



COMISSÃO EUROPEIA

Bruxelas, 11.1.2012
COM(2011) 942 final

**COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU, AO
CONSELHO, AO COMITÉ ECONÓMICO E SOCIAL EUROPEU E AO COMITÉ
DAS REGIÕES**

**Um enquadramento coerente para reforçar a confiança no mercado único digital do
comércio eletrónico e dos serviços em linha**

{SEC(2011) 1640 final}

{SEC(2011) 1641 final}

INTRODUÇÃO

A Internet veio introduzir mudanças radicais no quotidiano dos europeus, de uma forma que se pode comparar às revoluções industriais dos últimos séculos. O comércio eletrónico e, de forma mais geral, os serviços em linha¹ encontram-se agora no centro da vida dos consumidores, das empresas – das maiores às mais pequenas – e, de forma mais geral, dos cidadãos. A sua forma de comparar, comprar ou vender produtos e serviços, de procurar ou de disponibilizar informações, de gerir os seus pagamentos ou os seus dados, de se instruir ou formar, de estabelecer contacto, de trocar e partilhar, já não é a mesma que há vinte, dez ou mesmo cinco anos.

As atividades económicas tradicionais – bem como as regras administrativas que as regem – confrontam-se com o desafio da adaptação a uma evolução que dissolve as fronteiras, por exemplo entre comércio na loja e comércio em linha, ou ainda entre os meios de comunicação social tradicionais e a comunicação pela Internet. Estas formas de convergência podem gerar círculos virtuosos de concorrência e de inovação em benefício de todos os agentes. Podem igualmente exigir a revisão de certas regras, cuja pertinência ou eficácia são postas em causa pela evolução tecnológica, ou requerer novas políticas de acompanhamento.

A realização de um verdadeiro mercado único digital permitiria gerar novas formas de crescimento. O potencial ainda não utilizado é enorme e traria benefícios a todos os territórios e setores económicos da União. Nos países do G8, na Coreia do Sul e na Suécia, a economia da Internet² está na origem de 21% do crescimento do PIB nos últimos cinco anos³. Gera igualmente 2,6 postos de trabalho por cada posto de trabalho suprimido e atinge por vezes 25% da criação líquida de emprego⁴. Intrinsecamente sem fronteiras, os serviços em linha podem acelerar a integração europeia e a realização do mercado único, que se procuram garantir há mais de 50 anos.

No entanto, a participação da economia da Internet no PIB europeu continua a ser pouco expressiva, não tendo excedido 3% em 2010. Embora a taxa de crescimento do comércio eletrónico⁵ esteja em rápida progressão a nível nacional, este novo vetor

¹ Por «serviços em linha» entende-se os serviços prestados à distância, por via eletrónica, a pedido da pessoa que recebe o serviço, e contra remuneração. O comércio eletrónico de bens (incluindo os bens culturais, os medicamentos) e de serviços (incluindo o jogo em linha) é por conseguinte abrangido pela presente análise, que inclui igualmente as redes sociais, a formação profissional à distância etc. Em contrapartida, os serviços em linha prestados pelas administrações públicas não são incluídos nesta análise. Por uma questão de facilidade de linguagem, falar-se-á de "serviços em linha", salvo quando se pretender referir explicitamente o comércio eletrónico.

² Conjunto das atividades relacionadas com a criação e a exploração das redes de acesso à Internet, bem como os serviços propostos na Internet (telecomunicações por IP, fabrico e manutenção de material informático destinado à Web, atividades de serviços informáticos ligados à Web e todas as atividades que têm a Internet como suporte, do comércio eletrónico à publicidade em linha).

³ «*Internet matters, the net's sweeping impact on growth, jobs and prosperity*», McKinsey Global Institute, maio de 2011, que abrange estes países, assim como o Brasil, a China e a Índia.

⁴ É, desde 2000, o caso da França. «*L'impact d'Internet sur l'économie française*», McKinsey, Março de 2011.

⁵ Vendas e compras efetuadas em sítios Internet ou em sistemas eletrónicos, com exclusão do envio de encomendas inserido manualmente (definição do Eurostat e da OCDE).

continua a ser ainda marginal, representando apenas 3,4%⁶ do comércio de retalho europeu. Menos desenvolvido do que nos Estados Unidos ou na região Ásia-Pacífico, continua ainda, em grande medida, encerrado nas fronteiras nacionais, com uma atividade transfronteiras reduzida⁷.

A Europa da Internet continua a ser um mosaico de leis, regras, normas e práticas diferentes e por vezes dificilmente «interoperáveis» ou mesmo totalmente não «interoperáveis». Esta situação inibe o desenvolvimento dos serviços em linha e mina a confiança dos utilizadores, reais ou potenciais, tanto do lado da oferta como da procura. O desconhecimento dos direitos de que gozam e das regras aplicáveis, bem como das oportunidades proporcionadas pela economia digital, reforçam a sua relutância. As dificuldades práticas relacionadas com as transações transfronteiras (pagamento, entrega, resolução de litígios, risco de abuso) desencorajam os utilizadores de tirar todo o partido da Internet para se abastecerem ou oferecerem os seus produtos e serviços.

O mercado único digital está longe de ter atingido o seu pleno potencial. Estima-se que o custo deste atraso seja no mínimo de 4,1% do PIB daqui até 2020, isto é, 500 mil milhões de euros, ou seja, 1000 euros por cidadão⁸. A União Europeia, que definiu objetivos ambiciosos para um novo crescimento sustentável, inteligente e inclusivo até 2020⁹, não pode resignar-se a suportar os custos de um mercado digital fragmentado. Deve, pelo contrário, definir objetivos à medida do seu potencial de crescimento em termos de comércio e serviços em linha, que pode atingir 15 a 20% do crescimento do PIB daqui até 2015, nos Países Baixos e no Reino Unido, por exemplo¹⁰. A fixação do objetivo de duplicar as vendas em linha e a proporção da economia da Internet no PIB da União Europeia até 2015 testemunha a sua determinação em tirar o melhor partido da economia digital.

O florescimento do comércio e dos serviços em linha a nível europeu exige uma ação concertada e decidida, em consonância com a agenda digital para a Europa¹¹. A Comissão comprometeu-se a colaborar com todas as partes interessadas para atingir este objetivo. Muitas das iniciativas anunciadas na agenda digital foram já adotadas ou estão em vias de adoção¹². A presente Comunicação insere-se também na linha da comunicação de 2009¹³, cujas considerações se mantêm válidas. Constitui um novo contributo para a execução da agenda digital na medida em que estabelece um plano de ação para o desenvolvimento dos serviços em linha e representa ainda, em conjunto com a Análise Anual do Crescimento¹⁴, uma resposta ao pedido do

⁶ Euromonitor.

⁷ 5.ª edição do Painel de Avaliação do Consumo, Comissão Europeia, março de 2011, http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms6_en.htm.

⁸ Copenhagen Economics, «*The Economic Impact of a European digital Single Market*», março de 2010.

⁹ Comunicação da Comissão «EUROPA 2020 – Estratégia para um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo», COM(2010) 2020 final.

¹⁰ «*Turning local: from Madrid to Moscow, the Internet is going native*», Boston Consulting Group, Setembro de 2011.

¹¹ Comunicação da Comissão «Uma agenda digital para a Europa» COM(2010) 245.

