvirtintų teisių.

²² 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje. [Oficialusis leidinys L178/1, 2000 7 17] Ja siekiama skatinti šių paslaugų plėtrą taikant kilmės šalies išlygą, su vartotojo informavimu susijusias prievoles, komercinių pranešimų internete reglamentavimą ir su elektroninėmis sutartimis ir tarpinių interneto paslaugų teikėjų atsakomybe susijusias nuostatas.

PENKI PRIORITETAI

Teisėtos tarpvalstybinės internetu teikiamų paslaugų ir produktų pasiūlos didinimas

Kad bendros internetu teikiamų paslaugų rinkos teikiama nauda būtų didžiausia, reikia, kad visų valstybių narių piliečiai galėtų teisėtai pasiekti gausų ir įvairų produktų ir paslaugų asortimentą, siūlomą kuo platesniame geografiniame plote.

Elektroninės komercijos direktyva panaikino daug kliūčių paslaugoms, teikiamoms internetu į kitą valstybę. Ji **yra pagrindinė priemonė teisiniam saugumui ir vartotojų bei įmonių pasitikėjimui užtikrinti**. Joje numatyta vidaus rinkos nuostata, pagal kurią valstybės narės negali apriboti laisvės teikti informacinės visuomenės paslaugas iš kitos valstybės narės, yra skaitmeninės bendrosios rinkos pagrindas. Remiantis konsultacijomis ir atliktais tyrimais atrodo, kad tos direktyvos šiuo metu persvarstyti nereikėtų. Tačiau reikia tobulinti jos taikymą (visų pirma, vykdant geresnį administracinį bendradarbiavimą su valstybėmis narėmis ir išsamiai vertinant direktyvos įgyvendinimą), ją tikslinti, pavyzdžiui, tarpinių interneto paslaugų teikėjų atsakomybės srityje, ir imtis papildomų veiksmų plane numatytų priemonių, būtinų visiškam direktyvos potencialui atskleisti. Vidaus rinkos informacinės sistemos (IMI)²³, jau naudojamos kitų teisės priemonių atveju, naudojimas galėtų palengvinti administracinį valstybių narių bendradarbiavimą taikant elektroninės komercijos direktyvą.

Internetu teikiamų paslaugų plėtrai ir intensyvesniam jų naudojimui trukdo keli dalykai:

įmonės į šią naujovišką veiklą įsitraukti neskuba, nes jas atbaido **susiskaidymo, atsiradusio dėl lygiagrečiai galiojančių 27 skirtingų nacionalinės teisinių sistemų**, ypač vartojimo teisės, **nulemti pavojai ir išlaidos**. Norint paskatinti naujas iniciatyvas kartu nesudarant naujų kliūčių, reikia papildomų pastangų Europos lygmeniu. Dėl neseniai pateikto bendros Europos prekybos teisės reglamento, kuris šalims sutikus bus savanoriškai taikomas tarpvalstybinei sutarčiai, pasiūlymo sumažės įmonių išlaidos tarpvalstybinių sandorių atveju. Ši bendra europinė prekybos teisė galios kartu su nacionaline teise. Kita vertus, vartotojų intereso vardan reikia pasiekti, kad **perkant** būtų pašalinta **nepateisinama diskriminacija, pagrįsta pilietybe arba gyvenamąja vieta**. Todėl Komisija pristatys paslaugų direktyvos, kuria tokia diskriminacija aiškiai draudžiama, 20 straipsnio taikymo gaires²⁴.

Taip pat turi būti skatinama didesnė prekių ir paslaugų konkurencija. MVĮ išreiškė susirūpinimą dėl ginčytinų atvejų, susijusių su **pasirinktinio platinimo taikymu prekėms, kurioms jis neturėtų būti taikomas**. Komisija užtikrins, kad pasirinktinio platinimo taisyklių²⁵ būtų griežtai laikomasi. Remdamasi būsima iniciatyva, susijusia su nesąžininga įmonių prekybos praktika, Komisija taip pat išnagrinės problemas, kurios atsiranda tradicinės prekybos atstovams piktnaudžiaujant derėjimosi

²³ Tai yra saugi ir daugiakalbė interneto sistema, palengvinanti kompetentingų Europos ekonominės erdvės institucijų bendravimą.

²⁴ 2006 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2006/123/EB dėl paslaugų vidaus rinkoje (OL L 376, 2006 12 27).

²⁵ Komisijos reglamentas (ES) Nr. 330/2010 2010 m. balandžio 20 d. dėl Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 101 straipsnio 3 dalies taikymo vertikalųjų susitarimų ir suderintų veiksmų rūšims [Oficialusis leidinys L102/1, 2010 4 30].

galimybėmis, siekiant sukliudyti naujiems elektroninės prekybos dalyviams vykdyti veiklą. Taip pat ji užtikrins, kad įmonės nepiktnaudžiautų dominuojančia padėtimi skaitmeninėje erdvėje ir kad būtų išsaugotas tinklo neutralumas, visų pirma, kad galutinis vartotojas galėtų prieiti prie informacijos ir ją skleisti; kad jis galėtų naudotis norimomis programomis ir paslaugomis²⁶.

Skaitmeninėje srityje **teisėta pasiūla** valstybėse narėse plečiama skirtingu tempu ir ne visada pateisina vartotojų lūkesčius. Muzikos atveju tam tikrų valstybių narių gyventojų turi daug didesnę pasirinkimą nei kitose Sąjungos šalyse. Apskritai, muzikos naudojimas internete Jungtinėse Valstijose augo greičiau, nei Europoje²⁷, kur tarptautinio ar europinio lygmens pasiūla vis dar nedidelė. Tokia pati padėtis yra ir audiovizualiniame sektoriuje, nes audiovizualinio turinio platinimo tinklai ir retransliavimo teisės kai kuriose valstybėse narėse yra riboti ir nacionalinio masto. Kolektyvinis autorių teisių administravimas turėtų tapti labiau europinio masto; tada palengvėtų kelis regionus apimančių licencijų suteikimas. Laikinais ar nuolat į kitą valstybę narę išvykę Europos piliečiai turi turėti galimybę ir toliau žiūrėti jiems patinkančias programas. Plataus užmojo Europos intelektinės nuosavybės strategijos²⁸ įgyvendinimu bus visų pirma prisidėta prie pasiūlos gausinimo ir geresnio jos pritaikymo prie Europos masto. 2012 m. Komisija pateiks pasiūlymą, kad būtų sukurta teisinė kolektyvinio autorių teisių administravimo sistema, leidžianti daugiateritorinę ir paneuropinę prekybą teisėmis.

