



EVROPSKA KOMISIJA

Bruselj, 11.1.2012
COM(2011) 942 final

**SPOROČILO KOMISIJE EVROPSKEMU PARLAMENTU, SVETU, EVROPSKEMU
EKONOMSKO-SOCIALNEMU ODBORU IN ODBORU REGIJ**

**Skladen okvir za okrepitev zaupanja v enotni digitalni trg elektronskega poslovanja in
spletnih storitev**

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

Uvod

Internet je podobno kot industrijski revoluciji v preteklih stoletjih že popolnoma spremenil vsakdanje življenje Evropejcev. Elektronsko poslovanje in, splošneje, spletne storitve¹ so v središču življenja potrošnikov, podjetij – od največjih do najmanjših – in državljanov na splošno. Njihov način primerjave, nakupa ali prodaje proizvodov in storitev, iskanja informacij ali njihovega dajanja na razpolago, upravljanja plačil ali podatkov, poizvedovanja ali izobraževanja, vzpostavljanja stikov, izmenjave in delitve ni več enak, kot je bil pred dvajsetimi, desetimi ali celo petimi leti.

Tradicionalne gospodarske dejavnosti – in upravni predpisi, s katerimi so urejene – so pred izzivom, da se prilagodijo razvoju, zaradi katerega so zabrisane meje, na primer med trgovanjem v trgovini in na spletu ali med tradicionalnimi mediji in komuniciranjem prek interneta. S temi oblikami zbliževanja se lahko oblikujejo učinkoviti krogi konkurenčnosti in inovativnosti v korist vseh. Zaradi tega zbliževanja bo morda tudi treba ponovno preučiti nekatera pravila, katerih ustreznost ali učinkovitost bi bila zaradi tehnološkega razvoja postavljena pod vprašaj, ali pa bodo potrebne nove spremljevalne politike.

Z uresničitvijo pravega enotnega digitalnega trga bi bilo mogoče ustvariti nove oblike rasti. Neizkoriščene možnosti so ogromne, koristile pa bi vsem ozemljem in gospodarskim sektorjem Unije. V državah G8, Južni Koreji in na Švedskem je internetno gospodarstvo² vzrok za 21-odstotno rast BDP v zadnjih petih letih³. Ustvarja tudi 2,6 delovnega mesta na eno izgubljenno delovno mesto in včasih dosega 25 % neto ustvarjenih delovnih mest⁴. Ker so spletne storitve v bistvu brez meja, lahko pospešijo evropsko povezovanje in uresničitev enotnega trga, za katero si prizadevamo že več kot 50 let.

Kljub temu delež internetnega gospodarstva v evropskem BDP ostaja majhen. Leta 2010 ni bil večji od 3 %. Čeprav se stopnja rasti elektronskega poslovanja⁵ na nacionalni ravni hitro povečuje, to novo sredstvo ostaja s 3,4 %⁶ evropske trgovine na drobno še vedno postransko. Elektronsko poslovanje, ki je slabše razvito kot v

¹ „Spletne storitve“ v tem dokumentu pomenijo storitve, ki se opravljajo na daljavo, elektronsko, na zahtevo prejemnika storitve in za plačilo. Vključujejo torej elektronsko poslovanje z blagom (vključno s predmeti kulturne dediščine in zdravili) in storitvami (vključno s spletnimi igrami), pa tudi družbena omrežja, poklicno usposabljanje na daljavo itd. Nasprotno, spletne storitve, ki jih opravljajo javne uprave, niso vključene v to analizo. Ker je to z jezikovnega vidika enostavneje, bomo govorili o „spletnih storitvah“, razen kadar se bomo sklicevali izrecno na elektronsko poslovanje.

² Vse dejavnosti, povezane z ustvarjanjem in uporabo omrežij dostopa do interneta in storitev, ki jih ponuja internet (telekomunikacija prek omrežja IP, izdelava in vzdrževanje računalniške opreme, namenjene za splet, storitvene dejavnosti, povezane s spletom, vse dejavnosti, ki temeljijo na internetu, od elektronskega poslovanja do spletnega oglaševanja).

³ „Internet matters, the net's sweeping impact on growth, jobs, and prosperity“, McKinsey Global Institute, maj 2011, ki se nanaša na te države ter Brazilijo, Kitajsko in Indijo.

⁴ To od leta 2000 velja za Francijo. „L'impact d'Internet sur l'économie française“, McKinsey, marec 2011.

⁵ Prodaje in nakupi, opravljeni na internetnih straneh ali v elektronskih sistemih, razen pošiljanja ročno natipkanih naročil (opredelitev Eurostata in OECD).

⁶ Euromonitor.

Združenih državah Amerike ali pacifiški Aziji, še vedno poteka večinoma v okviru nacionalnih meja, čezmejna dejavnost pa ostaja šibka⁷.

Evropa interneta ostaja krpanka različnih zakonov, pravil, predpisov in praks, ki so včasih težko „interoperabilni“ ali celo niso. Ta položaj ovira razvoj spletnih storitev in spodbija zaupanje dejanskih ali morebitnih uporabnikov na strani ponudbe in povpraševanja. Ker ne poznajo podeljenih pravic in veljavnih pravil ter priložnosti, ki jih ponuja digitalno gospodarstvo, je njihovo oklevanje še okrepljeno. Zaradi praktičnih težav, povezanih s čezmejnimi transakcijami (plačila, dobave, reševanje sporov, tveganje zlorab), si ne upajo v celoti izkoristiti interneta, da bi se oskrbeli s proizvodi in storitvami ali jih zagotavljali.