¹² Por exemplo, as propostas de regulamento sobre um direito europeu comum da compra e venda, de diretiva relativa à resolução alternativa de litígios ou de revisão da diretiva relativa à reutilização da informação de serviço público. Ver relatório da evolução anual (em inglês), de 22 de dezembro de 2011, http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/documents/dae_annual_report_2011.pdf.

¹³ COM (2009) 557 final.

¹⁴ COM (2011) 815 final.

Conselho Europeu no sentido de que fosse apresentado um roteiro para a conclusão do mercado interno digital até 2015.

REFORÇAR A CONFIANÇA NO MERCADO UNICO DIGITAL

Benefícios esperados

A existência de serviços em linha eficazes e inovadores, apoiados nas indispensáveis redes de banda larga, tem um potencial único para estimular o crescimento e o emprego na Europa. Nenhuma outra evolução tecnológica, económica ou social oferece atualmente o mesmo potencial em termos de ganhos de eficiência, de acesso a uma oferta diversificada, de acessibilidade, de conveniência e de inovação. Os serviços em linha e as redes de comunicação de banda larga podem também contribuir para uma maior produtividade e inovação na formação e na aprendizagem ao longo da vida, e permitir uma melhor resposta aos grandes desafios da sociedade que consistem em manter a coesão social e territorial ou em garantir a adaptação às consequências do envelhecimento demográfico e das alterações climáticas.

Para realizar este potencial é necessária uma maior confiança no mercado único digital, que traria benefícios a toda a sociedade:

- Um comércio eletrónico mais desenvolvido traria benefícios tangíveis para **os consumidores** em termos de redução dos preços e de aumento da escolha e da qualidade dos produtos e serviços, graças às trocas transfronteiras e a uma maior comparabilidade das ofertas¹⁵. Os ganhos totais para os consumidores seriam da ordem dos 204 mil milhões de euros (1,7% do PIB europeu) se o comércio eletrónico atingisse 15% do comércio de retalho e se fossem eliminados os obstáculos ao mercado único¹⁶. As pessoas vulneráveis (idosas, de mobilidade reduzida, isoladas nas regiões rurais, com poder de compra mais baixo) poderiam beneficiar particularmente desse desenvolvimento e a Europa estaria assim em condições de melhor fazer face aos desafios demográficos dos nossos dias.
- **As empresas, nomeadamente as PME** ou mesmo as microempresas, veriam as suas oportunidades de negócio alargadas. Teriam acesso a novos mercados, fora das fronteiras nacionais e até fora das fronteiras europeias. A produtividade das empresas seria melhorada por uma utilização mais intensiva dos serviços em linha e pelo acesso às plataformas de informática em nuvem (*cloud computing*). Poderia multiplicar-se a criação de novas empresas e as empresas existentes poderiam prosperar aproveitando as novas oportunidades, graças ao chamado efeito de «arrastamento»¹⁷. Um mercado digital europeu altamente eficiente permitiria à Europa enfrentar em melhores condições a concorrência com o resto

¹⁵ Estima-se que, se os consumidores comprarem em linha no mercado nacional, têm duas vezes mais escolha do que se não comprarem em linha. Se comprarem em linha em toda a União Europeia, terão mesmo dezasseis vezes mais escolha.

¹⁶ Documento de trabalho dos serviços, «*Bringing e-commerce benefits to consumers*», anexo 2 da presente Comunicação.

¹⁷ A soma total das vendas de produtos que são objeto de uma procura reduzida, ou que apenas registam um baixo volume de vendas, pode representar uma quota de mercado igual ou superior à dos produtos que se vendem melhor, se os vendedores puderem propor uma escolha mais vasta.

do mundo, conferindo-lhe vantagens concorrenciais baseadas no conhecimento, num elevado nível de qualificações e em modelos económicos e sociais inovadores.

- De forma mais geral, **os cidadãos** poderiam participar em atividades em linha, nomeadamente transfronteiras, num ambiente seguro, responsável e digno de confiança. A Internet constituiria na Europa um quadro de atividade mais eficaz, seguro e responsável, permitindo a cada pessoa fazer valer os seus direitos. Refletiria os valores europeus e respeitaria os direitos fundamentais consagrados na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, como por exemplo a liberdade de expressão e de informação, o respeito da vida privada, a proteção dos dados pessoais ou a não-discriminação. Os intercâmbios culturais e sociais seriam também facilitados.
- **Os trabalhadores** beneficiariam também do mercado único digital. Os serviços em linha criariam empregos de qualidade para assalariados ou empresários independentes, mesmo nas zonas rurais ou isoladas. Ofereceriam uma escolha mais vasta de modos de atividade (por exemplo, o teletrabalho) e facilitariam a procura de emprego, mesmo para além das fronteiras nacionais, bem como a iniciativa privada.
- Por último, o desenvolvimento do comércio eletrónico seria igualmente benéfico para **o ambiente**. O crescimento assim gerado seria mais ecológico e sustentável: com efeito, a entrega ao domicílio no âmbito de uma logística otimizada é menos consumidora de energia do que a multiplicação das deslocações individuais dos consumidores¹⁸. Realizar-se-iam igualmente economias de energia na própria produção de bens que podem agora, por exemplo, ser descarregados sob a forma de conteúdos digitais¹⁹.

Uma estratégia para conseguir alcançar estes objetivos até 2015

A presente comunicação identifica cinco grandes obstáculos ao mercado único digital e delinea um plano de ação para os eliminar:

- insuficiência da oferta lícita e transfronteiras de serviços em linha,
- lacunas na informação aos operadores de serviços em linha e na proteção dos utilizadores da Internet,
- inadequação dos sistemas de pagamento e de entrega,
- excessiva frequência dos abusos e dificuldade de resolução dos litígios,
- insuficiente desenvolvimento das redes de comunicação de banda larga e de soluções tecnológicas avançadas.

¹⁸ «L'impact environnemental de l'achat sur internet», Estia e Médiamétrie//NetRatings para a FEVAD. junho de 2009.

¹⁹ Weber, Koomey, Matthews «The energy and climate change impact of different music delivery methods», relatório final para a Microsoft Corporation e a Intel Corporation.

Esta lista de cinco obstáculos, bem como as soluções propostas no plano de ação, não pretendem ser exaustivos. O plano centra-se no reforço de um enquadramento único e harmonizado para o comércio eletrónico e os demais serviços comerciais em linha. Ao abrir um novo capítulo da estratégia digital para a Europa neste domínio, inscreve-se também na lógica do Ato para o Mercado único²⁰ e de um empenho mais vasto da União Europeia com vista à promoção da economia e da sociedade da informação, que vai da promoção da administração em linha até à alfabetização digital, passando pela normalização e pela segurança em linha²¹.

As conclusões da presente comunicação assentam em múltiplas consultas, estudos e relatórios, nomeadamente do Parlamento Europeu, bem como numa consulta pública. São acompanhadas de dois documentos de trabalho dos serviços da Comissão. O primeiro, intitulado «Serviços em linha, entre os quais o comércio eletrónico, no mercado único», procede a uma análise dos obstáculos ao desenvolvimento do comércio eletrónico, juntamente com uma avaliação da diretiva relativa ao comércio eletrónico²². O segundo, intitulado «Proporcionar aos consumidores os benefícios do comércio eletrónico», apresenta uma análise pormenorizada dos obstáculos identificados mais especificamente para o comércio eletrónico de produtos.