Kitos dėl technologijų plėtros atsiradusios naujos, pavyzdžiui, **skaitmeninės knygos**, Europoje dar tik skinasi kelią, o Jungtinėse Valstijose skaitmeninių knygų jau parduodama daugiau už popierines knygas. Taikomo PVM dydis gali neigiamai paveikti pasiūlą, nes panašioms produktams taikomi jo tarifai smarkiai skiriasi ir tai atspindi pardavimo vartotojui kainoje. Pvz., taip yra su skaitmeniniais leidiniais, atitinkančiais tokius pačius fizinius produktus. Komunikate dėl PVM ateities²⁹, priimta 2011 m. gruodžio 6 d., Komisija nurodo, kad vienas iš pamatinių taikytinų principų yra tas, kad panašios prekės ir paslaugos turėtų būti apmokestinamos tuo pačiu PVM tarifu ir reikėtų atsižvelgti į technologijų pažangą, kad sąlygos virtualiojoje ir fizinėje aplinkoje taptų panašesnės. Komisija pateiks pasiūlymą šiais klausimais iki 2013 m. pabaigos. Ji pradės bendresnio pobūdžio diskusijas su valstybėmis narėmis ir suinteresuotomis šalimis apie skaitmeninių knygų plėtros tendencijas ir kliūtis bendrojoje rinkoje.

Atbaidyti įmones nuo pardavimo internetu kitoje šalyje gali ir sudėtinga **PVM sistema**³⁰. Apskritai, supaprastinus dėl dabartinės PVM sistemos įmonėms tenkančią administracinę naštą, ypač sukūrus „vieno langelio“ sistemą, pagyvėtų tarpvalstybinė elektroninė prekyba ir taptų paprasčiau ją skatinti. Komisija minėtajame komunikate pažymi, kad 2015 m. įsigaliosianti ES telekomunikacijų, transliavimo ir elektroninių

²⁶ COM(2011) 222 galutinis.

²⁷ Skaitmeniniai muzikos pardavimai Europoje sudaro 19 proc. nuo visų muzikinių įrašų pardavimų, Jungtinėse Valstijose – 50 proc., o Japonijoje – 25 proc. (*IFPI Recording Industry in Numbers*, 2011 m.).

²⁸ Komisijos komunikatas „Intelektinės nuosavybės teisių bendroji rinka. Kūrybingumo ir naujovių skatinimas ekonomikos augimui, kokybiškų darbo vietų kūrimui ir aukščiausios kokybės produktams ir paslaugoms Europoje teikti“ COM 2011(287) galutinis.

²⁹ COM(2011) 851 galutinis.

³⁰ Pavyzdžiui, teikdamos paslaugas, įmonės turi žinoti, kokios yra tam tikros ribos valstybėje narėje, kurioje parduodama – jas viršijus, įmonės toje valstybėje narėje turi registruotis ir patirti su tuo susijusią administracinę naštą.

paslaugų, teikiamų galutiniams vartotojams ES, teikėjams vieno langelio principu grindžiama minimali sistema yra svarbus prioritetas, ir kad ji tikisi, kad valstybės narės numatys tam reikalingų išteklių. Numatyta, kad vieno langelio principas po 2015 m. bus pradėtas taikyti ir kitiems produktams bei paslaugoms. Tinkamas vidaus rinkos veikimas taip pat priklauso nuo mokesčių už asmeninę kopiją suderinimo su laisvo prekių judėjimo principu, t. y. leidimo tarpvalstybinio mastu laisvai keistis prekėmis, kurioms taikomas mokestis už asmeninę kopiją.

Viešojo sektoriaus teikiama socialinio, ekonominio, geografinio, meteorologinio ar turistinio pobūdžio informacija vis dažniau panaudojama naujoviškoms komercinėms interneto priesaikoms kurti. Vis dėlto kainas ar naudojimo sąlygas reglamentuojančios nacionalinės taisyklės vis dar yra skirtingos. Komisija neseniai priėmė pasiūlymą persvarstyti dabartinę teisinę sistemą, kad būtų skatinama naudoti viešą informaciją skaitmeninėje erdvėje.

PAGRINDINIAI VEIKSMAI

Komisija imsis tokių pagrindinių veiksmų:

1. remdamasi administracinio bendradarbiavimo su valstybėmis narėmis tobulinimu, ypač platesniu vidaus rinkos informacinės sistemos (IMI) taikymu, bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje tinklu (CPC) ir išsamiai vertindama Elektroninės komercijos direktyvos perkėlimą į nacionalinę teisę ir jos įgyvendinimą (2012 m.) užtikrins, kad ta direktyva ir vartotojų apsaugos internete direktyvos būtų taikomos tinkamai;
2. teisės akto dėl asmeninės kopijos iniciatyva (2013 m.) ir Autorių teisių direktyvos persvarstymas informacinėje visuomenėje (2012 m.) užtikrins, kad būtų sparčiai įgyvendinama plataus užmojo Europos intelektinės nuosavybės strategija. 2012 m. Komisija taip pat pateiks konsultacijų dėl garso ir vaizdo kūrinių platinimo internete rezultatų ir dėl „Premier League“³¹ sprendimo poveikio ataskaitą;
3. užtikrins, kad būtų griežtai taikomos su pasirinktiniu platinimu susijusios taisyklės. Taip pat užtikrins, kad piliečių prieigai prie internetu teikiamų paslaugų negrėstų konkurencijai žalinga veikla.

Ūkinės veiklos vykdytojų informavimo ir vartotojų apsaugos stiprinimas

Ir internetu teikiamų paslaugų teikėjai, ir vartotojai turi galėti gauti pakankamai išsamią ir patikimą su savo veikla susijusią informaciją. Vartotojams ypač svarbu, kad būtų apsaugotos jų teisės ir kad jų asmens duomenys būtų naudojami tinkamai.

