



EIROPAS KOMISIJA

Briselē, 11.1.2012.
COM(2011) 942 final

**KOMISIJAS PAZIŅOJUMS EIROPAS PARLAMENTAM, PADOMEI, EIROPAS
EKONOMIKAS UN SOCIĀLO LIETU KOMITEJAI UN REĢIONU KOMITEJAI**

**Vienota sistēma uzticēšanās pastiprināšanai vienotajam digitālajam e-tirdzniecības un
tiešsaistes pakalpojumu tirgum**

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

IEVADS

Internets – līdzīgi kā pēdējo gadsimtu laikā notikusī rūpniecības revolūcija – jau ir ievērojami mainījis eiropiešu ikdienu. Patērētāju, lielu un mazu uzņēmumu un – vispārīgākā ziņā – pilsoņu dzīves būtisku daļu veido elektroniskā tirdzniecība un jo īpaši tiešsaistes pakalpojumi¹. To piedāvātās iespējas salīdzināt, pirkt vai pārdot preces un pakalpojumus, meklēt vai sniegt informāciju, apstrādāt maksājumus vai datus, mācīties vai izglītoties, veidot kontaktus, apmainīties viedokļiem un dalīties informācijā nav salīdzināmas ar iespējām, kas bija pieejamas pirms divdesmit, desmit, pat pirms pieciem gadiem.

Tradicionālās saimnieciskās darbības – un administratīvie noteikumi, kas tās regulē – ir jāpielāgo izmaiņām, kuras nojauc robežas, piemēram, starp tirdzniecību veikalā un tiešsaistē vai arī starp tradicionālajiem plašsaziņas līdzekļiem un saziņu ar interneta starpniecību. Šīs konverģences formas var veidot pozitīvu konkurences un inovāciju mijiedarbību, kuras rezultātā visi ir ieguvēji. Vēl tās var rosināt noteiktu tiesību aktu pārskatīšanu, kuru atbilstība vai efektivitāte tiks apšaubīta tehnoloģiju attīstības dēļ, vai jaunu saistītu politiku izstrādi.

Patiesa vienota digitālā tirgus izveide ļaus atklāt jaunus izaugsmes veidus. Vēl neizmantotais potenciāls ir milzīgs un nesīs labumu visai Savienības teritorijai un tautsaimniecības nozarēm. G8 valstīs, Dienvidkorejā un Zviedrijā interneta ekonomika² ir veicinājusi IKP pieaugumu 21% apmērā pēdējo piecu gadu laikā³. Tā arī dzina veicina 2,6 darbvieta rašanos uz vienu likvidētu darbvieta un reizēm sasniedz 25 % atzīmi attiecībā uz darbvieta skaita neto izveidi⁴. Tiešsaistes pakalpojumi, kuriem nav tikpat kā nekādu robežu, var paātrināt Eiropas integrāciju un vienotā tirgus īstenošanu, kuru pirmsākumi ir meklējami jau vairāk nekā pirms 50 gadiem.

Tomēr interneta ekonomikas daļa Eiropas IKP joprojām ir niecīga. 2010. gadā tā nepārsniedza 3 % atzīmi. Lai gan elektroniskās tirdzniecības izaugsmes rādītājs⁵ strauji pieaug valsts līmenī, šis jaunais virziens, kas veido tikai 3,4 %⁶ no Eiropas vairumtirdzniecības apjoma, vēl aizvien ir nenozīmīgs. Tā attīstības līmenis ir daudz zemāks nekā Amerikas Savienotajās Valstīs un Āzijas un Klusā okeāna reģionā, un

¹ Šajā tekstā „tiešsaistes pakalpojumi” nozīmē pēc pakalpojuma saņēmēja pieprasījuma par samaksu attālināti sniegtus elektroniskus pakalpojumus. Tie ietver arī preču (tostarp kultūrpreču, zāļu) un pakalpojumu (tostarp tiešsaistes spēļu) elektronisko tirdzniecību, kā arī sociālos tīklus, profesionālo tālmācību u. c. Toties šajā analīzē nav iekļauti tiešsaistes pakalpojumi, kurus sniedz valsts pārvaldes iestādes. Ērtības labad tie tiks dēvēti par „tiešsaistes pakalpojumiem”, izņemot, ja būs skaidri domāta elektroniskā tirdzniecība.

² Darbību kopums, kuras saistītas ar interneta piekļuves tīklu izveidi un izmantošanu, kā arī internetā piedāvātie pakalpojumi (telekomunikācija ar IP, tīmeklim paredzētās aparatūras ražošana un uzturēšana, ar tīmekli saistītas informātikas pakalpojumu darbības, visas darbības, kurām nepieciešams interneta atbalsts, sākot ar elektronisko tirdzniecību un beidzot ar reklāmu tiešsaistes režīmā).

³ *Internet matters, the net's sweeping impact on growth, jobs, and prosperity*, McKinsey Global Institute, 2011. gada maijs, kurā ir aplūkotas minētās valstis, kā arī Brazīlija, Ķīna un Indija.

⁴ Tāda situācija kopš 2000. gada ir novērojama Francijā. *L'impact d'Internet sur l'économie française* [Interneta ietekme uz Francijas ekonomiku]. McKinsey. 2011. gada marts.

⁵ Interneta vietnēs vai elektroniskās sistēmās īstenošana tiek saukta par pārdošanu, izņemot manuāli ievadītu pasūtījumu nosūtīšanu (Eurostat un ESAO definīcija).

⁶ *Euromonitor*.

tas lielā mērā funkcionē valstu iekšienē, savukārt tā darbība pārrobežu mērogā joprojām ir ierobežota⁷.

Interneta Eiropa ir dažādu grūti savietojamu – reizēm pat nesavietojamu – likumu, noteikumu, standartu un prakšu kopums. Šī situācija kavē tiešsaistes pakalpojumu attīstību un grauj reālu vai potenciālu lietotāju uzticību gan piedāvājuma, gan pieprasījuma ziņā. Lietotāju šaubas pastiprina viņu nepietiekamās zināšanas par savām tiesībām un piemērojamajiem tiesību aktiem, kā arī digitālās ekonomikas piedāvātajām iespējām. Ar pārrobežu darījumiem saistītās praktiskās grūtības (maksājumi, piegāde, strīdu izšķiršana, ļaunprātīgas izmantošanas risks) neļauj viņiem pilnvērtīgi izmantot interneta piedāvātās priekšrocības, lai iegādātos preces vai lai sniegtu savus pakalpojumus un piegādātu preces.

Vienotā digitālā tirgus potenciāls vēl ne tuvu nav pilnībā izmantots. Tiek lēsts, ka šīs nepilnības cena būs vismaz 4,1 % no IKP laika posmā līdz 2020. gadam jeb 500 miljardi euro (1000 euro uz vienu iedzīvotāju)⁸. Tā kā Eiropas Savienība ir noteikusi tālejošus mērķus jaunai ilgtspējīgai, gudrai un integrējošai izaugsmei līdz 2020. gadam⁹, tā nevar atļauties sadrumstalotu digitālo tirgu. Gluži pretēji, tās pienākums ir noteikt mērķus atbilstoši tiešsaistes tirdzniecības un pakalpojumu izaugsmes potenciālam, kas var sasniegt 15 līdz 20 % no IKP izaugsmes līdz 2015. gadam, piemēram, Nīderlandē un Apvienotajā Karalistē¹⁰. Noteiktais mērķis dubultot tiešsaistē veikto pirkumu apjomu un interneta ekonomikas pienesumu Eiropas Savienības IKP līdz 2015. gadam liecina par tās apņemšanos pilnībā izmantot digitālās ekonomikas piedāvātās iespējas.

Ņemot vērā tiešsaistes tirdzniecības un pakalpojumu uzplaukumu Eiropas līmenī, ir nepieciešama saskaņota un noteikta rīcība atbilstoši Eiropas digitalizācijas programmai¹¹. Šī mērķa sasniegšanai Komisija ir apņēmusies sadarboties ar ieinteresētajām personām. Vairākas digitalizācijas programmā paziņotās iniciatīvas jau ir pieņemtas vai arī drīz tiks pieņemtas¹². Šis paziņojums ir arī turpinājums 2009. gada paziņojumam¹³, kurā iekļautā analīze joprojām ir aktuāla. Tas ir jauns ieguldījums digitalizācijas programmas īstenošanā, jo minētajā programmā ir noteikts rīcības plāns tiešsaistes pakalpojumu attīstībai, un līdz ar to tas kopā ar gada izaugsmes pētījumu¹⁴ ir uzskatāms par atbildi uz Eiropas Padomes pieprasījumu iesniegt ceļvedi iekšējā digitālā tirgus izveidei līdz 2015. gadam.

⁷ Piektais pārskats par patēriņa rezultātiem iekšējā tirgū, Eiropas Komisija, 2011. gada marts, http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms6_en.htm.

⁸ *Copenhagen Economics, The Economic Impact of a European Digital Single Market*, 2010. gada marts.