Enotni digitalni trg še zdaleč ni uresničil svojega celotnega potenciala. Po ocenah naj bi bil strošek tega nedokončanja najmanj 4,1 % BDP do leta 2020, kar je 500 milijard EUR ali 1 000 EUR na državljana⁸. Ker si je Evropska unija zastavila ambiciozne cilje za novo trajnostno, pametno in vključujočo rast do leta 2020, se ne sme sprijazniti, da bo nosila stroške razdrobljenega digitalnega trga⁹. Nasprotno, cilje si mora določiti glede na potencial rasti spletnega poslovanja in storitev, ki lahko na primer na Nizozemskem in v Združenem kraljestvu doseže od 15 % do 20 % rasti BDP do leta 2015¹⁰. Določitev cilja podvojitve spletne prodaje in deleža internetnega gospodarstva v BDP Evropske unije do leta 2015 lahko priča o njeni odločenosti, da kar najbolj izkoristi digitalno gospodarstvo.

Za razcvet spletnega poslovanja in storitev na evropski ravni je potrebno usklajeno in odločno ukrepanje v skladu z Evropsko digitalno agendo¹¹. Komisija se je zavezala, da bo za doseg tega cilja sodelovala z vsemi zainteresiranimi stranmi. Številne pobude, predlagane v digitalni agendi, so že bile ali bodo kmalu sprejete¹². To sporočilo sledi tudi smernicam iz sporočila iz leta 2009¹³, katerega analize ostajajo veljavne. Zagotavlja nov prispevek k izvajanju digitalne agende, saj vzpostavlja akcijski načrt za razvoj spletnih storitev in z letnim pregledom rasti¹⁴ pomeni odgovor na zahtevo Evropskega sveta za predložitev časovnega načrta za dokončanje notranjega digitalnega trga do leta 2015.

⁷ Peta točkovna tabela za potrošnike na notranjem trgu, Evropska komisija, marec 2011, http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms5_en.htm.

⁸ Copenhagen Economics, „The Economic Impact of a European Digital Single Market“, marec 2010.

⁹ Sporočilo Komisije „Evropa 2020 – Strategija za pametno, trajnostno in vključujočo rast“, COM(2010) 2020 konč.

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

¹¹ Sporočilo Komisije „Evropska digitalna agenda“, COM(2010) 245.

¹² Na primer predlogi za uredbo o skupnem evropskem prodajnem pravu, direktivo o alternativnem reševanju sporov ali revizijo direktive o ponovni uporabi informacij javnega sektorja. V zvezi s tem glej poročilo o letnem napredku z dne 22. decembra 2011 http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/documents/dae_annual_report_2011.pdf.

¹³ COM(2009) 557 konč.

¹⁴ COM(2011) 815 konč.

Pričakovane koristi

Učinkovite in inovativne spletne storitve, temelječe na širokopasovnih komunikacijskih omrežjih, ki so potrebna zanje, imajo edinstveno zmožnost, da poživijo rast in zaposlovanje v Evropi. Noben drug tehnološki, gospodarski ali družbeni razvoj trenutno ne ponuja enakega potenciala v smislu povečanja učinkovitosti, dostopa do raznovrstne ponudbe, dostopnosti, praktičnosti in inovativnosti. Spletne storitve in širokopasovna komunikacijska omrežja tako lahko prispevajo k večji produktivnosti in inovativnosti v vseživljenjskem usposabljanju in učenju ter omogočijo boljše spopadanje z velikimi izzivi družbe, kot sta ohranitev socialne in ozemeljske kohezije ali prilagoditev posledicam demografskega staranja in podnebnih sprememb.

Za uresničitev tega potenciala bo potrebno večje zaupanje v enotni digitalni trg, ki bo koristen za celotno družbo:

- več elektronskega poslovanja bo ustvarilo očitne koristi **za potrošnike** v smislu nižjih cen, večje izbire ter boljše kakovosti proizvodov in storitev zaradi čezmejne trgovine in enostavnejše primerjave ponudbe¹⁵. Potrošniki bi skupaj pridobili približno 204 milijard EUR (1,7 % evropskega BDP), če bi elektronsko poslovanje doseglo 15 % trgovine na drobno in če bi bile ovire za enotni trg odpravljene¹⁶. To bodo lahko še zlasti izkoristile ranljive osebe (starejše osebe, osebe z omejeno mobilnostjo, izolirane osebe na podeželskih območjih, osebe s skromno kupno močjo), Evropa pa se bo lahko tako bolje spopadala z današnjimi demografskimi izzivi;
- **podjetja in zlasti MSP** ter celo mikropodjetja bodo imela večje priložnosti. Imela bodo dostop do novih trgov, zunaj nacionalnih in celo evropskih meja. Produktivnost podjetij se bo izboljšala z intenzivnejšo uporabo spletnih storitev in dostopom do računalniških platform v oblaku (*cloud computing*). Število novoustanovljenih podjetij se bo lahko povečalo, obstoječa podjetja pa bodo lahko uspevala, tako da bodo zahvaljujoč učinku „dolgega repa“ izkoristila nove tržne niše¹⁷. Z visoko učinkovitim evropskim digitalnim trgom se bo Evropa lahko bolje spopadla s konkurenco preostalega sveta, tako da mu bo ponudila konkurenčne adute, temelječe na znanju, visoko raven usposobljenosti ter inovativne gospodarske in socialne modele;
- **državljeni** se bodo lahko splošneje vključevali v spletne dejavnosti, vključno s čezmejnimi, v varnem in odgovornem okolju, vrednem zaupanja. Internet bo v Evropi ponudil učinkovitejši, varnejši in odgovornejši okvir dejavnosti, ki bo vsakomur omogočil uveljavljati svoje pravice. Izražal bo evropske vrednote in spoštoval temeljne pravice, zapisane v Listini Evropske unije o temeljnih pravicah, kot so svoboda izražanja in obveščanja, spoštovanje zasebnega