Ūkinės veiklos vykdytojų informuotumas ir elektroninę prekybą reguliuojančių taisyklių išmanymas, ypač tarpvalstybinio lygmeniu, nėra pakankamas³². Daug

³¹ 2001 m. spalio 4 d. sprendimas, sujungtos bylos C 403/08 ir C 429/08. Sprendime konstatuojama, kad pagal laisvo paslaugų teikimo principą tarpvalstybinis palydovinės televizijos abonemento importas, pardavimas ir naudojimas negali būti draudžiami.

³² Pvz., tik 29 proc. prekybininkų žino, kur ieškoti informacijos ar patarimų apie kitose Europos valstybėse galiojančius vartotojų apsaugos teisės aktus. 72 proc. nuotolinės prekybos prekiautojų nežino, koks yra tikslus

įmonių mano, kad pardavinėti internetu ar plėsti veiklą į kitas valstybes yra pernelyg sudėtinga ar rizikinga. Komisija prisidės prie aktyvesnės politikos naudodama veikiančius tinklus, ypač *Entreprise Europe* tinklą, kad interneto prekeiviai gautų informaciją apie prievoles, kai prekiaujama tarp valstybių, ir apie prekybos ES šalyse galimybes. Tuo pat metu bus paskelbtas Europos vartotojų teisių internete vadovas. Taip pat Komisija sukurs interaktyvią interneto platformą vartotojams šviesti, kurioje bus pateikiama su naujosiomis skaitmeninėmis technologijomis susijusi informacija.

Prieš pirkdami internete ar tradiciniu būdu, pusė Europos internautų internetą naudoja informacijos paieškai – kainoms, kokybei, su aplinka ar energetika susijusioms paslaugoms ir pan. palyginti³³. Todėl svarbu, kad **palyginimo svetainės** atitiktų patikimumo, nešališkumo ir skaidrumo kriterijus, kurie šiuo metu tenkinami ne visada. Be to, reikėtų, kad tokios svetainės piliečiams suteiktų didesnę įvairiomis kalbomis pateikiamą ir su keliomis valstybėmis susijusios informacijos pasirinkimą, taip skatinant vietinę konkurenciją ir prisidedant prie bendrosios rinkos pažangos. Dar viena vartotojų informavimui naudinga priemonė būtų pasitikėjimo logotipai.

Europos piliečiai nuolat skundžiasi, kad nėra būdų tiesiogiai ir greitai susisiekti su internetu teikiamų paslaugų teikėju, pvz., su oro transporto bendrove. „Slapto kliento“ tyrime³⁴ tvirtinama, kad užtenka trumpo naršymo, kad būtų galima įsitikinti, jog skaidrumo ir vartotojo informavimo reikalavimų pateikiant užsakymą laikomasi nepakankamai³⁵. **Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje tinklas (CPC)** nuo 2007 m. tapo veiksminga priemone užtikrinti, kad interneto prekeiviai taikytų su Europos skaidrumo ir su nesąžininga įmonių prekybos praktika susijusias taisykles. Sukurtos priemonės, kaip antai vadinamieji žaibiški patikrinimai, dėl kurių sumažėjo neteisėto lėktuvų bilietų, skambučių melodijų mobiliesiems telefonams, elektronikos produktų ir pan. pardavimo atvejų. Komisija ir toliau padės stiprinti CPC tinklo pajėgumus (pavyzdžiui, skatindama tinklo tyrėjų kompetencijos ugdymą, mokymą ir keitimąsi gerąja patirtimi).

Neseniai priimta **Vartotojų teisių direktyva**³⁶ šiandien yra pagrindinė internetu teikiamų paslaugų vartotojų apsaugos priemonė. Ją reikės įgyvendinti veiksmingai ir greitai. 2012 m. Komisija pristatys integruotu metodu paremtą Europos vartotojų darbotvarkę; vienas iš pagrindinių tos darbotvarkės akcentų – skaitmeninės revoliucijos poveikis vartotojų elgsenai³⁷. Reikšmingu tos darbotvarkės tikslu bus vartotojų pasitikėjimo perkant prekes ir paslaugas internete ar tradiciniu būdu stiprinimas. Joje taip pat bus nagrinėjamas skaitmeninio turinio sektorius siekiant, kad jo prekes įsigyjantys vartotojai būtų geriau apsaugomi.

prekės atsisakymo laikotarpis ją parduodant nuotoliniu būdu jų pačių šalyje. Šaltinis: *Flash Eurobarometer 300, retailers attitudes towards cross-border trade and consumer protection*, 2011 m.

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

³⁴ *Cross-border online shopping: how safe and easy is it?* ECC-Net, 2011 m. spalio mėn.

³⁵ Pavyzdžiui, aiškus sutikimas su bendrosiomis pardavimo taisyklėmis, užsakymo patvirtinimas tuo pat metu ir el. paštu, ir ekrane ir pan.

³⁶ 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių [OL L 304, 2011 11 22, p.].

³⁷ Europos vartotojų darbotvarkė, 17 priemonė, Komisijos komunikato Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui priedas, 2012 m. Komisijos darbo programa, COM(2011) 777 galutinis/2.

Piliečiai taip pat turi būti tikri, kad jų **asmens duomenys** nebus panaudoti be jų sutikimo, o ūkinės veiklos vykdytojai turi galėti kurti naujoviškus ekonominius modelius. Naujų paslaugų, tokių kaip elgesiu grindžiamos reklamos technologijos, internete plitimas kelia susirūpinimą dėl to, kaip panaudojami asmens duomenys ir koks jų apsaugos lygmuo. Asmenys, kurių asmeniniai duomenys koku nors būdu apdorojami, turi būti aiškiai ir suprantamai informuoti remiantis Duomenų apsaugos direktyva³⁸. Duomenų apsaugos *acquis* persvarstymas leis surasti tinkamą naujovių skatinimo ir aukšto vartotojų apsaugos lygio pusiausvyrą.