⁹ Komisijas paziņojums “EIROPA 2020 – Stratēģija gudrai, ilgtspējīgai un integrējošai attīstībai”, COM(2010)2020 galīgā redakcija.

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

¹¹ Komisijas paziņojums “Digitālā programma Eiropai” (COM(2010)245).

¹² Piemēram, priekšlikums regulai par kopējo tirdzniecības regulējumu, direktīvai par alternatīvu strīdu izšķiršanas regulējumu vai priekšlikums pārskatīt direktīvu par sabiedrisko pakalpojumu informācijas atkalizmantošanu. Par to skatīt 2011. gada 22. decembra gada progresa ziņojumu http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/documents/dae_annual_report_2011.pdf

¹³ COM(2009)557 galīgā redakcija.

¹⁴ COM(2011)815 galīgā redakcija.

STIPRINAT UZTICIBU VIENOTAM DIGITALAJAM TIRGUM

Sagaidāmie ieguvumi

Konkurētspējīgiem un novatoriskiem tiešsaistes pakalpojumiem, kuru pamatā ir attiecīgi nepieciešamie platjoslas tīkli, ir unikāla iespēja veicināt izaugsmi un nodarbinātību Eiropā. Nevienam citam tehnoloģiskajam, ekonomikas vai sociālajam jauninājumam nav tāds pats potenciāls produktivitātes, daudzveidīga piedāvājuma iespējamības, pieejamības, lietderības un inovāciju ziņā. Tiešsaistes pakalpojumi un platjoslas tīkli var arī veicināt produktivitāti un inovācijas mūžizglītības un apmācības jomā un sekmīgāk risināt būtiskākos sabiedrības problēmjautājumus, proti, sociālās un teritoriālās kohēzijas uzturēšanu vai pielāgošanos iedzīvotāju novecošanas un klimata pārmaiņu izraisītajām sekām.

Izmantojot minēto potenciālu, tiks palielināta uzticēšanās vienotam digitālajam tirgum, un tā rezultātā ieguvēja būs visa sabiedrība:

- Elektroniskās tirdzniecības pieauguma rezultātā **patērētāji** būs reāli ieguvēji preču un pakalpojumu zemāku cenu, plašākas izvēles un augstākas kvalitātes ziņā, pateicoties pārrobežu darījumiem un daudz vienkāršākai piedāvājumu salīdzināšanas iespējai.¹⁵ Kopumā patērētāju vidējais ieguvums būs 204 miljardi euro (1,7 % no Eiropas IKP), ja elektroniskā tirdzniecība veidos 15 % no mazumtirdzniecības apjoma un tiks novērsti šķēršļi vienotam tirgum.¹⁶ Īpaši lielas ieguvējas būs neaizsargātās personas (vecāka gadagājuma, ar ierobežotu pārvietošanās spējām, nošķirtos lauku apvidos dzīvojoši iedzīvotāji, iedzīvotāji ar zemu pirktspēju), un tādējādi Eiropa varēs sekmīgāk risināt aktuālos demogrāfiskos problēmjautājumus.
- **Uzņēmumiem, jo īpaši MVU** un pat mikrouzņēmumiem, būs plašākas iespējas. Tiem būs pieejami jauni tirgi ārpus savas valsts un pat Eiropas robežām. Uzņēmumu produktivitāti uzlabos intensīvāka tiešsaistes pakalpojumu izmantošana un mākoņdatošanas (*cloud computing*) platformu pieejamība. Aizvien vairāk jaunu uzņēmumu varēs uzsākt darbību, un pašreizējie uzņēmumi varēs attīstīt savu darbību jaunās nišās, pateicoties “garās aste” efektam¹⁷. Patiesi efektīvs Eiropas digitālais tirgus ļaus Eiropai sekmīgāk konkurēt ar pārējo pasauli, nodrošinot konkurētspējīgas priekšrocības, kuru pamatā ir zināšanas, augsts kvalifikācijas līmenis un novatoriski ekonomiskie un sociālie modeļi.
- **Pilsoniem** būs plašākas iespējas iesaistīties tiešsaistes, tostarp pārrobežu, darbībās drošā, atbildīgā un uzticamā vidē. Internets kļūs par efektīvāku, drošāku un atbildīgāku darbību īstenošanas vietu Eiropā, ļaujot ikvienam izmantot savas tiesības. Tas atspoguļos Eiropas vērtības, un tajā būs ņemtas vērā Eiropas Savienības Pamattiesību hartā ietvertās pamattiesības, piemēram, vārda

¹⁵ Tiek uzskatīts, ka gadījumā, ja patērētāji iepērkas tiešsaistē vietējā tirgū, viņiem ir pieejama divreiz plašāka izvēle nekā tad, ja viņi vispār neiepērkas tiešsaistē. Ja viņi iepērkas tiešsaistē Eiropas Savienības teritorijā, viņiem ir sešpadsmit reizes lielākas izvēles iespējas.

¹⁶ Dienestu darba dokuments “Bringing e-commerce benefits to consumers”, šī paziņojuma 2. pielikums.

¹⁷ Preču, pēc kurām ir mazs pieprasījums vai kas veido pavisam nelielu realizācijas apjomu, realizācijas kopsumma var būt vienāda ar to preču realizācijas daļu, pēc kurām ir vislielākais pieprasījums, vai lielāka par to, ja pārdevēji spēj piedāvāt plašāku izvēli.

un informācijas brīvība, privātums, personas datu aizsardzība vai nediskriminēšana. Tiks veicināti kultūras un sociālie sakari.

- Arī **darba ņēmēji** būs ieguvēji no vienota digitālā tirgus. Tiešsaistes pakalpojumi radīs kvalitatīvas un labi atalgotas darbvietas vai individuālos uzņēmumus, tostarp lauku vai nošķirtos apgabalos. Tie piedāvās daudz plašākas darba iespējas (piemēram, teledarbu) un atvieglos darba meklēšanu pat ārpus valsts robežām, kā arī privāto uzņēmējdarbību.
- Visbeidzot, elektroniskās tirdzniecības attīstība nāks par labu apkārtējai **videi**. Šāda izaugsme būs videi draudzīgāka un ilgtspējīgāka: īstenojot optimizētu loģistiku, tiek samazināts enerģijas patēriņš, ja to piegādā mājoklim, nevis tā tiek patērēta, patērētājiem pārvietojoties¹⁸. Enerģija tiek ietaupīta arī attiecībā uz preču ražošanu, kuras var, piemēram, vispirms pasūtīt pa telefonu digitālā satura veidā¹⁹.

Īstenošanas stratēģija līdz 2015. gadam

Šajā paziņojumā ir noteikti pieci galvenie šķēršļi vienota digitālā tirgus izveidei, kā arī rīcības plāns to novēršanai:

- aizvien nepietiekams likumīgu un pārrobežu tiešsaistes pakalpojumu piedāvājums,
- nepietiekama tiešsaistes pakalpojumu operatoru informētība un interneta lietotāju aizsardzība,
- neatbilstīgas maksājumu un piegādes sistēmas,
- pārāk liels ļaunprātīgas izmantošanas gadījumu skaits un grūti izšķirami strīdi,
- aizvien nepietiekams platjoslas tīklu pārklājums un progresīvu tehnoloģisko risinājumu piedāvājums.

Minētie pieci šķēršļi un rīcības plānā piedāvātie risinājumi nebūt nav izsmeļoši. Plānā ir likts uzsvars uz vienotas un saskaņotas sistēmas nostiprināšanu elektroniskās tirdzniecības un citu tiešsaistes tirdzniecības pakalpojumu jomā. Šajā sakarībā plānā ir ietverta jauna Eiropas digitalizācijas programmas nodaļa, kas atbilst Vienotā tirgus akta²⁰ loģikai un sniedz savu ieguldījumu attiecībā uz aktīvāku Eiropas Savienības līdzdalību informācijas ekonomikas un sabiedrības veicināšanā, sākot ar tiešsaistes pārvaldi, digitālo līdzekļu lietošanas prasmēm un beidzot ar standartizāciju un drošību tiešsaistē²¹.

¹⁸ *L'impact environnemental de l'achat sur internet Estia et Médiamétrie* [Pirkumu internetā ietekme uz vidi]//*NetRatings pour la FEVAD*. 2009. gada jūnijs.

¹⁹ *Weber, Koomey, Matthews* "The energy and climate change impact of different music delivery methods", *Final report to Microsoft Corporation and Intel Corporation*.

²⁰ Komisijas paziņojums "Akts par vienoto tirgu – Divpadsmit mehānismi, kā veicināt izaugsmi un vairoto uzticēšanos "Kopīgiem spēkiem uz jaunu izaugsmi"", COM(2011)206 galīgā redakcija.

²¹ Komisija uzraudzīs, lai visas šā paziņojuma ietvaros pieņemtās darbības atbilstu Eiropas Savienības Pamattiesību hartai.