¹⁵ Ocenjuje se, da imajo potrošniki, ki kupujejo prek spleta na domačem trgu, dvakrat večjo izbiro, kot če sploh ne kupujejo prek spleta. Če prek spleta kupujejo po vsej Evropski uniji, imajo celo šestnajstkrat večjo izbiro.

¹⁶ Delovni dokument služb Komisije „Bringing e-commerce benefits to consumers“, Priloga 2 k temu sporočilu.

¹⁷ Skupna vsota prodaje proizvodov, po katerih je povpraševanje majhno ali katerih obseg prodaje je majhen, lahko pomeni tržni delež, enak ali večji od tržnega deleža proizvodov, ki se prodajajo najbolje, če lahko prodajalci ponudijo večjo izbiro.

življenja, varstvo osebnih podatkov in prepoved diskriminacije. Lažje bodo tudi kulturne in družbene izmenjave;

- tudi **delavci** bodo imeli koristi od enotnega digitalnega trga. Zaradi spletnih storitev bodo ustvarjena kakovostna delovna mesta za zaposlene ali samozaposlene, tudi na podeželskih ali odmaknjenih območjih. Večja bo izbira načinov opravljanja dejavnosti (na primer delo na daljavo) in lažja bosta iskanje zaposlitve, tudi prek nacionalnih meja, ter zasebna pobuda;
- razvoj elektronskega poslovanja bo nazadnje koristen tudi za **okolje**. Tako ustvarjena rast bo bolj okolju prijazna in trajnostna: manj energije se namreč porabi za dostavo na dom v okviru optimiziranega logističnega sistema kot pri več posameznih premikih potrošnikov¹⁸. Energija se prihrani tudi pri sami proizvodnji blaga, ki ga lahko odslej na primer prenesemo v obliki digitalnih vsebin¹⁹.

Strategija za doseg tega cilja do leta 2015

V tem sporočilu je opredeljenih pet glavnih ovir za enotni digitalni trg ter načrt ukrepov za odpravo teh ovir:

- še vedno nezadostna zakonita in čezmejna ponudba spletnih storitev,
- nezadostna obveščenost ponudnikov spletnih storitev in nezadostno varstvo uporabnikov interneta,
- neustrezni sistemi plačila in dobave,
- preštevilne zlorabe in spori, ki jih je težko rešiti,
- še vedno nezadostna postavitev širokopasovnih komunikacijskih omrežij in nezadostna uporaba naprednih tehnologij.

Teh pet ovir in rešitve, predlagane v načrtu ukrepov, niso izčrpne. V načrtu je poudarjena okrepitev enotnega in usklajenega okvira za elektronsko poslovanje in druge poslovne storitve na spletu. Načrt, ki odpira novo poglavje Evropske digitalne agende v zvezi s tem, je tudi logično nadaljevanje Akta za enotni trg²⁰ in del širše obveze Evropske unije, katere namen je spodbujati gospodarstvo in informacijsko družbo, in sicer od spodbujanja e-uprave do digitalnega opismenjevanja, od standardizacije do varnosti na spletu²¹.

Sklepne ugotovitve v tem sporočilu temeljijo na številnih posvetovanjih, študijah in poročilih, zlasti Evropskega parlamenta, pa tudi na javnem posvetovanju. Sporočilo spremljata dva delovna dokumenta služb. V prvem z naslovom „Spletne storitve,

¹⁸ „L’impact environnemental de l’achat sur internet“, Estia in Médiamétrie//NetRatings za združenje FEVAD, junij 2009.

¹⁹ Weber, Koomey, Matthews, „The energy and climate change impact of different music delivery methods“, končno poročilo za Microsoft Corporation in Intel Corporation.

²⁰ Sporočilo Komisije „Akt za enotni trg – Dvanajst pobud za okrepitev rasti in zaupanja „Skupaj za novo rast“, COM(2011) 206 konč.