– CINCO PRIORIDADES

Desenvolver a oferta legal e transfronteiras de produtos e serviços em linha

Para beneficiar plenamente de um mercado único dos serviços em linha, os consumidores de todos os Estados-Membros devem ter legalmente acesso a produtos e serviços numerosos e variados, oferecidos numa base geográfica tão alargada quanto possível.

A **Diretiva Comércio Eletrónico** veio eliminar uma série de obstáculos aos serviços transfronteiras em linha. **Constitui um elemento-chave para a segurança jurídica e a confiança tanto dos consumidores como das empresas.** A cláusula relativa ao mercado interno, que dispõe que os Estados-Membros não podem restringir a liberdade de prestação de serviços da sociedade da informação a partir de outro Estado-Membro, constitui a pedra angular do mercado único digital. Com base nas consultas e análises conduzidas, não parece ser necessária uma revisão da diretiva nesta fase. Em contrapartida, é necessário melhorar a sua aplicação (nomeadamente através de uma melhor cooperação administrativa com os Estados-Membros e de uma avaliação aprofundada da aplicação da diretiva), introduzir certos esclarecimentos, por exemplo em matéria de responsabilidade dos prestadores intermediários da Internet, e tomar as medidas complementares necessárias para realizar totalmente o seu potencial, tal como identificadas no presente plano de ação.

²⁰ Comunicação da Comissão «Ato para o Mercado Único – Doze alavancas para estimular o crescimento e reforçar a confiança mútua – Juntos para um novo crescimento» COM(2011) 206 final.

²¹ A Comissão assegurará que qualquer ação adotada no âmbito da presente comunicação respeita a Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.

²² Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 8 de junho de 2000 relativa a certos aspetos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrónico, no mercado interno. A diretiva visa favorecer o desenvolvimento destes serviços, nomeadamente através da aplicação da cláusula do país de origem, das obrigações de informação ao consumidor, da regulamentação das comunicações comerciais em linha e de disposições relativas aos contratos eletrónicos e à responsabilidade dos prestadores intermediários da Internet.

O recurso ao sistema IMI²³, já possível para outros instrumentos legislativos europeus, poderia facilitar a cooperação administrativa entre Estados-Membros na aplicação da diretiva relativa ao comércio eletrónico.

O desenvolvimento dos serviços em linha e a sua acessibilidade para o maior número possível de cidadãos continuam, aliás, a ser dificultados por diversos obstáculos.

As empresas mostram-se reticentes em lançar-se nestas atividades inovadoras, tendo em conta os **custos e riscos induzidos pela fragmentação associada à coexistência de 27 regimes jurídicos nacionais**, nomeadamente no domínio do direito do consumo. É necessário um esforço suplementar a nível europeu para criar espaço às iniciativas, sem levantar novas barreiras. A recente proposta de regulamento sobre um direito europeu comum da compra e venda, que será aplicável numa base voluntária na sequência de acordo expresso entre as partes num contrato transfronteiras, reduzirá os custos das transações transfronteiras para as empresas. Este direito europeu comum da compra e venda coexistirá com as legislações nacionais. Em contrapartida, do ponto de vista dos clientes, **as discriminações injustificadas baseadas na nacionalidade ou no lugar de residência aquando do ato de compra** deverão ser eliminadas. A Comissão apresentará, para o efeito, orientações sobre a aplicação do artigo 20.º da Diretiva Serviços, que proíbe expressamente este tipo de discriminação²⁴.

Deve igualmente ser promovida **uma maior concorrência** nos setores dos bens e dos serviços. Algumas PME manifestaram receios relativamente aos casos de aplicação contestável da **distribuição seletiva** a produtos que não deveriam estar abrangidos. A Comissão assegurará que as regras sobre a distribuição seletiva²⁵ sejam aplicadas de forma rigorosa. No âmbito de uma futura iniciativa relativa às práticas comerciais desleais entre empresas, a Comissão estudará igualmente os problemas decorrentes de eventuais abusos do poder de negociação por parte dos operadores do comércio tradicional para entravar a atividade dos novos operadores em linha. Assegurará, por último, que as empresas não abusem da sua posição dominante no mercado digital e que a neutralidade da Internet seja preservada - nomeadamente que o utilizador final possa aceder à informação e divulgá-la, bem como utilizar as aplicações e serviços da sua escolha²⁶.

No domínio dos conteúdos digitais, a **oferta lícita** evolui a ritmos diferentes consoante os Estados-Membros e nem sempre corresponde às expectativas dos consumidores. No caso da música, os residentes de certos Estados-Membros beneficiam, por exemplo, de uma escolha muito mais ampla do que em outros países da União. Globalmente, o consumo de música em linha desenvolveu-se mais rapidamente nos Estados Unidos do que na Europa²⁷, onde as ofertas de dimensão

²³ Trata-se de uma aplicação em linha segura, multilingue, que possibilita a comunicação entre autoridades competentes do Espaço Económico Europeu.

²⁴ Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno (Jornal Oficial L 376 de 27.12.2006).

²⁵ Regulamento (UE) n.º 330/2010 da Comissão, de 20 de abril de 2010, relativo à aplicação do artigo 101.º, n.º 3, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia a determinadas categorias de acordos verticais e práticas concertadas (Jornal Oficial L 102 de 23.4.2010, p. 1).

²⁶ COM(2011) 222 final.

²⁷ As vendas de música digital representam 19% do total na Europa contra 50% nos Estados Unidos e 25% no Japão («*IFPI Recording industry in numbers*», 2011).

transnacional ou pan-europeia continuam ainda a ser limitadas. O mesmo pode dizer-se do setor audiovisual, uma vez que as redes de distribuição de conteúdos audiovisuais e de direitos de retransmissão permanecem limitadas em alguns Estados-Membros, e muitas vezes têm um alcance puramente nacional. A gestão coletiva dos direitos de autor deverá poder evoluir para modelos europeus que facilitem a concessão de licenças abrangendo vários territórios. Quanto aos cidadãos europeus em mobilidade temporária ou permanente noutro Estado-Membro, deveriam ter a possibilidade de continuar a ver os programas a que se sentem ligados. Uma aplicação ambiciosa da estratégia europeia para a propriedade intelectual²⁸ contribuirá, nomeadamente, para o desenvolvimento de uma oferta mais rica e mais bem adaptada à escala europeia. A Comissão apresentará, em 2012, propostas com vista à criação de um enquadramento jurídico para a gestão coletiva dos direitos de autor, de modo a permitir uma comercialização multi-territorial e pan-europeia dos direitos.

Outras novas ofertas possibilitadas pelo desenvolvimento tecnológico, à semelhança do **livro digital**, permanecem incipientes na Europa, enquanto nos Estados Unidos, por exemplo, as vendas de livros digitais já ultrapassaram as dos livros de bolso. As taxas de IVA aplicadas podem afetar negativamente a evolução da oferta, a partir do momento em que existam diferenças significativas entre as taxas aplicáveis a produtos comparáveis e que se refletem no preço de venda ao consumidor. É o caso, por exemplo, das publicações digitais que correspondem a produtos físicos equivalentes. Na comunicação sobre o futuro do IVA adotada em 6 de dezembro de 2011²⁹, a Comissão refere que um dos princípios de base a respeitar é que os bens e serviços similares devem estar sujeitos à mesma taxa de IVA e que os progressos tecnológicos devem ser tidos em conta nesse contexto, a fim de dar resposta ao desafio da convergência entre o ambiente em linha e o ambiente físico. A Comissão apresentará propostas neste sentido até ao final de 2013. De um modo mais geral, a Comissão entabulará discussões com os Estados-Membros e as partes interessadas sobre o desenvolvimento do livro digital no mercado único e os obstáculos com que se depara.