Šajā paziņojumā iekļauto secinājumu pamatā ir neskaitāmas konsultācijas, pētījumi un ziņojumi, jo īpaši Eiropas Parlamenta pētījumi un ziņojumi, kā arī publiskā apspriešana. Tam ir pievienoti divi dienestu darba dokumenti. Pirmā dokumenta nosaukums ir “Tiešsaistes pakalpojumi, tostarp elektroniskā tirdzniecība, vienotajā tirgū”, un tajā ir analizēti elektroniskās tirdzniecības attīstības šķēršļi, kā arī novērtēta Direktīva par elektronisko tirdzniecību²². Otrā dokumenta nosaukums ir “Nodrošināt patērētājiem elektroniskās tirdzniecības priekšrocības”, un tajā ir detalizēti analizēti daudz konkrētāki elektroniskās preču tirdzniecības šķēršļi.

PIECAS PRIORITATES

Attīstīt tiešsaistes preču un pakalpojumu likumīgu un pārrobežu piedāvājumu

Lai pilnvērtīgi izmantotu tiešsaistes pakalpojumu vienoto tirgu, visu dalībvalstu patērētājiem ir jābūt likumīgai pieejai daudzām un dažādām precēm un pakalpojumiem, kurus piedāvā pēc iespējas plašākā ģeogrāfiskā teritorijā.

Līdz ar **Direktīvu par elektronisko tirdzniecību** tika atcelti vairāki šķēršļi pārrobežu tiešsaistes pakalpojumiem. Tā ir **svarīgs tiesiskās noteiktības un gan patērētāju, gan uzņēmumu uzticēšanās elements**. Tajā ietvertā klauzula par iekšējo tirgu, saskaņā ar kuru dalībvalstis nedrīkst ierobežot brīvu informācijas sabiedrības pakalpojumu apriti starp dalībvalstīm, ir vienotā digitālā tirgus stūrakmens. Balstoties uz konsultācijām un veiktajām analīzēm, ir secināts, ka pašlaik nav nepieciešams pārskatīt direktīvu. Toties ir jāuzlabo tās īstenošana (īpaši veidojot labāku administratīvo sadarbību ar dalībvalstīm un veicot padziļinātu direktīvas īstenošanas novērtēšanu), jāsniedz precizējumi, piemēram, interneta starpniekpakalpojumu sniedzēju atbildības jomā, un jāveic papildu pasākumi, kas nepieciešami, lai varētu pilnībā realizēt tās potenciālu, un kas ir noteikti šajā rīcības plānā. *IMI sistēmas*²³ izmantošana — šī sistēma jau ir izveidota attiecībā uz citiem Eiropas normatīvajiem instrumentiem — varētu atvieglot administratīvo sadarbību starp dalībvalstīm Direktīvas par elektronisko tirdzniecību piemērošanā.

Tiešsaistes pakalpojumu attīstībai un to plašai pieejamībai joprojām ir vairāki šķēršļi.

Uzņēmumi nevēlas iesaistīties šajās novatoriskajās darbībās, jo **sadrumstalotība, kas ir saistīta ar 27 dalībvalstu tiesisko režīmu līdzaspastāvēšanu**, jo īpaši patēriņa tiesību jomā, **rada izmaksas un risku**. Ir jāiegulda papildu pūles Eiropas līmenī, lai īstenotu iniciatīvas, neradot jaunus šķēršļus. Jaunais priekšlikums regulai par vienotiem Eiropas tirdzniecības noteikumiem, kas būs brīvprātīgi piemērojami pēc tam, kad puses būs panākušas vienošanos par pārrobežu līgumu, samazinās pārrobežu darījumu izmaksas uzņēmumiem. Minētie vienotie Eiropas tirdzniecības noteikumi pastāvēs līdzās dalībvalstu tiesību aktiem. Savukārt, raugoties no klientu viedokļa, ir jānovērš **nepamatota diskriminācija, kuras pamatā ir valstspiederība**

²² Eiropas Parlamenta un Padomes 2000. gada 8. jūnija Direktīva 2000/31 par dažiem informācijas sabiedrības pakalpojumu tiesiskiem aspektiem, jo īpaši elektronisko tirdzniecību [*Oficiālais Vēstnesis* L 178/1, 17.7.2000]. Tajā ir pausts atbalsts minēto pakalpojumu attīstībai, jo īpaši piemērojot klauzulu par izcelsmes valsti, patērētāja informēšanas pienākumiem, tiešsaistes tirdzniecības komunikācijas regulējumu un noteikumiem par elektroniskajiem līgumiem un interneta starpniekpakalpojumu sniedzēju atbildību.

²³ Tā ir droša tiešsaistes lietojumprogramma vairākās valodās, kas atvieglo saziņu starp Eiropas Ekonomikas zonas kompetentajām iestādēm.

vai dzīvesvieta pirkuma veikšanas laikā. Šim nolūkam Komisija iesniegs vadlīnijas par Pakalpojumu direktīvas 20. panta, kurā ir skaidri aizliegta šāda veida diskriminācija,²⁴ īstenošanu.

Ir jāveicina arī **pastiprināta konkurence starp precēm un pakalpojumiem.** MVU ir pauduši bažas, kas saistītas ar strīdīgu **selektīvas izplatīšanas** piemērošanu precēm, kurām tā nebūtu piemērojama. Komisija uzraudzīs, ka tiek nodrošināta stingra noteikumu par selektīvo izplatīšanu²⁵ piemērošana. Nākamās iniciatīvas par negodīgu komercpraksi starp uzņēmumiem ietvaros Komisija izskatīs arī problēmas, kas saistītas ar tradicionālās tirdzniecības dalībnieku iespējamu ļaunprātīgu varas izmantošanu, lai radītu šķēršļus jaunpienācēju darbībai tiešsaistes jomā. Visbeidzot tā nodrošinās, lai uzņēmumi ļaunprātīgi neizmantotu to dominējošo stāvokli digitālajā vidē un tiktu saglabāta tīkla neitralitāte – jo īpaši to, lai gala lietotājs var piekļūt informācijai un izplatīt šo informāciju, kā arī pēc savas izvēles izmantot lietojumprogrammas un pakalpojumus²⁶.

Digitālā satura jomā **likumīga piedāvājuma** attīstības temps atšķiras atkarībā no dalībvalsts un ne vienmēr atbilst patērētāju gaidām. Attiecībā uz mūziku dažu dalībvalstu iedzīvotājiem ir daudz plašākas izvēles iespējas nekā citās Savienības valstīs. Kopumā tiešsaistes mūzikas patēriņš Amerikas Savienotajās Valstīs ir attīstījies daudz straujāk nekā Eiropā²⁷, kur pārrobežu vai Eiropas mēroga piedāvājumi aizvien ir ierobežoti. Tas pats ir attiecināms uz audiovizuālo nozari, jo audiovizuālā satura izplatīšanas tīkli un retranslēšanas tiesības dažās dalībvalstīs joprojām ir ierobežotas un bieži vien ir pieejamas tikai valsts teritorijā. Kolektīvajai autortiesību pārvaldībai vajadzētu attīstīties kā Eiropas modeļiem, kas veicina tādu licenču piešķiršanu, kuras aptver vairākas teritorijas. Savukārt Eiropas pilsoņiem, kas uz laiku vai pastāvīgi ir pārcēlušies uz citu dalībvalsti, jābūt pieejamai iespējai arī turpmāk skatīties iecienītās programmas. Tālejoša Eiropas intelektuālā īpašuma stratēģijas²⁸ īstenošana jo īpaši veicinās plašāka un piemērotāka piedāvājuma attīstību Eiropas līmenī. Komisija 2012. gadā iesniegs priekšlikumu par autortiesību kolektīvās pārvaldības tiesiskā regulējuma izstrādi, kas pieļaus tiesību daudzteritoriālu komerciālu izmantošanu Eiropas mērogā.

Citi jaunie piedāvājumi, kas ir kļuvuši iespējami tehnoloģiju attīstības dēļ, piemēram, **digitālā grāmata**, joprojām ir bērna autiņos Eiropā, savukārt Amerikas Savienotajās Valstīs digitālo grāmatu pārdošanas apjoms ir pārsniedzis kabatas formāta grāmatu pārdošanas apjomu. Šā piedāvājuma attīstību var negatīvi ietekmēt PVN likme, jo pastāv ievērojamas šo likmju atšķirības attiecībā uz līdzvērtīgām precēm un tās atspoguļojas pārdošanas cenā patērētājam. Tā tas, piemēram, ir attiecībā uz digitālajām publikācijām. 2011. gada 6. decembrī pieņemtajā paziņojumā par PVN

²⁴ Eiropas Parlamenta un Padomes 2006. gada 12. decembra Direktīva 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū [Oficiālais Vēstnesis L 376, 27.12.2006.].

²⁵ Komisijas 2010. gada 20. aprīļa Regula (ES) Nr. 330/2010 par Līguma par Eiropas Savienības darbību 101. panta 3. punkta piemērošanu vertikālu nolīgumu un saskaņotu darbību kategorijām [Oficiālais Vēstnesis L 102/1, 23.4.2010.].

²⁶ COM(2011)222 galīgā redakcija.