2012 m. Europos Komisija taip pat pasiūlys teisės aktą, susijusį su abipusiu elektroninio identifikavimo ir patvirtinimo bei elektroninio parašo, kurie labai svarbūs elektroniniams sandoriams palengvinti ir piliečių pasitikėjimui jais sustiprinti, pripažinimu.

Žaidimai ir lažybos internete taip pat kelia nemenkų uždavinių³⁹. Dėl interneto išpopuliarėjimo ir išaugusios tokių paslaugų pasiūlos vis sunkiau suderinti skirtingus nacionalinius režimus. Tuo tarpu nelegali pasiūla klesti⁴⁰. Laikytis nacionalinių taisyklių gana sudėtinga, todėl iškyla klausimas, ar siekiant užtikrinti tinkamą apsaugą ir veiksmingesnę kovą su sukčiavimu nereikėtų imtis veiksmų europiniu lygmeniu. Jokia valstybė narė viena pati negali veiksmingai kovoti su nelegaliais pasiūlymais žaisti internete, tačiau nacionalinių reguliavimo institucijų bendradarbiavimas vis dar labai menkas. 2012 m. Komisija pasiūlys veiksmų planą, kuriame taip pat bus iškeltas tikslas sustiprinti bendradarbiavimą ir veiksmingai apsaugoti vartotojus ir piliečius.

Tam tikrų problemų, susijusių su vartotojų apsauga, kelia **vaistų pirkimas internete**. Neseniai priimta direktyva dėl falsifikuotų vaistų⁴¹, kuria bus prisidėta prie saugesnės legalios pasiūlos internete, visų pirma, numatant sukurti europinio saugumo logotipą legalioms interneto svetainėms žymėti; toks saugumo logotipas svarstomas „Skaitmeninėje darbotvarkėje“ numatytose bendresnio pobūdžio diskusijose dėl saugumo logotipų prekybos internetu svetainėms.

Kad pacientai visoje Sąjungoje būtų tinkamai apsaugoti, reikės ir toliau nagrinėti pavojus, susijusius su vaistų prekybos internetu ypatumais, atsižvelgiant į direktyvos įgyvendinimą valstybėse narėse. Beje, į direktyvos dėl falsifikuotų vaistų patekimo į teisėtą tiekimo tinklą prevencijos poveikio ataskaitą, kurią Komisija pateiks Europos Parlamentui ir Tarybai, bus įtraukti duomenys apie vaistų falsifikavimo tendencijas, susijusias su vaistų kategorijomis ir platinimo kanalais, įskaitant ir pardavimą internetu.

³⁸ 1995 m. spalio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 95/46/EB dėl asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo [OL L 281, 1995 11 23].

³⁹ Žalioji knyga „Internetiniai lošimai vidaus rinkoje“, COM(2011) 128 galutinis.

⁴⁰ Prieš kelerius metus iš maždaug 15 000 Europoje veikiančių interneto žaidimų svetainių daugiau nei 85 proc. veikė be licencijos. Šaltinis: Kibernetinis nusikalstamumas interneto žaidimuose, CERT-LEXSI Baltoji knyga (*Laboratoire d'Expertise en Sécurité Informatique*), 2006 m. liepos mėn.

⁴¹ 2011 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/62/ES, kuria iš dalies keičiamos Direktyvos 2001/83/EB dėl Bendrijos kodekso, reglamentuojančio žmonėms skirtus vaistus, nuostatos dėl falsifikuotų vaistų patekimo į teisėtą tiekimo tinklą prevencijos [OL L 174, 2011 7 1].

Nelegali vaistų pasiūla gali būti prilyginama kriminalinei veiklai, už kurią Europos Tarybos *Medicrime* konvencijoje⁴² numatyta tarptautinė baudžiamųjų priemonių sistema. 2011 m. birželio Tarybos išvadose⁴³ valstybės narės raginamos glaudžiau bendradarbiauti taikant nuobaudas kovoje su vaistų falsifikavimu ir sukurti planus, kaip aptikti interneto svetaines, kuriose siūloma vaistų įsigyti galbūt nelegaliai.

PAGRINDINIAI VEIKSMAI

Komisija imsis tokių pagrindinių veiksmų:

4. stiprins prekiautojų internete švietimą apie jų prievoles, susijusias su vartotojais, ir skaitmeninės bendrosios rinkos teikiamas galimybes, visų pirma, naudodama *Entreprise Europe* tinklą ir padedant Europos vartotojų centrų tinklui (ECC-Net); taip pat Komisija paskelbs tam skirtą vadovą (2012 m.);
5. bendradarbiaudama su suinteresuotomis šalimis, parengs gero elgesio kodeksą, gerosios patirties vadovą ir gaires, kad vartotojai turėtų skaidrią ir patikimą informaciją, leidžiančią geriau palyginti produktų ir paslaugų kainas, kokybę bei tvarumą (2013–2014 m.);
6. stiprins CPC tinklo pajėgumus ir aprūpins jį priemonėmis, pritaikytomis užtikrinti tinkamą teisės aktų taikymą skaitmeninėje erdvėje Europos mastu, visų pirma, finansuodama bendrus projektus, kuriais siekiama gerinti tinkle dirbančių tyrėjų kompetenciją, mokymą ir skatinti jų keitimąsi gerąja patirtimi (2012–2014 m.);
7. siekdama sustiprinti, visų pirma, vartotojų pajėgumą veikti ir tinkamą jų teisių gynimą, priims Europos vartotojų darbotvarkę, kurioje bus siūloma strategija ir priemonės, kurias įgyvendinant vartotojas taptų pagrindiniu veiksmu bendrojoje rinkoje, įskaitant ir jos skaitmeninius aspektus (2012 m.);
8. pateiks Europos lygmens veiksmų planą dėl žaidimų internete, kuriame bus akcentuojamas administracinis bendradarbiavimas, vartotojų apsauga ir teisėtos pasiūlos plėtimas (2012 m.);
9. įgyvendindama direktyvą dėl falsifikuotų vaistų užtikrins tinkamą pacientų, perkančių vaistus internete, apsaugą: i) prisidės prie saugumo logotipų, kuriais galima žymėti interneto svetaines, teisėtai siūlančias vaistus nuotoliniu pardavimui, sukūrimo, visų pirma naudodamasi ataskaita, kurią pateiks Europos Parlamentui ir Tarybai, (2013–2014 m.); ii) stebės, kaip keičiasi vaistų falsifikavimo problema platinimo kanaluose ir iii) nagrinės galimą specifinę riziką, susijusią su vaistų pardavimu internete.