²¹ Komisija bo zagotovila, da so vsi ukrepi, sprejeti v okviru tega sporočila, v skladu z Listino Evropske unije o temeljnih pravicah.

med katerimi je elektronsko poslovanje, na enotnem trgu“ so analizirane ovire za razvoj elektronskega poslovanja skupaj z oceno Direktive o elektronskem poslovanju²². V drugem z naslovom „Zagotoviti potrošnikom koristi elektronskega poslovanja“ je predstavljena podrobna analiza natančneje opredeljenih ovir za elektronsko poslovanje s proizvodi.

– PET PREDNOSTNIH NALOG

Razvoj zakonite in čezmejne ponudbe spletnih proizvodov in storitev

Da bi lahko potrošniki vseh držav članic v celoti izkoristili enotni trg spletnih storitev, morajo imeti zakonit dostop do številnih in različnih proizvodov in storitev, ponujenih na čim širšem geografskem območju.

Z **Direktivo o elektronskem poslovanju** je bila odpravljena vrsta ovir za čezmejne spletne storitve. Ta direktiva **je ključni element za pravno varnost ter zaupanje potrošnikov in podjetij**. Njena določba o notranjem trgu, na podlagi katere države članice ne smejo omejevati svobode zagotavljanja storitev informacijske družbe iz druge države članice, je temeljni kamen enotnega digitalnega trga. Na podlagi opravljenih posvetovanj in analiz se ne zdi, da bi bila na tej stopnji potrebna revizija navedene direktive. Treba pa je izboljšati njeno izvajanje (zlasti z boljšim upravnim sodelovanjem z državami članicami in poglobljeno oceno izvajanja Direktive), zagotoviti pojasnila, na primer glede odgovornosti internetnih posrednikov in sprejeti dodatne ukrepe, potrebne za uresničitev vsega njenega potenciala, kot je ugotovljen v tem akcijskem načrtu. Uporaba sistema IMI²³, ki se že uporablja za druge evropske zakonodajne instrumente, bi lahko olajšala upravno sodelovanje med državami članicami pri izvajanju Direktive o elektronskem poslovanju.

Razvoju spletnih storitev in čim širšemu dostopu do njih stoji napoti več ovir:

Podjetja se nerada spuščajo v te inovativne dejavnosti zaradi **stroškov in tveganj, ki jih povzroča razdrobljenost, povezana s sočasnim obstojem 27 nacionalnih pravnih ureditev**, zlasti v zvezi s potrošniškim pravom. Na evropski ravni je potrebno dodatno prizadevanje za sprostitev pobud, ne da bi bile sočasno ustvarjene nove ovire. S skupnim evropskim prodajnim pravom, na katero se nanaša nedavni predlog uredbe in ki se bo uporabljalo prostovoljno na podlagi izrecnega dogovora strank čezmejne pogodbe, se bodo znižali stroški podjetij za čezmejno poslovanje. To skupno evropsko prodajno pravo bo obstajalo sočasno z nacionalnim pravom. Po drugi strani pa je treba, kar zadeve stranke, odpraviti **neupravičeno diskriminacijo, ki temelji na državljanstvu ali kraju prebivališča ob nakupu**. Komisija bo v ta

²² Direktiva 2000/31/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 8. junija 2000 o nekaterih pravnih vidikih storitev informacijske družbe, zlasti elektronskega poslovanja na notranjem trgu (UL L 178, 17.7.2000, str. 1). Njen namen je spodbujati razvoj teh storitev, zlasti z uporabo načela države izvora, obveznostmi obveščanja potrošnika, ureditvijo spletnih komercialnih sporočil ter določbami o elektronskih pogodbah in odgovornosti internetnih posrednikov.

²³ To je večjezična varna spletna aplikacija, ki omogoča lažjo komunikacijo med pristojnimi organi v Evropskem gospodarskem prostoru.

namen predložila smernice za izvajanje člena 20 direktive o storitvah, ki izrecno prepoveduje tako diskriminacijo²⁴.

Spodbujati je treba tudi **večjo konkurenco med proizvodi in storitvami**. MSP so izrazila zaskrbljenost, povezano s primeri sporne uporabe **selektivne distribucije** za proizvode, ki ne bi smeli spadati vanjo. Komisija bo zagotovila dosledno uporabo pravil o selektivni distribuciji²⁵. Komisija bo v okviru prihodnje pobude glede nepoštenega poslovnega ravnanja med podjetji preučila tudi težave, ki izhajajo iz morebitne zlorabe pogajalske moči akterjev v tradicionalnem poslovanju, katere namen je oviranje dejavnosti novih ponudnikov na spletu. Nazadnje se bo prepričala, da podjetja ne zlorabljajo svojega prevladujočega položaja v digitalnem okolju in da je ohranjena nevtralnost omrežja – zlasti da končni uporabnik lahko dostopa do informacij in jih razširja ter uporablja aplikacije in storitve po lastni izbiri²⁶.