²⁷ Digitālās mūzikas pārdošanas apjoms kopumā veido 19 % Eiropā salīdzinājumā ar 50 % Amerikas Savienotajās Valstīs un 25 % Japānā (IFPI Recording Industry in Numbers, 2011).

²⁸ Komisijas paziņojums "Intelektuālā īpašuma tiesību vienotais tirgus – Radošuma un inovācijas veicināšana, lai nodrošinātu ekonomikas izaugsmi, kvalitatīvas darbvietas un augstas kvalitātes produktus un pakalpojumus Eiropā", COM 2011(287) galīgā redakcija.

nākotni²⁹ Komisija norāda, ka viens no pamatprincipiem, kas būtu jāievēro, ir vienota PVN likme līdzīgam precēm un pakalpojumiem, un šajā sakarībā jāņem vērā tehnoloģiskais progress, lai aptvertu problemātiku, kas saistīta ar tiešsaistes un fiziskās vides konvergenci. Komisija izteiks priekšlikumus šajā jomā līdz 2013. gada beigām. Vēl tā uzsāks plašas diskusijas ar dalībvalstīm un ieinteresētajām personām par digitālo grāmatu attīstību vienotajā tirgū un šķēršļiem, ar kuriem tām jāsasaskaras.

Arī sarežģītā **PVN sistēma** var atturēt uzņēmumus no darbības tiešsaistes tirdzniecības jomā citā dalībvalstī³⁰. Kopumā, lai atbalstītu un atvieglotu pārrobežu elektronisko tirdzniecību, būtu lietderīgi vienkāršot pašreizējās PVN sistēmas radīto administratīvo slogu uzņēmumiem, jo īpaši izveidojot vienu kontaktpunktu. Komisija iepriekš minētajā paziņojumā norāda, ka telekomunikāciju, raidorganizāciju un televīzijas pakalpojumu sniedzējiem paredzētas vienas pieturas “mini” shēmas saskanīga ieviešana 2015. gadā un gala patērētājiem sniegtie elektroniskie pakalpojumi ir īpaši svarīga prioritāte un tā rēķinās ar dalībvalstu resursiem šo prioritāšu īstenošanai. Pēc 2015. gada ir paredzēta arī vienas pieturas shēmas piemērošanas jomas paplašināšana, iekļaujot tajā citas preces un pakalpojumus. Lai panāktu labu iekšējā tirgus darbību, ir jāsasaka maksas par pavairošanu personiskām vajadzībām un preču brīvas aprites princips, proti, jānodrošina brīva preču pārrobežu apmaiņa, kurai piemērojama maksas par pavairošanu personiskām vajadzībām.

Publiskajā sektorā iegūtā sociālā, ekonomiskā, ģeogrāfiskā, meteoroloģiskā vai tūrisma **informācija** aizvien vairāk tiek izmantota, lai izstrādātu novatoriskas tiešsaistes tirdzniecības lietojumprogrammas. Tomēr vēl aizvien pastāv atšķirības dalībvalstu regulējumā, piemēram, attiecībā uz cenu vai lietošanas noteikumiem. Komisija nesen ir pieņēmusi priekšlikumu par pašreizējā tiesiskā regulējuma pārskatīšanu, lai veicinātu publiskās informācijas izmantošanu lietojumprogrammās digitālajā vidē.

GALVENĀ RĪCĪBA

Komisija:

1. uzraudzīs Direktīvas par elektronisko tirdzniecību un direktīvu par patērētāju aizsardzību tiešsaistē piemērošanu, balstoties uz administratīvās sadarbības uzlabošanu ar dalībvalstīm – īpaši paplašinot Iekšējā tirgus informācijas sistēmu (IMI), tīklu sadarbībai patērētāju aizsardzības jomā (CPC) un padziļināti izpētot un novērtējot direktīvas transponēšanu un īstenošanu (2012. gads);
2. uzraudzīs, vai tiek ātri un tālejoši īstenota Eiropas intelektuālo īpašumtiesību stratēģija, jo īpaši ar likumdošanas priekšlikuma par pavairošanu personiskajām vajadzībām (2013. gads) starpniecību un pārskatot Informācijas sabiedrības autortiesību direktīvu (2012. gads). Komisija 2012. gadā izstrādās ziņojumu par

²⁹ COM (2011) 851 galīgā redakcija.

³⁰ Piemēram, attiecībā uz pakalpojumiem tiem ir jāzina valsts līmenī noteiktās robežvērtības, kuras pārsniedzot, tiem ir jāreģistrējas dalībvalstī, kurā tiek veikta tirdzniecība, pēc tam jāuzņemas attiecīgais administratīvais slogs.

konsultāciju rezultātu tiešsaistes audiovizuālo darbu izplatīšanas jomā un par sprieduma “Premjerlīgas” lietā³¹ sekām;

3. nodrošinās, ka tiek stingri piemēroti selektīvajai izplatīšanai piemērojamie tiesību akti un vērsīsies pret uzņēmumu īstenotu negodīgu komercpraksi. Vienlaikus tā uzraudzīs, lai pilsoņu pieeju tiešsaistes pakalpojumiem neapdraud konkurenci kropļojošas darbības.

Uzlabot operatoru informētību un patērētāju aizsardzību

Gan tiešsaistes pakalpojumu sniedzējiem, gan lietotājiem jābūt iespējai piekļūt vai saņemt pietiekami pilnīgu un uzticamu informāciju, kas saistīta ar viņu darbībām. Jo īpaši patērētājiem jāizmanto iespēja aizsargāt savas tiesības un būt drošiem, ka viņu personas dati tiek atbilstīgi izmantoti.

Operatoru zināšanas un informētība par noteikumiem, kas regulē elektronisko tirdzniecību, kā arī patērētāju zināšanas un informētība par viņu tiesībām ir nepietiekama, īpaši pārrobežu situācijā³². Ļoti daudzi uzņēmumi uzskata, ka ir pārāk sarežģīti vai riskanti nodarboties ar tirdzniecību tiešsaistē vai paplašināt to darbības jomu, iekļaujot tajā pārrobežu tirdzniecību. Komisija sniegs savu ieguldījumu aktīvākas politikas veidošanā, izmantojot esošos tīklus, jo īpaši tīklu *Enterprise Europe*, lai informētu komersantus par viņu pienākumiem pārrobežu tirdzniecībā un iespējām, kuras piedāvā pārrobežu tirdzniecība ES valstīs. Šī rīcība tiks īstenota, publicējot komersantiem paredzētu ceļvedi par Eiropas patērētāju tiesībām tiešsaistē. Vienlaikus Komisija veidos interaktīvu tiešsaistes platformu patērētāju izglītošanai, iekļaujot tajā saturu, kas saistīts ar jaunajām digitālajām tehnoloģijām.

Aptuveni puse interneta lietotāju Eiropā lieto internetu, lai meklētu informāciju, jo īpaši, lai salīdzinātu cenas, kvalitāti, ietekmi uz vidi vai enerģijas patēriņu u.tml., pirms veikt pirkumu tiešsaistē vai bez interneta starpniecības³³. Tāpēc ir svarīgi nodrošināt, ka **salīdzināšanas vietnes** atbilst uzticamības, neatkarības un pārredzamības kritērijiem – kritērijiem, kuri mūsdienās ne vienmēr tiek apvienoti. Turklāt būs ļoti noderīgi, ka tās paplašinās pilsoņiem pieejamo izvēli, nodrošinot informāciju vairākās valodās un pārrobežu līmenī, tādējādi veicinot vietējo konkurenci un vienotā tirgus izaugsmi. Uzticamības logotipa ieviešana ir vēl viens rīks, kas sniedz lietderīgu informāciju patērētājiem.

Eiropas pilsoņi regulāri sūdzas par tiešas komunikācijas līdzekļu neesamību, kas ļautu ātri un efektīvi sazināties ar tiešsaistes pakalpojuma sniedzēju, piemēram, gaisa pārvadātāju. Veicot nelielu izpēti internetā un saskaņā ar pētījumu par “noslēpumaino klientu”³⁴, uzreiz ir redzams, ka pasūtījuma veikšanas laikā nav

³¹ 2001. gada 4. oktobra spriedums apvienotajās lietās C-403/08 un C-429/08. Spriedumā ir konstatēts, ka satelītapraides abonementa pārrobežu importu, tirdzniecību un izmantošanu nevar aizliegt, piemērojot pakalpojumu sniegšanas brīvības principu.