Patikimos ir veiksmingos mokėjimo ir tiekimo sistemos

Priešingai nei tradicinėje prekyboje, kur atsiskaitoma susitikus tiesiogiai, elektroninė prekyba grįsta daugiausia **nuotoliniu būdu naudojamomis elektroninėmis mokėjimo priemonėmis**. Todėl vartotojams internete turi būti suteikta galimybė pasirinkti įvairias mokėjimo sistemas, kuriomis užtikrinamas greitas ir patikimas

⁴² 2011 m. spalio 28 d. konvencija dėl medicininių produktų padirbinėjimo ir panašių nusižengimų, keliančių pavojų viešajai sveikatai.

⁴³ Teisingumo ir vidaus reikalų (TVR) Taryba, 2011 m. birželio 9–10 d.

atsiskaitymas konkurencingomis kainomis. Vis dėlto dar dažnai dėl pasitikėjimo trūkumo ir riboto mokėjimo sistemų pasirinkimo vartotojai negali mokėti internete arba nuo tokio mokėjimo yra atbaidomi ir negali visiškai išnaudoti elektroninės prekybos privalumų⁴⁴.

Maždaug 35 proc. internautų internete neperka, nes abejoja dėl atsiskaitymo saugumo⁴⁵. Debetinės kortelės atsiskaitymams internete priimamos retai, o kreditinės kortelės Europos gyventojai turi ne visi. Dėl kartais didelių mokesčių vartotojus gali gąsdinti ir atsiskaitymo kaina. Beje, įmonių nuomone, mokėjimų, ypač pagal prognozes pagrausėjančių mikromokėjimų už interneto spaudą, muziką, filmus ir t. t., kaina yra per didelė. Tokia padėtis susidarė dėl tam tikrų kliūčių ir trūkumų, kliudančių vystyti mokėjimo internetu rinkai Europoje, ypač tarpvalstybiniu lygmeniu⁴⁶. Į tokių kliūčių sąrašą (kuris nėra galutinis) patenka didelis rinkos susiskaidymas, kliūtys patekti į rinką, nepakankama standartizacija, paslaugų teikėjų sąveikos problemos, nepakankamas atsiskaitymų saugumo ir asmens duomenų apsaugos lygis ir nelaisva kainodara ar nepakankamas tam tikrų mokėjimo priemonių naudojimo skaidrumas.

Siekiant geriau integruoti rinką, šias problemas reikia išspręsti. Bendra mokėjimų eurais erdvė (SEPA) su pavedimų ir pinigų išsigryninimo visoje Europoje galimybėmis yra puikus pagrindas naujoms Europos mokėjimo paslaugoms vystyti, laikantis asmens duomenų apsaugos teisės reikalavimų⁴⁷ ir pranešimų konfidencialumo. Geriau integruota bendra erdvė, kuri apimtų mokėjimo korteles, mokėjimus internetu ir mobiliuosius mokėjimus, vartotojams ir prekybininkams atneštų tiesioginės naudos. Net jei rinkoje ima vykti šios srities pokyčiai, iš esmės jie yra pernelyg lėti arba neapima visos Europos Sąjungos.

Kalbant apie **internetu pirtų prekių pristatymą**, vartotojai turi žinoti, kad užsakytą prekę gauti bus įmanoma lengvai, ji bus pristatyta už protingą kainą, be didelio vėlavimo ir tinkamos būklės.

Tačiau šiandien 10 proc. žmonių internete neperka todėl⁴⁸, kad juos gąsdina pristatymo, ypač tarptautinio, paslaugų kaina ir kokybė. Siuntinių pristatymo paslaugos kokybės negalima vertinti pagal vienintelį pristatymo trukmės kriterijų. Kitas svarbus kriterijus, į kurį reikia atsižvelgti, yra saugumas. Vartotojui turi būti pasiūlyti įvairūs variantai, o valstybėse narėse turi būti skleidžiama ir taikoma geroji europinė patirtis, susijusi su pristatymu į namus tiksliai laiku, atsiėmimu partnerių tinklo parduotuvėje ar naudojant automatizuotas sistemas, kurių darbo laikas pakankamai lankstus. Tiek klientų, tiek įmonių požiūriu turi būti patikslintas atsakomybės klausimas tuo atveju, jei siuntinys apgadinamas, pavagiamas ar dingsta. Tam, kad teritorinės sanglaudos požiūriu elektroninė prekyba, užuot didinusį atotrūkį tarp skirtingų teritorijų, jį sušvelnintų, reikia užtikrinti, kad siuntinių pristatymo paslaugos būtų efektyvios ir prieinamos kainomis teikiamos taip pat ir kaimo ar izoliuotose vietovėse ir atokiausiuose Sąjungos regionuose.

⁴⁴ Minėtoje Europos „Skaitmeninėje darbotvarkėje“ nurodoma, kad atsiskaitymų saugumas, pasitikėjimas, teisė į privatumą ir prieigos trūkumas yra pagrindinės internete norinčių pirkti vartotojų problemos.

⁴⁵ Eurostat Household survey, 2009 m.

⁴⁶ Internetu dažniausiai mokama debetinėmis ar kreditinėmis kortelėmis, elektroninėmis mokėjimo priemonėmis arba naudojant telefoną (mikromokėjimai).

⁴⁷ „Privacy by design“ principas.

⁴⁸ Eurostat Household survey, 2009 m.