Na področju digitalnih vsebin se **zakonita ponudba** digitalnih vsebin v državah članicah razvija različno hitro in ne ustreza vedno pričakovanjem potrošnikov. Pri glasbi imajo državljani nekaterih držav članic na primer veliko bogatejšo izbiro kot v drugih državah Unije. Svetovno gledano se je uporaba spletne glasbe razvila hitreje v Združenih državah kot v Evropi²⁷, kjer je ponudba nadnacionalnega ali vseevropskega obsega še vedno omejena. Enako velja za avdiovizualni sektor, saj omrežja distribucije avdiovizualnih vsebin in pravic prenosa pogosto ostajajo omejena v določenih državah članicah in pogosto v nacionalnih okvirih. Skupno upravljanje avtorskih pravic bi se moralo razvijati na podlagi evropskih modelov, s katerimi bi se olajšalo podeljevanje licenc, ki pokrivajo več ozemelj. Evropski državljani, ki so se začasno ali za stalno nastanili v drugi državi članici, bi morali imeti možnost, da še naprej spremljajo svoje najljubše programe. Ambiciozno izvajanje evropske strategije za intelektualno lastnino²⁸ bo zlasti prispevalo k razvoju bogatejše in bolj prilagojene ponudbe na evropski ravni. Komisija bo leta 2012 predlagala vzpostavitev pravnega okvira za kolektivno upravljanje avtorskih pravic, da se omogoči licenciranje, ki bo veljalo na več ozemljih in po vsej Evropi.

Druge nove ponudbe, ki jih omogoča razvoj tehnologij, kot je **digitalna knjiga**, so v Evropi še vedno na začetku razvoja, medtem ko je v Združenih državah prodaja digitalnih knjig presegla prodajo žepnih knjig. Stopnja DDV, ki se uporablja, lahko negativno vpliva na razvoj ponudbe, saj obstajajo občutne razlike v stopnjah DDV, ki veljajo za primerljive proizvode, in se odražajo v prodajni ceni za potrošnika. To na primer velja za digitalne publikacije, ki so primerljive z enakimi fizičnimi proizvodi. V Sporočilu o prihodnosti DDV²⁹, sprejetem 6. decembra 2011, je Komisija navedla, da je eno osnovnih načel, ki ga je treba spoštovati, to, da bi morala za podobno blago in storitve veljati enaka stopnja DDV, pri tem pa bi bilo treba

²⁴ Direktiva 2006/123/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2006 o storitvah na notranjem trgu (UL L 376, 27.12.2006).

²⁵ Uredba Komisije (EU) št. 330/2010 z dne 20. aprila 2010 o uporabi člena 101(3) Pogodbe o delovanju Evropske unije za skupine vertikalnih sporazumov in usklajenih ravnanj (UL L 102, 23.4.2010, str. 1).

²⁶ COM(2011) 222 konč.

²⁷ Prodaja digitalne glasbe pomeni 19 % celotne prodaje v Evropi v primerjavi s 50 % v Združenih državah in 25 % na Japonskem (IFPI Recording Industry in Numbers, 2011).

²⁸ Sporočilo Komisije „Enotni trg na področju varstva pravic intelektualne lastnine – Spodbujanje ustvarjalnosti in inovacij za zagotavljanje ekonomske rasti, kakovostnih delovnih mest in vrhunskih proizvodov in storitev v Evropi“, COM(2011) 287 konč.

²⁹ COM(2011) 851 konč.

upoštevati tehnološki napredek, da se reši izziv konvergence med spletnim in fizičnim okoljem. Komisija bo predloge v zvezi s tem pripravila do konca leta 2013. Obširneje bo začela pogovore z državami članicami in zainteresiranimi stranmi o razvoju digitalne knjige na enotnem trgu in ovirah, s katerimi se srečuje.

Zapletenost **sistema DDV** lahko od spletne prodaje v drugi državi članici odvrne tudi podjetja³⁰. Splošno gledano bi bila poenostavitev upravnega bremena za podjetja, ki izhaja iz sedanjega sistema DDV, zlasti uvedba koncepta „vse na enem mestu“ (VEM), koristna za spodbujanje in olajšanje čezmejnega elektronskega poslovanja. Komisija v tem sporočilu navaja, da je ena od prednostnih nalog ta, da se leta 2015 uvedejo usklajeni mini-VEM za ponudnike telekomunikacijskih, televizijskih in radijskih storitev ter elektronskih storitev, ki se zagotavljajo končnim uporabnikom, ter da računa na države članice, da bodo za to zagotovile potrebne vire. Predvideno je tudi, da se po letu 2015 razširi področje uporabe VEM za drugo blago in storitve. Za dobro delovanje notranjega trga je treba uskladiti dajatve za zasebno kopiranje z načelom prostega pretoka blaga, to je omogočiti nemoteno čezmejno trgovanje z blagom, za katero se uporabljajo dajatve za zasebno kopiranje.

Družbene, gospodarske, geografske, meteorološke ali turistične **informacije**, ki **prihajajo iz javnega sektorja**, se vse bolj uporabljajo za razvoj inovativnih spletnih komercialnih aplikacij. Vendar še vedno obstajajo razlike v nacionalnih predpisih, na primer glede cene ali pogojev uporabe. Komisija je pred kratkim sprejela predlog revizije sedanjega pravnega okvira, da bi spodbudila uporabo javnih informacij za aplikacije v digitalnem okolju.