A complexidade do **sistema do IVA** pode igualmente dissuadir as empresas de vender em linha noutro Estado-Membro³⁰. Globalmente, uma simplificação dos encargos administrativos suportados pelas empresas no atual sistema de IVA, nomeadamente a criação de balcões únicos, seria útil para promover e facilitar o comércio eletrónico transfronteiras. A Comissão indica, na referida comunicação, que a introdução harmoniosa de um mini-balcão único em 2015 para os prestadores de serviços de telecomunicações, de radiodifusão e de televisão, bem como de serviços eletrónicos prestados aos consumidores finais, é altamente prioritária, e que conta com os Estados-Membros para disponibilizar os recursos necessários para esse efeito. Um alargamento do âmbito de aplicação do princípio do balcão único a outros bens e serviços está igualmente previsto após 2015. O bom funcionamento do mercado interno pressupõe também a conciliação das taxas relativas à cópia privada

²⁸ Comunicação da Comissão «Um Mercado Único para os Direitos de Propriedade Intelectual - Encorajar a criatividade e a inovação de modo a garantir o crescimento económico, postos de trabalho de elevada qualidade e produtos e serviços de primeira classe na Europa» COM(2011) 287 final.

²⁹ COM(2011) 851 final.

³⁰ Por exemplo, no que toca aos serviços, devem conhecer os limiares, definidos a nível nacional, para além do que as empresas se devem registar no Estado-Membro em que se efetua a venda e suportar portanto a carga administrativa que tal representa.

com o princípio da livre circulação de mercadorias, isto é, permitir o livre intercâmbio transfronteiras de bens sujeitos às taxas relativas à cópia privada.

As **informações** sociológicas, económicas, geográficas, meteorológicas ou turísticas **emanadas do setor público** são cada vez mais utilizadas para desenvolver aplicações comerciais em linha inovadoras. No entanto, subsistem ainda diferenças entre as regulamentações nacionais, por exemplo em matéria de preço ou condições de utilização. A Comissão adotou recentemente uma proposta de revisão do atual enquadramento jurídico a fim de incentivar a utilização de informações públicas para aplicações no ambiente digital.

AÇÕES PRINCIPAIS

A Comissão empreenderá as seguintes ações-chave:

1. assegurar a correta aplicação da Diretiva Comércio Eletrónico e das diretivas relativas à proteção dos consumidores em linha, com base numa melhor cooperação administrativa com os Estados Membros – nomeadamente através do alargamento do sistema de informações sobre o mercado interno (IMI), da rede de cooperação em matéria de proteção dos consumidores (CPC) e de um estudo de avaliação aprofundada da transposição e aplicação da diretiva (2012);
2. assegurar uma execução célere e ambiciosa da estratégia europeia em matéria de direitos de propriedade intelectual, nomeadamente através de uma iniciativa legislativa sobre a cópia privada (2013) e de uma nova análise da diretiva relativa aos direitos de autor na sociedade da informação (2012). A Comissão apresentará ainda em 2012 um relatório sobre os resultados da consulta relativa à distribuição em linha de obras audiovisuais e sobre as implicações do acórdão «*Premier League*»³¹;
3. assegurar uma aplicação rigorosa das regras aplicáveis à distribuição seletiva e lutar contra as práticas comerciais desleais de certas empresas. Paralelamente, garantir que o acesso dos cidadãos aos serviços em linha não seja comprometido por práticas anticoncorrenciais.

Reforçar a informação dos operadores e a proteção dos consumidores

Tanto os prestadores como os utilizadores de serviços em linha devem estar em condições de ter acesso a, ou de receber, informações suficientemente completas e fiáveis ligadas às suas atividades. Os consumidores devem em especial beneficiar da proteção dos seus direitos e ter a garantia de que os seus dados pessoais são utilizados de forma adequada.

O nível de conhecimento e de informação dos operadores sobre as regras relativas ao comércio eletrónico, bem como o dos consumidores quanto aos seus

³¹ Acórdão de 4 de outubro de 2001, processos apensos C-403/08 e C-429/08. O acórdão estabeleceu que a importação, a venda e a utilização transfronteiras de uma assinatura de televisão por satélite não podem ser proibidas, em virtude do princípio da livre prestação de serviços.

direitos, é insuficiente, nomeadamente num contexto transfronteiras³². Muitas empresas consideram demasiado complicado ou demasiado arriscado vender em linha ou alargar o seu domínio de atividade às vendas transfronteiras. A Comissão contribuirá para uma política mais ativa utilizando as redes existentes, nomeadamente a Rede Europeia de Empresas, para fornecer aos vendedores em linha informações sobre as suas obrigações quando efetuam vendas transfronteiras e sobre as oportunidades oferecidas pela comercialização nos países da UE. Esta ação junto dos vendedores será acompanhada da publicação de um guia dos direitos dos consumidores europeus em linha. Paralelamente, a Comissão desenvolverá uma plataforma interativa em linha para a formação dos consumidores, incluindo conteúdos relativos às novas tecnologias digitais.

Um em cada dois utilizadores europeus recorre à Internet antes de qualquer aquisição, em linha ou não, para procurar informações, nomeadamente de comparação de preços, de qualidade, de desempenho ambiental ou energético, etc.³³. É por conseguinte importante que os **sítios Web de comparação** satisfaçam determinados critérios de fiabilidade, independência e transparência - critérios esses que nem sempre são respeitados atualmente. Além disso, seria útil que permitissem oferecer uma escolha mais ampla aos cidadãos, através de informações multilingues e de índole transfronteiras, estimulando assim a concorrência interna e contribuindo para fazer progredir o mercado único. A criação de logótipos de confiança constitui outro instrumento suscetível de prestar um contributo válido para a informação dos consumidores.

Os cidadãos europeus queixam-se frequentemente da ausência de um meio direto de comunicação que lhes permita contactar rápida e eficazmente um prestador de serviços em linha, por exemplo uma companhia aérea. Uma breve navegação na Internet, confirmada por um estudo com «clientes mistério³⁴» foi suficiente para demonstrar que os requisitos em matéria de transparência e informação do consumidor no momento de efetuar uma encomenda não são respeitados de forma satisfatória³⁵. A **rede de cooperação no domínio da proteção dos consumidores** («CPC») tornou-se, desde 2007, um instrumento eficaz para garantir que os comerciantes em linha aplicam as regras europeias em matéria de transparência e relativas às práticas comerciais desleais. Foram desenvolvidos certos instrumentos, como por exemplo os denominados testes «*sweeps*», que permitiram reduzir as práticas ilegais na venda de bilhetes de avião, de toques para telemóveis, de produtos eletrónicos, etc. A Comissão continuará a oferecer a sua assistência para reforçar as capacidades da rede CPC (por exemplo promovendo o desenvolvimento das competências dos inspetores que trabalham nesse domínio, a formação e o intercâmbio de boas práticas).