PAGRINDINIAI VEIKSMAI

Komisija:

10. remdamasi kartu su šiuo komunikatu priimta Žaliaja knyga kurs atsiskaitymo kortelėmis, internetu ar mobiliaisiais telefonais rinkų integracijos strategiją, kuria siekiama i) įvertinti patekimo į šias rinkas kliūtis ir konkurenciją jose ir, jei reikia, pasiūlyti teises priemones, ii) užtikrinti, kad šios atsiskaitymo priemonės būtų skaidrios ir vartotojams, ir pardavėjams, iii) patobulinti ir paspartinti atsiskaitymo kortelėmis, internetu ar mobiliaisiais telefonais standartizavimą ir sąveikumą ir iv) pagerinti mokėjimų saugumą ir asmens duomenų apsaugą. Išvadas apie tokią priemonę ir vėlesnius etapus Komisija pateiks iki 2012 m. vidurio.
11. Remdamasi Žaliaja knyga ir tarptautinių pašto paslaugų įkainių tyrimo išvadomis, 2012 m. pradės konsultacijas dėl siuntinių, ypač tarptautinių, pristatymo, kad būtų rasti galimi įmonėms ir vartotojams išskylančių problemų sprendimai. Išvadas apie tokią priemonę ir vėlesnius etapus Komisija pateiks 2012 m. pabaigoje.

Veiksmingesnė kova su piktnaudžiavimu ir tobulesnis ginčų sprendimas

Paslaugos internete ir toliau vartotojams turi suteikti tą išskirtinę galimybę lengviau bendrauti ir vykdyti ekonominę veiklą laikantis įstatymų. Europos visuomenei ir ekonomikai socialinių tinklų, prekybos internetu ar vaizdo medžiagos dalijimosi platformų vaidmuo jau yra labai reikšmingas. Per juos piliečiai gali būti aktyvesni, išreikšti nuomonę apie prekę ar paslaugą, surasti informacijos ir pasisakyti. Tačiau kartais peržengiamos įstatymais numatytos ribos, be to, ypač tokiose jautrioje srityse, kaip vaikų pornografija, prievarta apskritai, rasinės neapykantos skatinimas, šmeižtas, terorizmas ar nelegalūs žaidimai internete ir su jais galimai susiję kriminaliniai nusirėngimai. Susirėpinimą kelia ir intelektinės nuosavybės teisių pažeidimai.

Nepaisant garantijų, kurias nelegalų turinį pasyviai talpinančioms ar perduodančioms įmonėms suteikia Elektroninės komercijos direktyva, tarpinius interneto paslaugų teikėjus kausto teisinis netikrumas dėl to, kad jiems sužinojus apie nelegalų turinį savo interneto svetainėse, iš jų reikalaujama taikyti (arba tikimasi, kad jie taikytų) visoje Europos Sąjungoje skirtingas taisykles ar praktiką. Tokia taisyklių gausa norinčias veiklą internete pradėti įmones atbaido arba kliudo jų augimui.

Be to, internetas naudojamas kaip priemonė platinti falsifikuotas ar padirbtas prekes ar paslaugas nesilaikant intelektinės nuosavybės teisių. Intelektinės nuosavybės teisių apsauga žinių ekonomikoje yra būtina; Europos Sąjunga aktyviai kovoja su padirbinėjimu ir piratavimu.

Apskritai, pernelyg dažnai pasitaiko, kad nelegali veikla stabdoma neveiksmingai, o nelegalus turinys nepašalinamas, arba pašalinamas nepakankamai greitai. Pavyzdžiui, žmonės piktinasi, kad net toks akivaizdžiai nusikalstamo pobūdžio turinys, kaip vaikų pornografija, kurios buvimas internete yra aiškus blogis, šalinamas pernelyg ilgai. Taip pakertamas piliečių ir įmonių pasitikėjimas internetu, o tai paveikia internetu teikiamas paslaugas ir pardavimų platformas. Piliečiai taip pat kartais skundžiasi skaidrumo stoka arba klaidingomis (pvz., legalaus turinio

pašalinimas) ir neproporcingomis iniciatyvomis arba tokiomis iniciatyvomis, kurių imamasi neatsižvelgiant į paslaugų internete teikėjų teisę būti išklausytiems.

Todėl **piktnaudžiavimo stabdymo ir nelegalios informacijos pašalinimo mechanizmai** turi tapti skaidresni, turi būti naudojama sistema, kai užtikrinamas teisinis saugumas, įmonėms taikomų taisyklių proporcingumas ir pagrindinių teisių laikymasis. Europos Komisijos tarnybos priede pateikiamame dokumente išsamiai aprašo interpretavimo skirtumus, kurie yra minėtų problemų priežastis. Dėl įvairiojančios taisyklių ir teismų praktikos valstybėse narėse būtina sukurti horizontalią europinę pranešimo ir veiksmų procedūrų sistemą⁴⁹.

Tuo pat metu 2012 m. Komisija persvarstys direktyvą dėl intelektinės nuosavybės teisių gynimo⁵⁰, kad remiant vidaus rinką ir laikantis pagrindinių teisių bei gerinant civilinės teisės normas būtų veiksmingiau kovojama su nelegaliu turiniu. Pranešimo ir veiksmų sistemos sukūrimas pastarajai iniciatyvai įtakos neturės. Suinteresuotų šalių, ypač interneto paslaugų teikėjų, teisių turėtojų ir mokėjimo tarnybų Europos Sąjungoje ir Jungtinėse Valstijose, bendradarbiavimas taip pat gali padėti kovojant su nelegaliu turiniu.

Taip pat reikia kovoti su nesąžininga kai kurių įmonių prekybos praktika, ypač tokia, kai naudojami abejotini ar draudžiami komerciniai pranešimai.