GLAVNI UKREPI

Ključni ukrepi Komisije bodo:

1. zagotovitev ustrezne uporabe Direktive o elektronskem poslovanju in direktiv o varstvu potrošnikov na spletu, pri čemer se bo Komisija oprla na izboljšanje upravnega sodelovanja z državami članicami – zlasti z razširitvijo informacijskega sistema za notranji trg (IMI), omrežjem za sodelovanje na področju varstva potrošnikov (CPC) ter poglobljeno ocenjevalno študijo prenosa in izvajanja Direktive (2012);
2. zagotovitev hitrega in ambicioznega izvajanja evropske strategije za pravice intelektualne lastnine, zlasti z zakonodajno pobudo o zasebnem kopiranju (2013) in ponovnim pregledom direktive o avtorski pravici v informacijski družbi (2012). Komisija bo leta 2012 tudi poročala o rezultatu posvetovanja o spletni distribuciji avdiovizualnih del in vplivih sodbe „Premier League“³¹;
3. zagotovitev stroge uporabe predpisov o selektivni distribuciji in preganjanja nepoštenega poslovnega ravnanja podjetij in zagotovitev, da dostopa državljanov do spletnih storitev ne bi ovirale protikonkurenčne prakse.

³⁰ Na primer, pri storitvah morajo poznati nacionalno opredeljene prage, pri katerih se morajo registrirati v državi članici, kjer poteka prodaja, in nato nositi nastalo upravno breme.

³¹ Sodba z dne 4. oktobra 2011 v združenih zadevah C-403/08 in C-429/08. V sodbi je bilo ugotovljeno, da se uvoz, prodaja in čezmejna uporaba naročnine na satelitsko televizijo ne smejo prepovedati na podlagi načela svobode opravljanja storitev.

Okrepitev obveščenosti ponudnikov in varstva potrošnikov

Ponudnikom in uporabnikom spletnih storitev morata biti omogočena dostop do dovolj popolnih in zanesljivih informacij, povezanih z njihovimi dejavnostmi, ali prejemanje teh informacij. Zlasti morata biti potrošnikom zagotovljena varstvo njihovih pravic in ustrezna uporaba njihovih osebnih podatkov.

Raven seznanjenosti in obveščenosti ponudnikov o pravilih, s katerimi je urejeno elektronsko poslovanje, in tudi raven seznanjenosti in obveščenosti potrošnikov o njihovih pravicah sta nezadostni, zlasti v čezmejnem okviru³². Po mnenju številnih podjetij je prezapleteno ali preveč tvegano, da bi prodajala na spletu ali svoje področje dejavnosti razširila na čezmejno prodajo. Komisija bo prispevala k dejavnejši politiki, za kar bo uporabila obstoječa omrežja, zlasti omrežje Enterprise Europe, da bi spletnim trgovcem zagotovila informacije o njihovih obveznostih pri čezmejni prodaji in priložnostih, ki jih ponuja prodaja v državah EU. Ta ukrep bo za trgovce pomenil enako kot objava vodnika po pravicah evropskih potrošnikov na spletu. Komisija bo sočasno razvila interaktivno spletno platformo za izobraževanje potrošnikov, ki bo vključevala vsebino v zvezi z novimi digitalnimi tehnologijami.

Vsak drugi evropski uporabnik interneta uporablja internet za iskanje informacij, zlasti za primerjavo cene, kakovosti, okoljskih ali energetskih storitev itd. pred kakršnim koli nakupom na spletu ali zunaj spleta³³. Pomembno je torej, da **strani za primerjavo** ustrezajo merilom zanesljivosti, neodvisnosti in preglednosti, ki danes niso vedno izpolnjena. Poleg tega bi bilo koristno, če bi z večjezičnimi in čezmejnimi informacijami omogočale, da se državljanom ponudi večja izbira, kar bi spodbudilo domačo konkurenco in prispevalo k napredku enotnega trga. Vzpostavitev logotipov zaupanja je še eno sredstvo, ki koristno prispeva k obveščenosti potrošnikov.

Evropski državljani se redno pritožujejo zaradi neobstoja neposrednega sredstva komuniciranja, s katerim bi lahko hitro in učinkovito stopili v stik s ponudnikom spletne storitve, na primer z letalsko družbo. Kot je potrdila študija s „skrivnostnimi kupci“³⁴, zadostuje le kratko brskanje po spletu za ugotovitev, da se zahteve glede preglednosti in obveščenosti potrošnika ob oddaji naročila ne upoštevajo dovolj³⁵. **Mreža za sodelovanje na področju varstva potrošnikov (CPC)** je od leta 2007 učinkovit instrument za zagotavljanje, da spletni trgovci uporabljajo evropska pravila o preglednosti in v zvezi z nepoštenim poslovnim ravnanjem. Razvita so bila orodja, kot so testi, imenovani „sweeps“, zaradi katerih se je zmanjšalo število primerov nepoštenega ravnanja pri prodaji letalskih vozovnic, melodij za prenosne telefone, elektronskih proizvodov itd. Komisija bo še naprej ponujala svojo pomoč za okrepitev zmogljivosti mreže CPC (na primer s spodbujanjem razvoja

³² Na primer, samo 29 % trgovcev ve, kje poiskati informacije ali nasvete o zakonodaji o varstvu potrošnikov, ki velja v drugih evropskih državah. 72 % prodajalcev na daljavo ne pozna točnega trajanja odstopnega roka pri prodaji na daljavo v svoji državi. Vir: 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, oktober 2011.