³² Piemēram, tikai 29 % komersantu zina, kur meklēt informāciju vai konsultācijas par citās Eiropas valstīs spēkā esošajiem tiesību aktiem par patērētāju aizsardzību. 72 % attālināto tirgotāju nezina, cik ilgs ir attālināti veikta darījuma atsaukšanas termiņš viņu valstī. Avots: *Flash Eurobarometer 300, retailers attitudes towards cross-border trade and consumer protection*, 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? ECC-Net*, 2011. gada oktobris.

pietiekami ievērotas pārredzamības un patērētājam pieejamās informācijas prasības³⁵. **Tīkls sadarbībai patērētāju aizsardzības jomā (CPC)** kopš 2007. gada ir kļuvis par efektīvu instrumentu, lai garantētu to, ka tiešsaistes komersanti piemēro Eiropas pārredzamības noteikumus un noteikumus par negodīgu komercpraksi. Ir izstrādāti rīki, piemēram, vērienīgas pārbaudes (“sweeps”), kas ir ļāvuši samazināt nelikumīgu paņēmieni pielietošanu aviobiļešu, mobilo telefonu zvanu, elektronisko preču u. c. tirdzniecībā. Komisija arī turpmāk piedāvās palīdzību, lai uzlabotu CPC tīkla veikspēju (piemēram, atbalstot tajā strādājošo pētnieku zināšanu uzlabošanu, izglītošanu un apmaiņu ar paraugpraksi).

Nesen pieņemtā **Direktīva par patērētāju tiesībām**³⁶ pašlaik ir galvenais instruments patērētāju aizsardzībai attiecībā uz tiešsaistes pakalpojumiem. Ir jānodrošina tās efektīva un ātra īstenošana. Eiropas Komisija 2012. gadā iepazīstinās ar Eiropas patērētāju programmu, kuras pamatā būs integrēta pieeja un viens no stūrakmeņiem — digitālās revolūcijas ietekme uz patērētāju uzvedību³⁷. Viens no šīs stratēģijas galvenajiem mērķiem būs stiprināt patērētāju uzticēšanos preču un pakalpojumu iegādei gan tiešsaistē, gan bez interneta starpniecības. Tajā būs pievērsta īpaša uzmanība digitālā satura nozarei, lai uzlabotu patērētāju aizsardzību, veicot šāda veida pirkumus.

Savukārt pilsoņiem ir jābūt drošiem, ka viņu **personas dati** netiek izmantoti bez viņu piekrišanas, un operatoriem ir jābūt iespējai izstrādāt novatoriskus uzņēmējdarbības modeļus. Turklāt jaunu tiešsaistes pakalpojumu, piemēram, piedāvājumu pielāgošana patērētāju uzvedībai, attīstība rada bažas attiecībā uz personas datu izmantošanu un to aizsardzības līmeni. Personu, kuras skar jebkāda veida personas datu apstrāde, rīcībā jābūt skaidrai un saprotamai informācijai saskaņā ar Direktīvu par datu aizsardzību³⁸. Pārskatot tiesību aktu kopumu datu aizsardzības jomā, būs iespējams atrast taisnīgu līdzsvaru starp inovāciju iedrošināšanu un augsta lietotāju aizsardzības līmeņa noteikšanu.

Vēl Eiropas Komisija 2012. gadā ierosinās tiesību aktus par elektroniskās identifikācijas un autentifikācijas savstarpējo atzīšanu un elektronisko parakstu, kas var būtiski atvieglot elektroniskos darījumus un veicināt pilsoņu uzticēšanos tiem.

Arī **tiešsaistes spēles un derības** rada būtiskus problēmjautājumus³⁹. Interneta uzplaukums un šādu pakalpojumu plašais piedāvājums apgrūtina dažādu dalībvalstu sistēmu līdzaspastāvēšanu. Tāpēc joprojām ir novērojams nelikumīgā piedāvājuma pieaugums⁴⁰. Dalībvalstu tiesību aktu ievērošana rada patiesu izaicinājumu, un tas savukārt rada jautājumu par iespējamo rīcību Eiropas līmenī, lai garantētu atbilstošu

³⁵ Piemēram, skaidra vispārējo tirdzniecības noteikumu pieņemšana, pasūtījuma apstiprināšana gan e-pastā, gan uz ekrāna u. tml.

³⁶ Eiropas Parlamenta un Padomes 2011. gada 25. oktobra Direktīva 2011/83/ES par patērētāju tiesībām [Oficiālais Vēstnesis L 304, 22.11.2011.].

³⁷ Eiropas patērētāju programma, 17. darbība. Pielikums Komisijas Paziņojumam Eiropas Parlamentam, Padomei, Eiropas Ekonomikas un sociālo jautājumu komitejai un Reģionu komitejai. Komisijas darba programma 2012. gadam (COM(2011) 777 galīgā redakcija/2).

³⁸ Eiropas Parlamenta un Padomes 1995. gada 24. oktobra Direktīva 95/46/EK par personīgu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti [Oficiālais Vēstnesis L 281, 23.11.1995.].

³⁹ Zaļā grāmata par tiešsaistes azartspēlēm iekšējā tirgū, COM(2011)128 galīgā redakcija.

⁴⁰ Eiropa jau vairākus gadus darbojas vairāk nekā 15 000 spēļu vietņu, un vairāk nekā 85 % no tām nav licences. Avots: Kibernoziedzība tiešsaistes spēļu jomā, CERT-LEXSI baltā grāmata (Informācijas drošības pārbaudes laboratorija), 2006. gada jūlijs.

aizsardzību un nodrošinātu efektīvāku krāpšanas apkarošanu. Neviena dalībvalsts šobrīd nespēj viena pati efektīvi cīnīties pret nelikumīgo spēļu piedāvājumu internetā. Tomēr sadarbība starp dalībvalstu regulatoriem joprojām ir sākuma stadijā. Komisija 2012. gadā ierosinās rīcības plānu, kurā, cita starpā, būs noteikti mērķi stiprināt sadarbību un efektīvi aizsargāt patērētājus un iedzīvotājus.

Iespēja **tiešsaistē iegādāties zāles** rada vairākas problēmas, raugoties no patērētāju aizsardzības viedokļa. Nesen tika pieņemta Direktīva par viltotām zālēm⁴¹, kas veicinās likumīga piedāvājuma nodrošināšanu tiešsaistē, jo īpaši digitalizācijas programmā noteikto vispārīgāku pārdomu par tādu tiešsaistes tirdzniecības vietņu uzticamības logotipiem ietvaros ļaujot izveidot Eiropas likumīgo vietņu uzticamības logotipu.

Lai garantētu atbilstošu pacientu aizsardzību visā Savienības teritorijā, ir jāturpina ar zāļu tiešsaistes tirdzniecību saistīto īpašo risku analīze attiecīgajā kontekstā, ņemot vērā dalībvalstu veiktās darbības direktīvas īstenošanas jomā. Cita starpā, Komisijas ziņojumā Eiropas Parlamentam un Padomei par direktīvas ieguldījumu, lai novērstu viltotu zāļu nokļūšanu legālas piegādes ķēdē, būs iekļauti dati par attīstību zāļu viltošanas jomā attiecībā uz konkrēto zāļu kategorijām un izplatīšanas kanāliem, tostarp tiešsaistes tirdzniecību.

Zāļu nelikumīgs piedāvājums var kļūt par iemeslu noziedzīgai darbībai, attiecībā uz kuru Eiropas Padomes Medicīnisko noziegumu konvencijā⁴² ir noteikta starptautiska krimināltiesisku pasākumu sistēma. Padomes 2011. gada jūnija secinājumos⁴³ dalībvalstis ir aicinātas pastiprināt sadarbību viltotu zāļu apkarošanas jomā un ir paredzēta tādu interneta vietņu meklēšana, kurās ir iekļauti, iespējams, nelikumīgi zāļu piedāvājumi.

GALVENĀ RĪCĪBA

Komisija:

4. uzlabos tiešsaistes komersantu informētību par to pienākumiem un vienotā digitālā tirgus piedāvātajām iespējām, jo īpaši ar *Enterprise Europe* tīkla starpniecību un Eiropas Patērētāju tiesību aizsardzības centru tīkla (*ECC-Net*) palīdzību attiecībā uz jautājumiem patērētāju jomā, kā arī publicējot specializētu rokasgrāmatu (2012. gads);
5. risinot dialogu ar ieinteresētajām personām, izstrādās labas uzvedības kodeksus, labas prakses rokasgrāmatas un pamatnostādnes, lai patērētājiem būtu pieejama pārredzama un drošticama informācija, kas viņiem dotu iespēju labāk salīdzināt preču un pakalpojumu cenu, kvalitāti un ilgtspēju (2013.–2014. gads);
6. uzlabos *CPC* tīkla veiktspēju, lai papildinātu to ar pielāgotiem instrumentiem, kas nodrošina attiecīgo tiesību aktu piemērošanu digitālajā vidē Eiropas līmenī, jo

⁴¹ Eiropas Parlamenta un Padomes 2011. gada 8. jūnija Direktīva 2011/62/ES, ar ko Direktīvu 2001/83/EK par Kopienas kodeksu, kas attiecas uz cilvēkiem paredzētām zālēm, groza attiecībā uz to, kā novērst viltotu zāļu nokļūšanu legālas piegādes ķēdē [*Oficiālais Vēstnesis* L 127, 1.7.2011.].

⁴² 2011. gada 28. oktobra konvencija par medikamentu viltošanu un līdzīgiem pārkāpumiem, kas apdraud sabiedrības veselību.

⁴³ TI padome, 2011. gada 9. un 10. jūnijs.