Be to, jei perkant internete iškyla problemų, vartotojams turi būti suteikta galimybė greitai ir nebrangiai jas išspręsti. Pirkėjų nežinojimas ko imtis iškilus problemoms yra pagrindinė kliūtis didesniai pasitikėjimui internetu teikiamomis paslaugomis. Iki šiol bylinėjimasis nėra tinkamiausia išeitis sprendžiant dėl interneto sandorių kilusius ginčus, nes tradiciniai teisiniai ginčų sprendimo būdai pernelyg brangiai kainuoja ir atima daug laiko⁵¹. Todėl reikia veiksmingiau taikyti bendrąją teisę ir konkrečiai – palengvinti **internetinį ginčų sprendimą**. Alternatyvūs ginčų sprendimo būdai⁵² – tai greitesnė ir pigesnė įgyvendintina priemonė, dėl kurios internetu teikiamų paslaugų plėtra būtų optimali. Vis dėlto šiuo metu internete tokių būdų nėra daug, apie juos nežinoma arba žinoma mažai, jie neapima visų sektorių. Siekdama tokią padėtį ištaisyti ir remdamasi Bendrosios rinkos aktu, Komisija pateikė direktyvos dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo ir reglamento dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo⁵³ pasiūlymus. Europos Parlamentas ir Taryba bus raginami

⁴⁹ Pranešimo ir veiksmų procedūros yra procedūros, kurių, gavę atitinkamą pranešimą, laikosi tarpiniai interneto paslaugų teikėjai, besimanantys veiksmų prieš neteisėtą turinį. Tarpiniai teikėjai, pvz., gali pašalinti neteisėtą turinį, jį blokuoti arba pareikalauti iš jį į internetą įkėlusio asmens jį pašalinti savanoriškai. Ši iniciatyva turėtų skatinti detalesnes tam tikrų sričių iniciatyvas ir neturėtų jų stabdyti. 2011 m. gegužės mėnesį pagrindinių teisių turėtojų ir interneto platformų savininkų pasirašytame Europos protokole dėl falsifikuotų prekių pardavimo internete reikalaujama, kad būtų imtasi ne tik pranešimo ir pašalinimo procedūrų, bet ir veiksmų prieš pakartotinius pažeidimus bei prevencinių ir veiksmų priemonių.

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

⁵⁰ 2004 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2004/48/EB dėl intelektinės nuosavybės teisių gynimo (OL L 195, 2004 6 2).

⁵¹ Tokia realybė, nors nustatyta ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra – žr. 2007 m. liepos 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 861/2007, nustatantį Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą [OL L 199/1, 2007 7 30].

⁵² Žinomi kaip *Alternative dispute resolution (ADR)/On line dispute resolution (ODR)*.

⁵³ Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų GAS), pasiūlymas, COM (2011) 793, ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo (Reglamentas dėl vartotojų GES), pasiūlymas, COM (2011) 794.

šiuos pasiūlymus priimti artimiausiu metu⁵⁴. Be to, Komisija artimiausiu metu priims teisinę iniciatyvą dėl įmonių ginčų sureguliuavimo⁵⁵.

O pagrindinė pasitikėjimo skaitmenine bendrąja rinka sąlyga yra jos saugumo stiprinimas. Tarpusavyje sujungtoje ir bendrais ryšiais susaistytoje skaitmeninėje erdvėje kibernetinės atakos ir techniniai nesklandumai gali labai greitai padaryti įtaką infrastruktūroms ir smarkiai paveikti Europos ekonomiką ir visuomenę, kartu ir pačius piliečius. Todėl reikalinga veiksminga ir konkreti ES lygmens politika; taigi 2012 m. Komisija pateiks Europos strategijos, skirtos interneto saugumui, pasiūlymą. Ja bus siekiama užtikrinti, kad kibernetinių atakų ir techninių nesklandumų atveju esamos interneto saugumo infrastruktūros būtų atsparios, kad būtų nuolat tikrinami tokių infrastruktūrų reagavimo pajėgumai, kad būtų keičiamasi informacija, iš anksto planuojami veikimo būdai ir sukurti pranešimo kompetentingoms institucijoms mechanizmai.

PAGRINDINIAI VEIKSMAI

Komisija:

12. priims horizontalią iniciatyvą dėl pranešimo ir veiksmų procedūrų (2012 m.)⁵⁶;
13. 2012 m. pateiks bendros strategijos dėl interneto saugumo Europoje pasiūlymą, kad Europos Sąjungoje būtų sukurta geresnė apsauga nuo kibernetinių atakų. Europos kovos su elektroniniu nusikalstamumu centro įkūrimas iki 2013 m. tokiomis aplinkybėmis įgauna išskirtinę reikšmę.

Sparčiojo plačiajuosčio ryšio tinklų ir pažangių technologinių sprendimų diegimas

Sparčiojo plačiajuosčio ryšio tinklų diegimas yra būtina internetu teikiamų paslaugų plėtros sąlyga. Vis dėlto didelius tikslus „Skaitmeninėje darbotvarkėje“ numachiusi Europos Sąjunga⁵⁷, investicijomis į naujos kartos telekomunikacijų infrastruktūras, kurių jai skubiai reikia, lyginant su konkurentais atsilieka.

Investicijas į spartųjį ryšį valstybės narės turi laikyti vienu iš pagrindiniu savo augimo strategijos uždavinių⁵⁸ ir tuo tikslu įgyvendinti atitinkamus veiklos planus, sparčiai perkelti į nacionalinę teisę persvarstytą elektroninių ryšių reguliavimo europinę sistemą, pritaikyti teritorijų planavimo taisykles taip, kad sumažėtų diegimo išlaidos, panaudoti esamus regioninei politikai skirtus fondus ar mechanizmus, numatytus Europos infrastruktūros tinklų priemonėje, kurios pasiūlymą Komisija pateikė (pvz., paskolų garantijų priemonę)⁵⁹. Komisija skatins valstybes nares remti skaitmeninę ekonomiką ir skaitmeninę visuomenę ir užtikrinti, kad skaitmeninio ryšio tinklai pasiektų kaimo, izoliuotus ir atokiausius regionus.

⁵⁴ Alternatyvių ginčų sprendimo pasiūlymai yra tarp 12 pagrindinių veiksmų, nurodytų Bendrosios rinkos akte; juos Europos Parlamentas ir Taryba jau sutiko patvirtinti pagreitinta tvarka (2012 m. metinė augimo apžvalga, COM(2011) 815 galutinis).

⁵⁵ Įmonių ginčų internete sureguliuavimo pasiūlymas numatytas 2012 m.

⁵⁶ Dėl iniciatyvos pobūdžio bus nuspręsta atlikus išankstinį poveikio vertinimą.

⁵⁷ Galimybė 2020 m. visiems europiečiams naudotis didesnės kaip 30 Mbps spartos interneto ryšiu; 2020 m. 50 proc. ar daugiau Europos namų ūkių užsisakę spartesnį kaip 100 Mbps interneto ryšio paslaugą.