³² A título de exemplo, apenas 29% dos comerciantes sabem onde procurar informações ou conselhos sobre a legislação de proteção dos consumidores em vigor noutros países europeus. 72% dos vendedores à distância não conhecem a duração exata do período de rescisão para a venda à distância no seu próprio país. Fonte: *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, Outubro de 2011.

³⁵ Por exemplo, a aceitação explícita das condições gerais de venda, a confirmação da encomenda simultaneamente por correio eletrónico e no ecrã, etc.

A **diretiva relativa aos direitos dos consumidores**³⁶, recentemente adotada, constitui atualmente o principal instrumento da proteção dos consumidores no domínio dos serviços em linha. Deverá ser implementada a curto prazo e de modo eficaz. A Comissão Europeia apresentará em 2012 uma agenda do consumidor europeu, baseada numa abordagem integrada e no impacto da revolução digital sobre o comportamento dos consumidores³⁷. Um dos objetivos centrais dessa estratégia será o reforço da confiança dos consumidores na aquisição de produtos e serviços, tanto em linha como sem ser em linha. A estratégia abrangerá nomeadamente o setor dos conteúdos digitais, a fim de melhorar a proteção dos consumidores quando efetuam esse tipo de aquisições.

Além disso, os cidadãos devem ter a garantia de que os seus **dados pessoais** não sejam utilizados sem o seu consentimento e os operadores devem poder desenvolver modelos económicos inovadores. O desenvolvimento de novos serviços em linha, como por exemplo a publicidade comportamental, levanta receios quanto à utilização que é feita dos dados pessoais e ao seu nível de proteção. As pessoas cujos dados pessoais são objeto de qualquer tratamento devem dispor de informações claras e compreensíveis em conformidade com a Diretiva Proteção de Dados³⁸. A revisão do acervo em matéria de proteção de dados permitirá encontrar um justo equilíbrio entre a promoção da inovação e a fixação de um elevado nível de proteção dos utilizadores.

A Comissão Europeia proporá também em 2012 um instrumento legislativo no domínio do reconhecimento mútuo da identificação eletrónica, da autenticação e das assinaturas eletrónicas, que são essenciais para facilitar as transações eletrónicas e reforçar a confiança dos cidadãos nesse tipo de transações.

O jogo e as apostas em linha representam igualmente desafios importantes³⁹. O desenvolvimento da Internet e a oferta acrescida de tais serviços dificultam a coexistência de regimes nacionais divergentes. Além disso, a oferta ilegal continua a florescer⁴⁰. O respeito das regras nacionais constitui um autêntico desafio, o que levanta a questão de uma eventual ação a nível europeu para garantir uma proteção adequada e assegurar uma luta mais eficaz contra as fraudes. Hoje em dia, nenhum Estado-Membro isolado pode lutar eficazmente contra as propostas de jogo ilegais na Internet. No entanto, a cooperação entre os reguladores nacionais continua a ser incipiente. A Comissão proporá em 2012 um plano de ação que terá nomeadamente como objetivos o reforço da cooperação e a proteção eficaz dos consumidores e cidadãos.

³⁶ Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores (Jornal Oficial L 304 de 22.11.2011).

³⁷ Agenda do consumidor europeu, ação 17, anexo da Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões, Programa de Trabalho da Comissão para 2012, COM(2011) 777 final, p. 2.

³⁸ Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de outubro de 1995, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (Jornal Oficial L 281 de 23.11.1995).

³⁹ Livro Verde sobre o jogo em linha no mercado interno COM(2011) 128 final.

⁴⁰ Dos cerca de 15 000 sítios Web de jogo ativos na Europa há alguns anos, mais de 85% operavam sem licença. Fonte: «Cybercriminalité dans le jeu en ligne, livre blanc du CERT-LEXSI», (*Laboratoire d'Expertise en Sécurité Informatique*), julho de 2006.

As práticas de **aquisição de medicamentos em linha** levantam algumas questões do ponto de vista da proteção dos consumidores. Foi recentemente adotada uma diretiva relativa aos medicamentos falsificados⁴¹ que contribuirá para tornar mais segura a oferta lícita em linha, permitindo nomeadamente estabelecer um logótipo europeu de confiança para os sítios oficiais, no âmbito da reflexão mais geral sobre os logótipos de confiança para sítios Web de venda em linha, anunciada na agenda digital.

No intuito de garantir uma proteção adequada dos doentes no conjunto da União, importa continuar a analisar, no contexto e à luz dos trabalhos de aplicação da diretiva pelos Estados-Membros, os riscos específicos eventualmente associados à venda em linha de medicamentos. Além disso, o relatório que a Comissão apresentará ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre o contributo da diretiva para a prevenção da entrada de medicamentos falsificados na cadeia de abastecimento legal incluirá dados sobre a evolução verificada a nível da falsificação de medicamentos, no que diz respeito às categorias de medicamentos em causa e aos canais de distribuição, incluindo a venda em linha.

A oferta ilícita de medicamentos pode, por outro lado, ser considerada uma atividade criminosa, relativamente à qual a Convenção Médicrime⁴², do Conselho da Europa, prevê um quadro internacional de medidas penais. As conclusões do Conselho de Junho de 2011⁴³ convidam os Estados-Membros a reforçar a cooperação em matéria de repressão na luta contra os medicamentos falsificados e prevê a deteção dos sítios Web que contenham ofertas eventualmente ilegais de medicamentos.

AÇÕES PRINCIPAIS

A Comissão empreenderá as seguintes ações-chave:

4. reforçar a formação dos vendedores em linha sobre as suas obrigações e sobre as oportunidades oferecidas pelo mercado único digital, nomeadamente através da Rede Europeia de Empresas, com o apoio da Rede de Centros Europeus do Consumidor (ECC-Net), no que diz respeito às questões ligadas ao domínio dos consumidores, e da publicação de um guia específico (2012);
5. elaborar, em diálogo com as partes interessadas, códigos de conduta, guias de boas práticas e linhas de orientação de modo a que os consumidores tenham acesso a informação transparente e fiável que lhe permita comparar melhor os preços, a qualidade e a durabilidade dos produtos e serviços (2013 - 2014);
6. reforçar as capacidades da rede CPC de forma a dotá-la de instrumentos adequados para garantir a aplicação da legislação pertinente no ambiente digital à escala europeia, designadamente através do financiamento de projetos comuns destinados a incentivar o desenvolvimento das competências dos investigadores que trabalham na rede, da formação e do intercâmbio de boas práticas (2012 - 2014);

⁴¹ Diretiva 2011/62/UE, de 8 de junho de 2011 que altera a Diretiva 2001/83/CE que estabelece um código comunitário relativo aos medicamentos para uso humano, no que diz respeito à prevenção da introdução, na cadeia de abastecimento legal, de medicamentos falsificados (Jornal Oficial L174 de 1/7/2011).

⁴² Convenção de 28 de outubro de 2011 relativa à contrafação de produtos médicos e infrações semelhantes que ameaçam a saúde pública.

⁴³ Conselho JAI de 9 e 10 de junho de 2011.