³⁵ Na primer, izrecno strinjanje s splošnimi prodajnimi pogoji, potrditev naročila po elektronski pošti in na zaslonu itd.

usposobljenosti preiskovalcev, ki delajo v tej mreži, usposabljanja in izmenjave dobre prakse).

Nedavno sprejeta **direktiva o pravicah potrošnikov**³⁶ je danes glavni instrument varstva potrošnikov pri spletnih storitvah. Izvesti jo bo treba učinkovito in hitro. Evropska komisija bo leta 2012 predstavila evropsko agendo za potrošnike, ki bo temeljila na integriranem pristopu, eden njenih osrednjih elementov pa bo vpliv digitalne revolucije na vedenje potrošnikov³⁷. Eden od ključnih ciljev te strategije bo okrepitev zaupanja potrošnikov v spletno in običajno nakupovanje proizvodov in storitev. Zlasti se bo osredotočila na sektor digitalnih vsebin z namenom izboljšanja zaščite potrošnikov v zvezi s temi nakupi.

Poleg tega je treba državljanom zagotoviti, da se njihovi **osebni podatki** ne bodo uporabljali brez njihovega soglasja, ponudniki pa morajo imeti možnost, da razvijejo inovativne ekonomske modele. Vendar razvoj novih spletnih storitev, kot je vedenjsko oglaševanje, vzbuja bojazen glede uporabe osebnih podatkov in ravni njihovega varstva. Osebe, katerih osebni podatki se obdelujejo, morajo imeti jasne in razumljive informacije v skladu z direktivo o varstvu podatkov³⁸. Z revizijo pravnega reda na področju varstva podatkov bo mogoče najti pravo ravnovesje med spodbujanjem inovacij in določitvijo visoke ravni varstva uporabnikov.

Leta 2012 bo Evropska komisija predlagala tudi zakonodajo o vzajemnem priznavanju elektronske identifikacije in avtentifikacije ter o elektronskih podpisih, saj so te teme bistvene za olajšanje elektronskega poslovanja in okrepitev zaupanja, ki ga lahko imajo državljani v tako poslovanje.

Velik izziv so tudi **spletne igre in stave**³⁹. Zaradi razmaha interneta in povečane ponudbe takih storitev je sočasni obstoj različnih nacionalnih ureditev otežen. Poleg tega nezakonita ponudba še vedno cveti⁴⁰. Upoštevanje nacionalnih pravil pomeni pravi izziv, to pa sproža vprašanje morebitnega ukrepanja na evropski ravni, da bi zagotovili ustrezno zaščito in učinkovitejši boj proti goljufijam. Nobena država članica se danes ne more sama učinkovito boriti proti nezakonitim ponudbam iger na internetu. Kljub temu je sodelovanje med nacionalnimi regulatorji še vedno v povojih. Komisija bo leta 2012 predlagala akcijski načrt, katerega cilja bosta med drugim okrepiti sodelovanje ter učinkovito zaščititi potrošnike in državljane.

Nakupovanje zdravil na spletu prinaša določene težave z vidika zaščite potrošnikov. Pred kratkim je bila sprejeta Direktiva o ponarejenih zdravilih⁴¹, ki bo

³⁶ Direktiva 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov (UL L 304, 22.11.2011).

³⁷ Evropska agenda za potrošnike, ukrep 17, Priloga k Sporočilu Komisije Evropskemu parlamentu, Svetu, Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in Odboru regij. Delovni program Komisije za leto 2012, COM(2011) 777 konč./2.

³⁸ Direktiva 95/46/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. oktobra 1995 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov (UL L 281, 23.11.1995).

³⁹ Zelena knjiga o spletnih igrah na srečo na notranjem trgu, COM(2011) 128 konč.

⁴⁰ Pri skoraj 15 000 aktivnih straneh za igre v Evropi pred nekaj leti jih je več kot 85 % delovalo brez kakršne koli licence. Vir: Cybercriminalité dans le jeu en ligne, livre blanc du CERT-LEXSI, (Laboratoire d'Expertise en Sécurité Informatique), julij 2006.

⁴¹ Direktiva 2011/62/EU z dne 8. junija 2011 o spremembi Direktive 2001/83/ES o zakoniku Skupnosti o zdravilih za uporabo v humani medicini glede preprečevanja vstopa ponarejenih zdravil v zakonito dobavno verigo (UL L174, 1.7.2011).

pripomogla k varnosti zakonitih ponudb na spletu, zlasti pa bo omogočila določitev evropskega logotipa zaupanja za zakonite spletne strani v okviru splošnejšega razmisleka o logotipih zaupanja za strani spletne prodaje, predlagane v digitalni agendi.

Zaradi zagotovitve ustrezne zaščite bolnikov v vsej Uniji bo treba v okviru in z vidika izvajanja te direktive s strani držav članic še naprej analizirati morebitna tveganja, povezana s spletno prodajo zdravil. Poleg tega bodo v poročilu, ki ga bo Komisija predložila Evropskemu parlamentu in Svetu o prispevku direktive k preprečevanju vstopa ponarejenih zdravil v zakonito dobavno verigo, vključeni podatki o razvoju ponarejanja zdravil, kar zadeva kategorije zadevnih zdravil in distribucijske poti, vključno s spletno prodajo.