īpaši finansējot kopējus projektus, kuru mērķis ir atbalstīt tīklā strādājošo pētnieku zināšanu papildināšanu, izglītošanu un apmaiņu ar paraugpraksi (2012.–2014. gads);

7. pieņems “Eiropas patērētāju programmu”, kurā būs ierosināta stratēģija un darbības, kuru mērķis ir piešķirt patērētājiem centrālo lomu vienotajā tirgū, tostarp attiecībā uz digitālajiem aspektiem, jo īpaši uzlabojot patērētāju rīcībspēju un tiesību aizsardzības līmeni (2012. gads);
8. iesniegs Eiropas līmeņa rīcības plānu par tiešsaistes spēlēm, kurā īpašs uzsvars būs likts uz administratīvo sadarbību, patērētāju aizsardzību un likumīga piedāvājuma izveidi (2012. gads);
9. īstenojot Direktīvu par viltotām zālēm, nodrošinās atbilstošu to pacientu aizsardzību, kuri iegādājas zāles tiešsaistē, palīdzot izveidot uzticamības logotipu, kas ļaus atpazīt vietas, kurās tiek piedāvāta likumīga iespēja attālināti iegādāties zāles (2013.–2014.) un, jo īpaši saistībā ar ziņojumu, ko Komisija iesniegs Eiropas Parlamentam un Padomei, ii) ņemot vērā zāļu viltošanas ar dažādu izplatīšanas kanālu starpniecību problēmas attīstību un iii) izpētot specifiskos iespējamos riskus, kas saistīti ar zāļu tirdzniecību tiešsaistē.

Uzticamas un efektīvas maksājumu un piegādes sistēmas

Pretēji tradicionālajai tirdzniecībai, kurā maksājumi tiek veikti „aci pret aci”, elektroniskās tirdzniecības pamatā lielā mērā ir **attālinātie elektroniskie maksājumi**. Tāpēc tiešsaistes patērētājiem ir jābūt iespējai izvēlēties starp dažādiem maksāšanas līdzekļiem, kas garantē ātrus un drošus maksājumus par konkurētspējīgām cenām. Tomēr pārāk bieži maksātāji nevar vai nevēlas norēķināties internetā, jo trūkst uzticības vai ir ierobežota maksāšanas līdzekļu izvēle, tāpēc viņi nevar pilnībā izmantot elektroniskās tirdzniecības priekšrocības⁴⁴.

Gandrīz 35 % interneta lietotāju neiepērkas internetā, jo šaubās par maksājumu drošību⁴⁵. Bieži vien maksājumu veikšanai tiešsaistē netiek pieņemtas debetkartes, un daudzu Eiropas iedzīvotāju rīcībā nav kredītkartes. Patērētājus var atturēt arī maksa, jo reizēm tiek piemērots pārmērīgi augsts uzcenojums. Tāpēc uzņēmumiem šķiet, ka maksājumu izmaksas ir pārāk augstas, jo īpaši mikromaksājumu gadījumā, attiecībā uz kuriem tiek paredzēta strauja attīstība (prese, mūzika, filmas tiešsaistē u. c.). Šī situācija rada vairākus šķēršļus un nepilnības, kuras kavē maksājumu veikšanas ar interneta starpniecību attīstību Eiropā, jo īpaši pārrobežu līmenī⁴⁶. Daži no šiem šķēršļiem un nepilnībām ir tirgus augstais sadrumstalotības līmenis, tirgus pieejamības šķēršļi, nepietiekama standartizācija, savstarpējas izmantojamības problēmas pakalpojumu sniedzēju vidū, neatbilstošs maksājumu drošības un personas datu aizsardzības līmenis vai arī cenu noteikšana, kas dažu maksāšanas līdzekļu gadījumā nav brīva vai ir nepietiekami pārredzama.

⁴⁴ Iepriekš minētajā Eiropas digitālajā programmā patērētāji, kas vēlas iepirkties tiešsaistē, ir minējuši maksājumu drošību, uzticamību, privātumu un nepietiekamu pieejamību kā galvenos satraukuma iemeslus.

⁴⁵ Eurostat Household survey, 2009.

⁴⁶ Maksājumus internetā veic, izmantojot debetkartes vai kredītkartes, elektronisko maksājumu risinājumus vai ar telefona starpniecību (mobīlie maksājumi).

Visiem minētajiem jautājumiem ir jārod risinājums labākas tirgus integrācijas ietvaros. Vienotā euro maksājumu telpa (*SEPA*) un tās piedāvātie Eiropas naudas pārvedumi un nodevas ir ideāla platforma jaunu Eiropas maksājumu pakalpojumu attīstībai saskaņā ar prasībām, kuras izriet no tiesību aktiem par datu aizsardzību⁴⁷ un saziņas konfidencialitāti. Integrētāka vienotā telpa, kurā ir iekļautas maksājumu kartes, iespēja veikt maksājumus internetā un mobilie maksājumi, piedāvā patērētājiem, piemēram, komersantiem, plašākas iespējas. Pat ja tirgū ir novērojamas pazīmes, kas liecina par attīstību šajā ziņā, tā aizvien ir pārāk lēna un neaptver visu Eiropas Savienību.

Attiecībā uz **tiešsaistē veiktu pirkumu piegādi** patērētājiem ir jābūt pārliecinātiem, kas viņi bez grūtībām un par pieņemamu samaksu saņems pasūtīto preci pieņemamā termiņā un apmierinošā stāvoklī.

Pašlaik 10 % iedzīvotāju neiepērkas tiešsaistē⁴⁸, jo viņus satrauc piegādes pakalpojumu izmaksas, tostarp par pārrobežu sūtījumiem, kā arī pakalpojuma kvalitāte. Piegādes ilgums nav vienīgais sūtījuma piegādes pakalpojuma kvalitātes rādītājs. Vēl viens svarīgs parametrs, kas ir jāņem vērā, ir drošība. Ir jāizstrādā dažādu patērētājam pieejamu iespēju izvēle, un dažādās dalībvalstīs ir jāizplata un jāizmanto Eiropas paraugprakse attiecībā uz piegādi mājās konkrētā termiņā, izņemšanu pie tirdzniecības partnera vai automatizētās sistēmās ar ilgāku darba laiku u.tml. Gan klientu, gan uzņēmumu vajadzībām ir jāprecizē jautājums par atbildību gadījumā, ja saņemts bojāts sūtījums, sūtījums ir nozagts vai pazudis. Vēl ir jānodrošina piegādes pakalpojumu efektivitāte un pieejamība cenu ziņā arī lauku vai nošķirtos apgabalos un Savienības attālākajos reģionos, lai elektroniskā tirdzniecība varētu palīdzēt novērst, nevis uzsvērt teritoriālās kohēzijas ziņā pastāvošo nevienlīdzību.

GALVENĀ RĪCĪBA

Komisija:

10. izstrādās stratēģiju, lai integrētu maksājumu tirgus, kuros notiek norēķināšanās ar karti, interneta vai mobilā telefona starpniecību, balstoties uz zaļo grāmatu, kas ir pieņemta vienlaikus ar šo paziņojumu un kurā ir paredzēts i) novērtēt šķēršļus, kas saistīti ar pievienošanos šiem tirgiem, un konkurenci un nepieciešamības gadījumā piedāvāt likumdošanas darbības, ii) nodrošināt, ka minētie maksājumu pakalpojumi ir pārredzami gan patērētājiem, gan tirgotājiem, iii) uzlabot un paātrināt norēķināšanās ar karti, interneta vai mobilā telefona starpniecību standartizāciju un savstarpējo izmantojamību, iv) uzlabot maksājumu drošības un datu aizsardzības līmeni. Komisija iesniegs secinājumus par šīm darbībām un nākamajiem posmiem līdz 2012. gada vidum;
11. 2012. gadā, balstoties uz Zaļo grāmatu, uzsāks konsultācijas par sūtījumu, īpaši pārrobežu sūtījumu, piegādi, balstoties uz pārrobežu pasta pakalpojumu izmaksu pētījuma rezultātiem, lai noteiktu iespējamus risinājumus problēmām, ar kurām saskaras uzņēmumi un patērētāji. Komisija iesniegs secinājumus par šīm darbībām un nākamajiem posmiem līdz 2012. gada beigām.

⁴⁷

Sistēmā integrētas privātās dzīves aizsardzības (*privacy by design*) princips.

⁴⁸

Eurostat Household survey, 2009.

Efektīvāk cīnīties pret ļaunprātīgas izmantošanas gadījumiem un sekmīgāk izšķirt strīdus

Tiešsaistes pakalpojumiem jāturpina sniegt Eiropas patērētājiem šī unikālā iespēja sazināties bez sarežģījumiem un īstenot likumīgus saimnieciskus darījumus. Sociālajiem tīkliem, tiešsaistes tirdzniecības vai video koplietošanas platformām ir būtiska loma Eiropas sabiedrībā un ekonomikā. Tajās pilsoņiem tiek dota iespēja būt aktīvākiem, dalīties viedoklī par precī vai pakalpojumu, saņemt informāciju un izteikties. Tomēr bieži vien likumu robežas tiek pārkāptas, īpaši tādās jutīgās jomās kā bērnu pornogrāfija, vardarbība, kūdīšana uz naidu rases dēļ, neslavas celšana, terorisms vai nelikumīgas spēles tiešsaistē un ar to saistītie noziegumi. Problēmas rada arī pārkāpumi intelektuālā īpašuma jomā.