⁵⁸ Kaip ir visos šiame komunikate išvardytos iniciatyvos, nepažeidžiant valstybės pagalbą reglamentuojančių taisyklių.

⁵⁹ 2011 m. spalio 19 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento, kuriuo sukuriamą Europos infrastruktūros tinklų priemonė, pasiūlymas, COM(2011) 665 galutinis.

Be to, atsiradus naujiems vartojimo internete būdams (naudojant išmaniuosius telefonus, planšetinius kompiuterius) reikia didesnių galimybių naudotis **radijo spektru**. Europos užmojai didinti augimą turi tapti tinkamais šios srities veiksmams. Visų pirma, turės būti įgyvendintas Europos Parlamento ir Tarybos sprendimo, kuriuo nustatoma pirmoji radijo spektro politikos programa⁶⁰, pasiūlymas, kai jį priims Europos teisės aktų leidėjas (politinis susitarimas dėl jo neseniai pasiektas). Iš tiesų, labai svarbu užtikrinti geresnį spartųjų belaidžių ryšių piliečiams ir įmonėms veiksmingiau naudojant spektrą, ypač taikant pasidalijamąjį jo naudojimą.

Europos Sąjunga turi priimti sprendimus ne tik dėl infrastruktūrų, bet ir dėl pažengusių technologijų. **Nuotoliniame kompiuterinių išteklių valdymas** žada didelį užimtumo, našumo (visų pirma kalbant apie MVI) ir taupymo (kalbant apie visus sektorius), potencialą. 2012 m. Komisija priims bendrą Europos nuotolinio kompiuterinių išteklių valdymo strategiją, apimančią teisinius, techninius ir standartizacijos aspektus; joje bus numatytos tyrimų ir inovacijų rėmimo priemonės.

PAGRINDINIAI VEIKSMAI

Komisija:

14. 2012 m. stiprins informacijos ir komunikacijos infrastruktūras ir palengvins jų plėtrą: i) naudodama Europos infrastruktūros tinklų priemonę, parengs spartaus ryšio infrastruktūrų projektų gaires, ii) naudodama Europos sanglaudos fondą, parengs pažangios specializacijos strategijas, kurios turės būti įgyvendintos norint pasinaudoti regioniniu finansavimu, gaires, iii) naudodama elektroninių ryšių reguliavimo europinę sistemą, priims rekomendacijas dėl apmokestinimo už patekimą į didmeninę rinką, kad būtų skatinamos investicijos į šviesolaidinio ryšio diegimą, ir patvirtins persvarstytas 2009 m. valstybės pagalbos taisyklių taikymo plačiajuosčio ryšio tinklų sparčiam diegimui Bendrijos gaires⁶¹ ir iv) priims statybos išlaidų mažinimo metodikų vadovą, kuriuo bus siekiama išlaidas sumažinti perpus;
15. priims bendrą Europos nuotolinio kompiuterinių išteklių valdymo strategiją, kad šis sektorius būtų remiamas, o ekonominės veiklos vykdytojams būtų suteiktas teisinis saugumas; (2012 m.);
16. priims komunikatą dėl spektro pasidalijamojo naudojimo, kuriame bus pateikta strategija, numatanti spektro pasidalijamojo naudojimo skatinimą vidaus rinkoje ir bus galima pradėti organizuotas politines diskusijas įvairių spektro pasidalijimo būdų ekonominiais, techniniais ir reglamentavimo klausimais (2012 m.)

ISVADA

Elektroninės prekybos ir internetu teikiamų paslaugų vystymasis pastaraisiais dešimtmečiais suteikė daug naudos Europos piliečiams ir vartotojams. Elektroninė prekyba ir internetu teikiamos paslaugos – tai išskirtinės ekonominės ir socialinės galimybės, kurios toli gražu dar nėra iki galo išnaudojamos.

⁶⁰ COM(2010) 0471 galutinis.

⁶¹ Valstybės pagalbos taisyklių taikymo plačiajuosčio ryšio tinklų sparčiam diegimui Bendrijos gairės [OL C 235, 2009 9 30].

Skaitmeninė visuomenė ir skaitmeninė ekonomika turi būti baigta kurti naudojant tvirtą europinę strategiją, taip patenkinant piliečių lūkesčius, kuriant naują augimą ir siekiant iki 2015 m. padvigubinti interneto ekonomikai tenkančią dalį Europos BVP ir mažmeninės prekybos internetu apimtį Europoje. Stebint, kaip įgyvendinamos tam tikslui čia siūlomos priemonės, reikės užtikrinti ir iniciatyvų darną bei konvergenciją. Visų pirma, tai reikš, kad prieš taikant bet kokias naujas priemones, reikės deramai apsvarstyti, ar dėl to neatsiras naujų kliūčių internetu teikiamų paslaugų plėtrai.

Dėl pasaulinio elektroninės prekybos ir internetu teikiamų paslaugų pobūdžio įgyvendinant priemones Europos Sąjungoje reikės aktyviau dalyvauti esamų tarptautinių institucijų veikloje ir tas priemones tinkamai derinti, kad ne Europos Sąjungoje veikla užsiimančios Europos įmonės ir Sąjungoje įsisteigusios trečiųjų šalių įmonės nepatirtų sunkumų dėl joms taikomų skirtingų taisyklių.

Europos Komisija atidžiai stebės internetu teikiamų paslaugų sektoriaus plėtrą ir, skelbdama metines ataskaitas, elektroninės komercijos direktyvos taikymo ataskaitas ir koordinuodama Bendrosios rinkos akto bei Skaitmeninės Europos darbotvarkės stebėseną, praneš apie šį veiksmų planą įgyvendinant padarytą pažangą. 2013 m. ji surengs suinteresuotųjų šalių konferenciją. Be to, atlikdama „Skaitmeninės darbotvarkės“ laikotarpio vidurio persvarstymą, Komisija įvertins pažangą, pasiektą įgyvendinant joje numatytas priemones, ir numatys, esant reikalui, naujus veiksmus, kuriais siekiama dar labiau remti skaitmeninę visuomenę ir skaitmeninę ekonomiką.