7. adotar uma «Agenda do consumidor europeu» com uma estratégia e propostas de ação destinadas a colocar os consumidores no centro do mercado único, nomeadamente no que se refere às questões digitais, em especial através do reforço da capacidade de ação dos consumidores e de uma proteção adequada dos seus direitos (2012);
8. apresentar um plano de ação a nível europeu sobre o jogo em linha que coloque a tónica na cooperação administrativa, na defesa dos consumidores e no desenvolvimento da oferta legal (2012);
9. assegurar, pela aplicação da diretiva relativa aos medicamentos falsificados, uma proteção adequada aos doentes que adquirem medicamentos em linha: i) contribuindo para a criação de logótipos de confiança que permitam a identificação dos sítios que oferecem legalmente medicamentos para venda à distância ao público (2013 - 2014) e, nomeadamente, no quadro de um relatório que a Comissão apresentará ao Parlamento Europeu e ao Conselho, ii) observando a evolução do problema da falsificação de medicamentos por canais de distribuição e iii) examinando os eventuais riscos específicos ligados à venda de medicamentos em linha.

Sistemas de pagamento e de entrega fiáveis e eficazes

Ao contrário do que acontece com o comércio tradicional, que envolve pagamentos «face a face», o comércio eletrónico assenta largamente nos **pagamentos eletrónicos à distância**. Os consumidores em linha devem, pois, poder optar entre meios de pagamento variados que garantam uma execução rápida e segura dos pagamentos, com preços competitivos. Frequentemente, contudo, a falta de confiança e a escolha limitada em matéria de meios de pagamento impedem ou dissuadem os consumidores de efetuar pagamentos na Internet e, portanto, de tirar pleno partido do comércio eletrónico⁴⁴.

Cerca de 35% dos utilizadores da Internet não fazem compras em linha por duvidarem da segurança dos pagamentos⁴⁵. Os cartões de débito não são suficientemente aceites para os pagamentos em linha e nem todos os cidadãos europeus dispõem de cartões de crédito. O custo pode igualmente ser dissuasivo para os consumidores, em virtude de sobretaxas por vezes elevadas. As empresas consideram além disso que o custo dos pagamentos é demasiado elevado, em especial para os micro-pagamentos, onde se espera um forte desenvolvimento (imprensa, música, filmes em linha, etc.). Esta situação tem origem num certo número de obstáculos e deficiências que impedem o desenvolvimento do mercado dos pagamentos através da Internet na Europa, em particular a nível transfronteiras⁴⁶. Esses obstáculos incluem, entre outros, um elevado nível de fragmentação do mercado, barreiras à entrada no mercado, uma normalização insuficiente, problemas de interoperabilidade entre os prestadores de serviços, um nível inadequado de

⁴⁴ A Agenda Digital para a Europa, acima mencionada, identifica a segurança dos pagamentos, a confiança, o respeito da vida privada e a falta de acesso como as principais preocupações para os consumidores que pretendem comprar em linha.

⁴⁵ «Eurostat Household Survey», 2009.

⁴⁶ Os pagamentos através da Internet são frequentemente realizados utilizando cartões de débito ou de crédito, soluções de pagamento eletrónico ou o telefone (*m-paiements*).

segurança dos pagamentos e de proteção dos dados pessoais ou ainda uma formação de preços que não é livre ou é pouco transparente para certos instrumentos de pagamento.

Todas estas questões devem ser resolvidas no âmbito de uma melhor integração do mercado. O Espaço Único de Pagamentos em Euros (SEPA), com as suas transferências de fundos e débitos diretos pan-europeus, constitui uma plataforma ideal para o desenvolvimento de novos serviços de pagamento à escala europeia, no respeito das exigências que decorrem do direito à proteção dos dados⁴⁷ e da confidencialidade das comunicações. Os consumidores e os comerciantes beneficiarão diretamente de um espaço único mais integrado que inclui os cartões de pagamento, os pagamentos através da Internet e os pagamentos por telemóvel. Embora o mercado já tenha esboçado um início de evolução neste sentido, continua a ser em geral demasiado lento ou a não cobrir toda a União Europeia.

No que se refere à **entrega das compras efetuadas em linha**, os consumidores devem ter confiança em que receberão facilmente e a um custo razoável, sem demora excessiva e num estado satisfatório, a sua encomenda.

Acontece que, atualmente, 10% das pessoas não compram em linha⁴⁸ porque têm receios quanto ao custo dos serviços de entrega, nomeadamente transfronteiras, e quanto à qualidade do serviço. A qualidade de um serviço de entrega de encomendas não se pode avaliar apenas pelo critério do prazo de entrega. Outro parâmetro importante a considerar é a segurança. Devem ser desenvolvidas diversas opções para o consumidor e as melhores práticas europeias, que vão da entrega ao domicílio num horário específico, à recolha num estabelecimento parceiro ou em sistemas automatizados com grande cobertura horária, etc., devem ser divulgadas e exploradas nos diferentes Estados-Membros. A questão da responsabilidade em caso de encomendas que chegam danificadas ou que são roubadas ou extraviadas deve ser esclarecida, tanto do ponto de vista dos clientes como das empresas. É igualmente necessário assegurar que os serviços de entrega das encomendas sejam eficazes e acessíveis também nas zonas rurais ou isoladas e nas regiões ultraperiféricas da União, para que o comércio eletrónico contribua para absorver, e não para acentuar, as desigualdades do ponto de vista da coesão territorial.

AÇÕES PRINCIPAIS

A Comissão empreenderá as seguintes ações:

10. desenvolver uma estratégia para a integração dos mercados de pagamentos por cartão, pela Internet ou por telemóvel, com base num Livro Verde adotado em simultâneo com a presente comunicação e que tem por objetivo: i) avaliar as barreiras à entrada e a concorrência nestes mercados e propor, se necessário, medidas legislativas; ii) assegurar que estes serviços de pagamento são transparentes para os consumidores e os vendedores; iii) melhorar e acelerar a normalização e a interoperabilidade dos pagamentos por cartão, pela Internet ou por telemóvel; e iv) aumentar o nível de segurança dos pagamentos e de proteção dos dados. A Comissão apresentará as conclusões e as próximas etapas deste exercício até meados de 2012.

⁴⁷ Princípio do respeito da privacidade desde a fase de conceção (*privacy by design*).

⁴⁸ «Eurostat Household Survey», 2009.

11. lançar em 2012, com base num Livro Verde, uma consulta sobre a entrega de encomendas, nomeadamente transfronteiras, com base nos resultados do estudo sobre os custos dos serviços postais transfronteiras, a fim de tentar identificar possíveis soluções para os problemas com que se confrontam as empresas e os consumidores. A Comissão apresentará as conclusões e as próximas etapas deste exercício até ao final de 2012.

Combater de modo mais eficaz os abusos e resolver melhor os litígios

Os serviços em linha devem continuar a oferecer aos consumidores europeus essa possibilidade extraordinária de comunicar e exercer mais facilmente atividades económicas de forma legal. As redes sociais e as plataformas de venda em linha e de partilha de vídeos desempenham atualmente um papel fundamental na sociedade e na economia europeias. Permitem aos cidadãos serem mais ativos, emitirem o seu parecer sobre um bem ou serviço, informarem-se e exprimirem-se. Acontece que os limites da lei são por vezes ultrapassados, sobretudo em áreas sensíveis como a pornografia infantil, a violência em geral, a incitação ao ódio racial, a difamação e o terrorismo, ou ainda o jogo ilegal em linha e as práticas criminosas que lhes possam estar associadas. As infrações à propriedade intelectual são também uma fonte de preocupação.