Neskatoties uz garantijām, kas Direktīvā par elektronisko tirdzniecību ir noteiktas tiem uzņēmumiem, kas pasīvi uzglabā vai "pār raida" nelikumīga satura materiālus, interneta starpniekpakalpojumu sniedzēji saskaras ar tiesisko nenoteiktību, kas izriet no dažādajiem Eiropas Savienībā piemērojamajiem noteikumiem un iespējamajām darbībām, kas no viņiem tiek prasītas vai sagaidītas, ja tie savās vietnēs konstatē nelikumīga satura materiālu. Šī sadrumstalotība mazina uzņēmumu vēlmi iesaistīties tiešsaistes tirdzniecībā vai arī kavē to attīstību.

Turklāt internets tiek izmantots tādu preču vai pakalpojumu izplatīšanai, kas neatbilst intelektuālā īpašuma tiesību aktiem, ir viltoti vai pirātiski. Zināšanu ekonomikā intelektuālā īpašuma tiesību aizstāvībai ir ļoti liela nozīme, un Eiropas Savienība aktīvi cīnās pret viltošanu un pirātismu.

Kopumā tomēr pārāk bieži nelikumīgās darbības netiek efektīvi apturētas, un nelikumīgais saturs netiek izņemts vai arī tas notiek nepietiekami ātri. Pilsoņi ir sašutuši, piemēram, par to, ka reizēm paiet pārāk ilgs laiks, lai izņemtu tādus nepārprotami krimināla rakstura materiālus, kas satur bērnu pornogrāfiju un kuru klātbūtne tīmeklī vērtējama kā ārkārtīgi smagi gadījumi. Tas samazina pilsoņu un uzņēmumu uzticēšanos internetam, kas atsaucas uz tādiem tiešsaistes pakalpojumiem kā tirdzniecības platformas. Vēl pilsoņi reizēm sūdzas par pārredzamības trūkumu vai atsevišķu tiešsaistes pakalpojumu sniedzēju kļūdainām darbībām (piemēram, likumīga satura izņemšana), kas ir nesamērīgas vai veiktas, neņemot vērā sacīkstes principu.

Tāpēc ir jāuzlabo **ļaunprātīgas izmantošanas gadījumu un nelikumīgas informācijas izskaušanas mehānismu** efektivitāte, vienlaikus garantējot tiesisko noteiktību, uzņēmumiem piemērojamo tiesību aktu samērīgumu un pamattiesību ievērošanu. Pievienotajā dokumentā Eiropas Komisijas dienesti ir snieguši detalizētu interpretācijas atšķirību aprakstu, kuras ir iepriekš minēto problēmu pamatā. Tā kā dalībvalstīs ir arvien lielāks skaits tiesību aktu un tiesu prakšu, ir jāievieš horizontāla Eiropas sistēma paziņošanas un rīcības procedūru vajadzībām⁴⁹.

⁴⁹

Paziņošanas un rīcības procedūras ir procedūras, kuras interneta starpniekpakalpojumu sniedzēji ievēro, lai apkarotu nelikumīgu saturu pēc paziņojuma saņemšanas. Starpnieka rīcība var izpausties, piemēram, kā nelikumīgā satura atsaukšana, bloķēšana vai pieprasījuma nosūtīšana personām, kas ievietoja šo saturu tiešsaistē, brīvprātīgi atsaukt to. Šai iniciatīvai ir nevis jāparedz, bet jāiedrošina detalizētākas iniciatīvas noteiktās jomās. Eiropas protokolā, kas 2011. gada maijā tika parakstīts starp galvenajām pilnvarotajām personām un

Līdztekus Komisija 2012. gadā sāks pārskatīt Direktīvu par intelektuālā īpašuma tiesību ievērošanu⁵⁰, lai, uzlabojot civilprocesuālo sistēmu, sekmīgāk cīnītos ar nelikumīgo saturu atbilstoši iekšējam tirgum un pamattiesībām. Eiropas paziņošanas un rīcības sistēma tiks ieviesta, neskarot iepriekš minēto iniciatīvu. Cīņu pret nelikumīgo saturu var sekmēt arī sadarbība starp ieinteresētajām personām, jo īpaši interneta pakalpojumu sniedzējiem, tiesību turētājiem un norēķinu pakalpojumu sniedzējiem, kas uzsāka Eiropas Savienībā un Amerikas Savienotajās Valstīs.

Vēl ir jāapkaro atsevišķu uzņēmumu īstenota negodīga komercprakse, īpaši apšaubāmu vai aizliegtu tirdzniecības saziņas līdzekļu izmantošana.

Turklāt, ja rodas problēma tiešsaistes iepirkšanās ziņā, patērētājiem jābūt pieejamai iespējai rast ātru un vienkāršu risinājumu. Viņu šaubas par rīcību problēmas gadījumā joprojām ir būtisks šķērslis, lai veidotos uzticēšanās tiešsaistes pakalpojumiem. Līdz šim vērsšanās tiesā nav devusi apmierinošu rezultātu attiecībā uz strīdiem, kas saistīti ar tirdzniecības darījumiem tiešsaistē, jo klasiskie strīdu izšķiršanas veidi tiesā ir dārgi un laikietilpīgi⁵¹. Tāpēc ir jāuzlabo tiesību aktu piemērošanas efektivitāte kopumā un jo īpaši jāatvieglo **tiešsaistes strīdu izšķiršana**. Alternatīvas strīdu risināšanas sistēmas⁵² ir ātrāk un vienkāršāk īstenojami līdzekļi optimālas tiešsaistes pakalpojumu attīstības īstenošanai. Tomēr šobrīd to pieejamība tiešsaistē ir ļoti ierobežota, par tām nav pieejams pietiekami daudz informācijas, un tās neaptver visas nozares. Šīs problēmas risināšanai un saskaņā ar Vienotā tirgus aktu Komisija ierosināja direktīvu par alternatīvu strīdu izšķiršanu, kā arī regulu par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē⁵³. Eiropas Parlaments un Padome tiks mudināti iespējami ātri pieņemt šos priekšlikumus⁵⁴. Tuvākajā laikā Komisija pieņems likumdošanas iniciatīvu par strīdu izšķiršanu starp uzņēmumiem⁵⁵.

Visbeidzot, būtisks uzticēšanās nosacījums vienotajam digitālajam tirgum ir drošības pastiprināšana. Savstarpēji saistītā un savstarpēji atkarīgā digitālajā vidē kiberuzbrukumi un tehniski bojājumi ļoti ātri var skart infrastruktūru, ievērojami ietekmējot Eiropas ekonomiku un sabiedrību, kā arī pašus iedzīvotājus. Tāpēc ir nepieciešams īstenot efektīvu un konkrētu politiku ES līmenī. Tādēļ Komisija 2012. gadā ierosinās Eiropas stratēģiju interneta drošībai. Konkrētāk, tās mērķi būs nodrošināt, lai pašreizējās interneta drošības infrastruktūras varētu efektīvi novērst

Interneta platformām attiecībā uz viltotu preču tirdzniecību tiešsaistē, papildus paziņošanas un atsaukšanas sistēmai ir noteikta rīcība atkārtotu pārkāpumu gadījumā, kā arī preventīvi un proaktīvi pasākumi.

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

⁵⁰ Eiropas Parlamenta un Padomes 2004. gada 29. aprīļa Direktīva 2004/48/EK par intelektuālā īpašuma tiesību piemērošanu [*Oficiālais Vēstnesis* L 195, 2.6.2004.].

⁵¹ Par spīti Eiropas procedūras maza apmēra prasībām esamībai, skat. Eiropas Parlamenta un Padomes 2007. gada 11. jūlija Regulu (EK) Nr. 861/2007, ar ko izveido Eiropas procedūru maza apmēra prasībām [*Oficiālais Vēstnesis* L 199/1, 31.7.2007.].

⁵² Pazīstamas ar nosaukumu "alternatīva strīdu izšķiršana" (*alternative dispute resolution – ADR*)/"tiešsaistes strīdu izšķiršana" (*online dispute resolution – ODR*).

⁵³ Priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvai par alternatīvu strīdu izšķiršanu un grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvā 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju *ADR*) (COM(2011)793) un priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvai par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē (Regula par patērētāju *ODR*), (COM(2011)794).

⁵⁴ Priekšlikumi par *ADR* un *ODR* ir daļa no 12 galvenajām Vienotā tirgus aktā noteiktajām darbībām, ko Eiropas Parlaments un Padome jau ir pieņēmuši paātrinātā procedūrā (Gada izaugsmes pētījums par 2012. gadu, COM(2011)815 galīgā redakcija).