Apesar das garantias que a Diretiva Comércio Eletrónico oferece às empresas que albergam ou «transportam» passivamente conteúdos ilícitos, os prestadores intermediários da Internet vivem na incerteza jurídica resultante de uma fragmentação, no seio da União Europeia, das regras aplicáveis e das práticas possíveis, exigidas ou esperadas da sua parte quando têm conhecimento da existência de conteúdos ilícitos nos seus sítios. Esta fragmentação desencoraja as empresas que pretendam exercer atividades em linha ou entrava o seu desenvolvimento.

Além disso, a Internet é utilizada como vetor de difusão de produtos ou serviços que não respeitam os direitos de propriedade intelectual, são contrafeitos ou pirateados. A defesa dos direitos de propriedade intelectual é necessária nas economias do conhecimento, e a União Europeia luta ativamente contra a contrafação e a pirataria.

De forma geral, continua a ser demasiado frequente que as atividades ilegais não sejam impedidas e que os conteúdos ilegais não sejam retirados ou não o sejam e forma suficientemente rápida. Os cidadãos ficam, por exemplo, indignados pelo facto de mesmo conteúdos que são tão manifestamente criminosos como os da pornografia infantil, cuja existência na rede assume enorme gravidade, levarem por vezes algum tempo a ser retirados. Isso contribui para minar a confiança dos cidadãos e das empresas na Internet, o que tem repercussões sobre serviços em linha como as plataformas de venda. Paralelamente, os cidadãos queixam-se, por vezes, da falta de transparência ou de iniciativas erradas (por exemplo, a retirada de um conteúdo legal), desproporcionadas ou tomadas sem ter em conta o princípio do contraditório por parte de certos prestadores de serviços em linha.

Os **mecanismos de eliminação dos abusos e da informação ilegal** devem, por conseguinte, ser tornados mais eficazes, num enquadramento que garanta simultaneamente a segurança jurídica, a proporcionalidade das regras aplicáveis às empresas e o respeito dos direitos fundamentais. Os serviços da Comissão Europeia, no documento em anexo, descrevem pormenorizadamente as divergências de

interpretação que estão na origem dos problemas supramencionados. Face à multiplicação das regras e da jurisprudência nos Estados-Membros, afigura-se agora necessário criar um quadro horizontal a nível europeu para os procedimentos de notificação e ação⁴⁹.

Paralelamente, a Comissão procederá em 2012 à revisão da diretiva relativa ao respeito dos direitos de propriedade intelectual⁵⁰, a fim de melhor combater os conteúdos ilegais num quadro de respeito pelo mercado interno e pelos direitos fundamentais, melhorando o quadro processual civil. A criação do quadro europeu de notificação e de ação será desenvolvida sem prejuízo desta iniciativa. A colaboração entre as partes interessadas, em particular os prestadores da Internet, os beneficiários dos direitos e os serviços de pagamento, lançada na União Europeia e nos Estados Unidos, pode também permitir combater os conteúdos ilegais.

Devem ainda ser combatidas as práticas comerciais desleais em determinadas empresas, nomeadamente a utilização de comunicações comerciais duvidosas ou proibidas.

Além disso, quando surge um problema no contexto de uma compra em linha, os consumidores devem poder encontrar uma solução rápida e pouco dispendiosa. A incerteza sobre as medidas a tomar em caso de problema continua a constituir um obstáculo fundamental à confiança que poderiam ter nos serviços em linha. Acontece que o recurso aos tribunais não oferece até agora uma solução satisfatória para a resolução de litígios resultantes de transações comerciais em linha, dado que os modos de resolução de litígios judiciais tradicionais envolvem um custo demasiado elevado e demoram demasiado tempo⁵¹. É por isso necessário reforçar a eficácia da aplicação do direito em geral e, em particular, facilitar **a resolução de litígios em linha**. Os sistemas alternativos de resolução de litígios⁵² são instrumentos mais rápidos e pouco onerosos que deverão ser desenvolvidos para permitir uma evolução ótima dos serviços em linha. Contudo, atualmente ainda estão pouco disponíveis em linha, são ignorados ou mal conhecidos e não abrangem todos os setores. Para corrigir esta situação e em consonância com o Ato para o Mercado Único, a Comissão propôs uma diretiva relativa à resolução extrajudicial de litígios de consumo, bem como um regulamento sobre a resolução extrajudicial em linha de

⁴⁹ Os procedimentos de notificação e ação são os procedimentos seguidos pelos prestadores intermediários da Internet para agir contra os conteúdos ilícitos na sequência da receção de uma notificação. A ação tomada pelo intermediário pode, por exemplo, assumir a forma de uma retirada dos conteúdos ilegais, de um bloqueio desses conteúdos ou de um pedido de retirada voluntária enviado às pessoas que os colocaram em linha. Esta iniciativa não prejudicará, mas deverá pelo contrário incentivar, iniciativas mais pormenorizadas em certos domínios. Assim, o protocolo europeu assinado em maio de 2011 entre os beneficiários de primeiro plano e as plataformas Internet sobre a venda em linha de produtos contrafeitos exige, além de um sistema de notificação e retirada, uma ação contra as infrações repetidas e medidas preventivas e proativas.

⁵⁰ Ver: http://ec.europa.eu/internal_market/iprenforcement/docs/memorandum_04052011_en.pdf
Diretiva 2004/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2004, relativa ao respeito dos direitos de propriedade intelectual (Jornal Oficial L 304 de 2.6.2004).

⁵¹ Apesar da existência de um procedimento europeu para a resolução de pequenos litígios, cf. Regulamento (CE) n.º 861/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de julho de 2007, que estabelece um procedimento europeu para ações de pequeno montante (Jornal Oficial L 199 de 31.7.2007, p. 1).

⁵² Também conhecidos pelas designações inglesas *Alternative dispute resolution (ADR)* ou *On line dispute resolution (ODR)*.

litígios de consumo⁵³. O Parlamento Europeu e o Conselho serão convidados a adotar rapidamente essas propostas⁵⁴. Por outro lado, a Comissão adotará em breve uma iniciativa legislativa sobre a resolução de diferendos nos litígios entre empresas⁵⁵.

Finalmente, uma condição essencial para a confiança no mercado único digital é o reforço da segurança. Num universo digital interligado e interdependente, os ataques informáticos e as falhas técnicas podem muito rapidamente afetar as infraestruturas, com um impacto significativo para a economia e a sociedade europeias, bem como para os próprios cidadãos. Logo, é necessário desenvolver uma política eficaz e concreta à escala da UE. A Comissão irá portanto propor em 2012 uma estratégia europeia para a segurança na Internet. Os objetivos dessa estratégia serão, nomeadamente, garantir que as infraestruturas existentes para a segurança da Internet possam aguentar de forma eficaz os ataques informáticos e as falhas técnicas, testar regularmente a sua capacidade de reação, trocar informações, planear antecipadamente os modos de funcionamento e garantir a criação de mecanismos de notificação às autoridades competentes.

AÇÕES PRINCIPAIS

A Comissão empreenderá as seguintes ações:

12. adotar uma iniciativa horizontal sobre os procedimentos de notificação e ação (2012)⁵⁶;
13. propor em 2012 uma estratégia global para a segurança da Internet na Europa, com o objetivo de garantir uma melhor proteção contra os ataques informáticos na UE. A criação do Centro Europeu da Criminalidade Informática, até 213, assumirá particular importância nesse contexto.

Implantar redes de banda larga e soluções tecnológicas avançadas

A implantação de redes de banda larga constitui uma condição *sine qua non* para o desenvolvimento dos serviços em linha. Contudo, a União Europeia, que estabeleceu objetivos ambiciosos na Agenda Digital⁵⁷, ainda se encontra, quando comparada com os seus concorrentes, atrasada em termos de investimentos em infraestruturas de telecomunicações da nova geração, das quais necessita com urgência.

⁵³ Proposta de Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL), COM(2011) 793, e proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à resolução de litígios de consumo em linha (Regulamento ODR), COM(2011) 794.

⁵⁴ As propostas ADR-ODR fazem parte das 12 ações-chave identificadas pelo Ato para o Mercado Único, que o Parlamento Europeu e o Conselho já concordaram em fazer passar através de procedimento acelerado (Análise Anual do Crescimento para 2012, COM(2011) 815 final).

⁵⁵ Proposta sobre a resolução em linha dos diferendos entre empresas, prevista para 2012.

⁵⁶ Um estudo de impacto prévio determinará a natureza da iniciativa.

⁵⁷ Acesso a velocidades de conexão de mais de 30 Mbps para todos os cidadãos europeus e pelo menos 50% de famílias assinantes de ligações de mais de 100 Mbps em 2020.

Os Estados-Membros devem colocar **os investimentos nas redes de banda larga** no cerne da sua estratégia de crescimento⁵⁸, nomeadamente através da execução dos planos operacionais neste domínio, da rápida transposição para o direito nacional de um quadro legislativo europeu revisto sobre as comunicações eletrónicas, da adaptação do seu direito do urbanismo por forma a reduzir os custos de implantação ou do recurso aos fundos disponíveis no âmbito da política regional ou aos instrumentos previstos no mecanismo para a interconexão na Europa, proposto pela Comissão (por exemplo, empréstimos obrigacionistas)⁵⁹. A Comissão incentivará os Estados-Membros a promoverem a economia e a sociedade digitais, bem como a assegurarem a integração das regiões rurais, isoladas e ultraperiféricas nas redes de comunicação eletrónicas.

Por outro lado, a emergência de novos modelos de consumo em linha, como por exemplo a utilização da Internet móvel (*smartphones, tablets*), exige uma **disponibilidade acrescida do espectro radioelétrico**. As ambições europeias em matéria de crescimento deverão ser concretizadas através de uma ação apropriada na matéria. Em particular e no seguimento do acordo político recentemente alcançado, a proposta de Decisão do Parlamento Europeu e do Conselho que estabelece o primeiro programa da política do espectro radioelétrico⁶⁰ deverá ser rapidamente aplicada após a respetiva adoção pelo legislador europeu. Com efeito, é particularmente importante garantir aos cidadãos e às empresas uma melhor conectividade por banda larga sem fios, graças a uma utilização mais eficaz do espectro, nomeadamente através de uma utilização partilhada do mesmo.

Para além das infraestruturas, a União Europeia deve adotar respostas aos desafios colocados pelas tecnologias avançadas. A **informática em nuvem** apresenta, em particular, um importante potencial em termos de emprego, de produtividade nomeadamente para as PME, e de obtenção de economias em todos os setores. A Comissão adotará, em 2012, uma estratégia europeia global para a informática em nuvem, que abrangerá as dimensões jurídica e técnica e a normalização e incluirá medidas em favor da investigação e da inovação.

AÇÕES PRINCIPAIS

A Comissão empreenderá as seguintes ações:

14. reforçar e facilitar o desenvolvimento das infraestruturas de informação e comunicação em 2012 através: i) no quadro do mecanismo para a interconexão da Europa, da preparação de orientações para a elaboração de projetos de infraestruturas de banda larga; ii) no quadro dos Fundos Europeus de Coesão, da redação de linhas de orientação para estratégias de especialização inteligente como condição para o acesso aos fundos regionais; iii) no quadro da regulamentação das comunicações eletrónicas, da adoção de uma recomendação sobre a definição dos preços de acesso no mercado grossista, a fim de estimular o investimento na instalação de fibra óptica, bem como de uma revisão das linhas de orientação para

⁵⁸ Tal como para todas as iniciativas mencionadas na presente comunicação, sem prejuízo das regras em matéria de auxílios estatais.

⁵⁹ Proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que institui o Mecanismo Interligar a Europa, de 19 de outubro de 2011, COM(2011) 665 final.

⁶⁰ COM(2010) 0471 final.

os auxílios estatais em matéria de redes de banda larga⁶¹, de 2009; e iv) da adoção de um guia de técnicas de redução dos custos de construção, tendo em vista reduzi-los a metade.

15. adotar uma estratégia global para a informática em nuvem, de modo a estimular esse setor e a oferecer a segurança jurídica necessária aos operadores económicos. (2012);
16. adotar uma comunicação sobre a utilização partilhada do espetro que integre uma estratégia para a promoção desse tipo de acesso no mercado interno e permitir um debate político estruturado sobre as questões económicas, técnicas e regulamentares dos diferentes modos de partilha do espetro (2012).

CONCLUSÃO

O comércio eletrónico e os serviços em linha desenvolveram-se ao longo das últimas décadas para grande benefício dos cidadãos e consumidores europeus. Apresentam um potencial económico e social excepcional, que ainda está longe de estar realizado.

Uma resoluta estratégia europeia deverá acompanhar e acelerar a concretização da sociedade e da economia digitais, respondendo assim às expectativas dos cidadãos e gerando uma nova fase de crescimento, com o objetivo de duplicar daqui até 2015 a proporção da economia da Internet no PIB europeu e das vendas em linha no comércio a retalho na Europa. Para além do seguimento das medidas aqui propostas para tal efeito, será necessário assegurar a coerência e convergência das iniciativas. Em causa estará, nomeadamente, a tomada em consideração desta problemática na preparação de qualquer nova proposta e a garantia de que nenhuma nova medida que venha a ser tomada a nível europeu crie novos obstáculos ao desenvolvimento dos serviços em linha.

Tendo em conta a dimensão global do comércio eletrónico e dos serviços em linha, a ação no quadro da União Europeia deverá ser complementada por uma participação mais ativa nos trabalhos das instâncias internacionais existentes e por uma coordenação adequada, a fim de evitar que as empresas europeias que opera fora da União Europeia e que as empresas de países terceiros estabelecidas na União Europeia se confrontem com dificuldades devido à fragmentação das regras em vigor.

A Comissão Europeia acompanhará de perto a evolução do setor dos serviços em linha e apresentará relatório sobre os progressos alcançados na aplicação deste plano de ação, publicando relatórios anuais, em combinação com os relatórios relativos à aplicação da Diretiva Comércio Eletrónico e em coordenação com o seguimento do Ato para o Mercado Único e da Agenda Digital para a Europa. A Comissão organizará uma conferência das partes interessadas em 2013. Por outro lado, por ocasião da revisão intercalar da Agenda Digital, a Comissão avaliará os progressos realizados quanto às ações previstas nessa estratégia e analisará, se necessário, a

⁶¹ Orientações comunitárias relativas à aplicação das regras em matéria de auxílios estatais à implantação rápida de redes de banda larga (JO C 235 de 30.9.2009).

possibilidade de adoção de novas medidas com vista a incentivar ainda mais a sociedade e a economia digitais.