⁵⁵ Priekšlikums par strīdu izšķiršanu tiešsaistē starp uzņēmumiem, paredzēts 2012. gadā.

kiberuzbrukumus un tehniskus bojājumus, regulāri pārbaudīt to reaģēšanas spējas, apmainīties ar informāciju, laikus plānot rīcības veidus un nodrošināt tādu paziņošanas mehānismu izveidi kompetento iestāžu informēšanai.

GALVENĀ RĪCĪBA

Komisija:

12. pieņems horizontālu iniciatīvu par paziņošanas un rīcības procedūrām (2012. gads)⁵⁶;
13. 2012. gadā ierosinās vispārējo stratēģiju par interneta drošību Eiropā, lai nodrošinātu labāku aizsardzību pret kiberuzbrukumiem ES. Eiropas Kibernoziedzības centra izveidei līdz 2013. gadam šajā ziņā būs īpaši liela nozīme.

Izvērst platjoslas tīklus un progresīvus tehnoloģiskos risinājumus

Platjoslas tīklu izvēšana ir obligāts priekšnosacījums tiešsaistes pakalpojumu attīstībai. Tomēr Eiropas Savienība, kas ir noteikusi tālejošus mērķus digitalizācijas programmā⁵⁷, salīdzinājumā ar tās konkurentiem ir atpalikusi attiecībā uz ieguldījumiem tik ļoti nepieciešamajā jaunās paaudzes telekomunikāciju infrastruktūrā.

Dalībvalstu pienākums ir **ieguldīt līdzekļus platjoslas tīklā**, kas ir to izaugsmes stratēģijas pamatā⁵⁸, īpaši īstenojot rīcības plānus šajā jomā, ātri transponējot Eiropas pārskatīto tiesisko pamatu par elektroniskās saziņas līdzekļiem dalībvalstu tiesību aktos, pielāgojot savus tiesību aktus par pilsētu plānojumu, lai ierobežotu izvēšanas izmaksas, izmantojot reģionālās politikas ietvaros pieejamos fondus vai instrumentus, kas paredzēti Komisijas piedāvātajā Eiropas infrastruktūras savienošanas mehānismā (piemēram, obligāciju aizņēmumi)⁵⁹. Komisija iedrošinās dalībvalstis veicināt digitālo ekonomiku un sabiedrību, kā arī nodrošināt lauku, nošķirto un attālāko reģionu integrāciju elektronisko sakaru tīklos.

Nemot vērā jauno tiešsaistes patēriņa veidu rašanos, piemēram, mobilā interneta izmantošanu (viedtālruņi, planšetdatori), ir nepieciešama **plašāka radiofrekvenču spektra pieejamība**. Eiropai ir jāprecizē savi mērķi izaugsmes ziņā, nosakot attiecīgas darbības konkrētajā jomā. Jo īpaši saskaņā ar nesen noslēgto politisko vienošanos priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes lēmumam, ar ko izveido pirmo radiofrekvenču spektra politikas programmu,⁶⁰ ir jāsāk īstenot drīz vien pēc tam, kad Eiropas likumdevējs būs to pieņēmis. Ir īpaši svarīgi garantēt pilsoņiem un uzņēmumiem labāku platjoslas bezvadu savienojamību, pateicoties efektīvākai spektra izmantošanai, jo īpaši spektra sadalījumam.

⁵⁶ Sākotnējās ietekmes pētījumā būs noteikta iniciatīvas būtība.

⁵⁷ 2020. gadā visiem eiropiešiem piekļuve daudz lielāka ātruma internetam — virs 30 Mb/s — un vismaz 50 % abonētu interneta pieslēgumu ar ātrumu vairāk nekā 100 Mb/s.

⁵⁸ Tāpat kā attiecībā uz visām pārējām šajā paziņojumā minētajām iniciatīvām, neskarot tiesību aktus par valsts atbalstu.

⁵⁹ 2011. gada 19. oktobra Priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes regulai, ar ko izveido Eiropas infrastruktūras savienošanas mehānismu, COM(2011)665 galīgā redakcija.

⁶⁰ COM(2010)0471 galīgā redakcija.

Papildus infrastruktūrām Eiropas Savienībai ir jārod risinājums progresīvo tehnoloģiju radītajiem problēmajautājumiem. **Mākoņdatošanai** ir ļoti liels potenciāls nodarbinātības, produktivitātes – īpaši attiecībā uz MVU – un ietaupījumu ziņā visās nozarēs. 2012. gadā Eiropas Komisija pieņems globālu Eiropas stratēģiju par mākoņdatošanu, kurā būs ietverts tiesiskais un tehniskais aspekts, standartizācija, kā arī pasākumi pētniecības un inovāciju veicināšanai.

GALVENĀ RĪCĪBA

Komisija:

14. 2012. gadā pastiprinās un atvieglos informācijas un komunikācijas infrastruktūras attīstību i) Eiropas infrastruktūras savienošanas mehānisma ietvaros, sagatavojot pamatnostādnes par platjoslas infrastruktūru projektu izstrādi, ii) Eiropas Kohēzijas fonda ietvaros, izstrādājot pamatnostādnes par viedās specializācijas stratēģijām, kas ietekmē reģionālo fondu pieejamību, iii) elektronisko sakaru tiesiskā regulējuma ietvaros, pieņemot ieteikumu par piekļuves tarifikāciju vairumtirdzniecībā, lai veicinātu ieguldījumus šķiedras izvēršanā, kā arī pieņemot pārskatītās 2009. gada pamatnostādnes par valsts atbalstu platjoslas tīklu jomā⁶¹, un iv) pieņemot rokasgrāmatu par būvniecības izmaksu samazināšanas metodēm, kuru mērķis ir samazināt minētās izmaksas uz pusi;
15. pieņems vispārējo stratēģiju par mākoņdatošanu, lai stimulētu minēto nozari un piedāvātu komersantiem nepieciešamo tiesisko noteiktību (2012. gads);
16. pieņems paziņojumu par spektra sadalījumu, kurā integrēta stratēģija spektra pieejamības sadalījuma veicināšanai iekšējā tirgū un kas rosina uz strukturētām politiskām debatēm par ekonomiskiem, tehniskiem un reglamentējošiem jautājumiem, kas saistīti ar dažādiem spektra sadalījuma režīmiem (2012. gads).

SECINAJUMS

Pēdējos gadu desmitos ir attīstījusies elektroniskā tirdzniecība un tiešsaistes pakalpojumi, kas piedāvā ļoti plašas iespējas Eiropas pilsoņiem un patērētājiem. Tiem ir unikāls saimnieciskais un sociālais potenciāls, kas vēl ne tuvu nav pilnībā izmantots.

Lai sekmētu ātrāku digitālās sabiedrības un ekonomikas attīstību, ir nepieciešama noteikta Eiropas stratēģija, kas gan atbilst pilsoņu cerībām, gan rosina jaunu izaugsmi, lai līdz 2015. gadam dubultotu interneta ekonomikas apjomu Eiropas IKP un tiešsaistes tirdzniecības apjomu Eiropas mazumtirdzniecībā. Ņemot vērā šajā dokumentā ieteiktos pasākumus minētā mērķa sasniegšanai, ir jānodrošina iniciatīvu saskaņošana un konverģence. Jo īpaši, ņemot vērā problēmas, kas varētu izrietēt no ikviena jauna priekšlikuma, būs jānodrošina, lai neviens jaunais Eiropas līmenī pieņemtais pasākums nerada jaunus šķēršļus tiešsaistes pakalpojumu attīstībai.

Ņemot vērā elektroniskās tirdzniecības un tiešsaistes pakalpojumu globālo dimensiju, rīcība Eiropas Savienības ietvaros būs jāpapildina ar aktīvāku līdzdalību esošo

⁶¹ Kopienas pamatnostādnes valsts atbalsta noteikumu piemērošanai attiecībā uz platjoslas tīklu ātru izvēršanu [Oficiālais Vēstnesis C 235, 30.9.2009.].

starptautisko iestāžu darbībā un atbilstošu koordināciju, lai nepieļautu, ka Eiropas uzņēmumi, kas darbojas ārpus Eiropas Savienības teritorijas, un trešo valstu uzņēmumi, kas veic uzņēmējdarbību Savienībā, saskaras ar grūtībām, kurām par iemeslu ir reglamentējošo noteikumu sadrumstalotība.

Eiropas Komisija cieši uzraudzīs tiešsaistes pakalpojumu nozares attīstību un ziņos par sasniegto minētā rīcības plāna īstenošanā, publicējot gada ziņojumus un ziņojumus par Direktīvas par elektronisko tirdzniecību piemērošanu saskaņā ar Vienotā tirgus akta un Eiropas digitalizācijas programmas uzraudzību. 2013. gadā tā rīkos ieinteresēto personu konferenci. Digitalizācijas programmas starpposma pārskatīšanas laikā Komisija izvērtēs progresu, kas panākts attiecībā uz šajā programmā paredzētajām darbībām, un attiecīgā gadījumā paredzēs jaunas darbības, kuru mērķis ir veicināt digitālās sabiedrības un ekonomikas attīstību.