Poleg tega lahko nezakonita ponudba zdravil pomeni kriminalno dejavnost, za katero Konvencija Medicrime⁴² Sveta Evrope zagotavlja mednarodni okvir za kazenske ukrepe. V sklepih Sveta iz junija 2011⁴³ so države članice pozvane, naj okrepijo sodelovanje na področju kazenskega pregona v boju proti ponarejenim zdravilom in naj odkrivajo spletne strani, ki vsebujejo morebiti nezakonite ponudbe zdravil.

GLAVNI UKREPI

Ključni ukrepi Komisije bodo:

4. okrepitev seznanjanja spletnih trgovcev z njihovimi obveznostmi in priložnostmi, ki jih ponuja enotni digitalni trg, zlasti prek omrežja Enterprise Europe, s pomočjo omrežja Evropskih potrošniških centrov (ECC-Net), kar zadeva vprašanja v zvezi s potrošniki, in z objavo posebnega priročnika (2012);
5. priprava, s pomočjo dialogov z zainteresiranimi stranmi, kodeksov obnašanja, smernic dobrih praks in drugih smernic, s čimer bodo potrošniki imeli dostop do preglednih in zanesljivih informacij za lažjo primerjavo cen, kakovosti ter trajnosti proizvodov in storitev (2013–2014);
6. okrepitev zmogljivosti omrežja CPC, da bi bilo to opremljeno s prilagojenimi instrumenti za zagotovitev uporabe ustrezne zakonodaje v digitalnem okolju na evropski ravni, zlasti s financiranjem skupnih projektov, katerih cilj je spodbuditi razvoj usposobljenosti preiskovalcev, ki delajo v omrežju, usposabljanje in izmenjavo dobrih praks (2012–2014);
7. sprejetje „strategije za evropske potrošnike“, v kateri bodo predlagani strategija in ukrepi, s katerimi se bodo potrošniki umestili v samo središče enotnega trga, tudi glede digitalnih vprašanj, zlasti z izboljšanjem zmožnosti potrošnikov za ukrepanje in primerno zaščito njihovih pravic (2012);
8. predložitev načrta ukrepov na evropski ravni za spletne igre, v katerem bodo poudarjeni upravno sodelovanje, varstvo potrošnikov in razvoj zakonite ponudbe (2012);

⁴² Konvencija z dne 28. oktobra 2011 o ponarejanju zdravil in podobnih kaznivih dejanjih, ki ogrožajo javno zdravje.

⁴³ Svet PNZ, 9. in 10. junija 2011.

9. zagotovitev, z izvajanjem direktive o ponarejenih zdravilih, primerne zaščite bolnikov, ki kupujejo zdravila na spletu, in sicer i) s spodbujanjem priprave logotipov zaupanja, ki bodo omogočili prepoznavanje spletnih strani, ki javnosti zakonito ponujajo zdravila v prodajo na daljavo (2013–2014) in, zlasti v okviru poročila, ki ga bo Komisija predložila Evropskemu parlamentu in Svetu, ii) z opazovanjem razvoja problema ponarejanja zdravil po distribucijskih poteh ter iii) s proučitvijo morebitnih specifičnih tveganj, povezanih s spletno prodajo zdravil.

Zanesljivi in učinkoviti sistemi plačila in dobave

V nasprotju s tradicionalnim poslovanjem, pri katerem se plačila opravijo „iz oči v oči“, elektronsko poslovanje večinoma temelji na **elektronskih plačilih na daljavo**. Spletni potrošniki morajo torej imeti možnost izbirati med različnimi plačilnimi sredstvi, ki zagotavljajo hitro in varno izvršitev plačil po konkurenčnih cenah. Vendar potrošniki zaradi pomanjkanja zaupanja ali omejene izbire plačilnih sredstev prepogosto ne morejo ali ne želijo plačevati prek spleta in torej v celoti izkoristiti prednosti elektronskega poslovanja⁴⁴.

Skoraj 35 % uporabnikov interneta ne kupuje na spletu, ker dvomi o varnosti plačil⁴⁵. Pri plačilih na spletu se ne sprejema dovolj debetnih kartic in vsi evropski državljani nimajo kreditnih kartic. Za potrošnike so lahko odvrčalni tudi stroški, saj so dodatni stroški včasih visoki. Podjetjem se poleg tega zdijo stroški plačila previsoki, zlasti za mikroplačila, za katera se pričakuje močno povečanje obsega (tisk, glasba, spletni filmi itd.). Ta položaj je nastal zaradi vrste ovir in pomanjkljivosti, ki zavirajo razvoj trga plačil prek interneta v Evropi, zlasti na čezmejni ravni⁴⁶. Te poleg drugega vključujejo veliko razdrobljenost trga, ovire za vstop na trg, nezadostno standardizacijo, težave interoperabilnosti med ponudniki storitev, neustrezno raven varnosti plačil in varstva osebnih podatkov, oblikovanje cen, ki ni svobodno, ali pomanjkanje preglednosti pri nekaterih plačilnih instrumentih.

Vsa ta vprašanja je treba rešiti v okviru boljšega povezovanja trga. Enotno območje plačil v eurih (SEPA) s svojim vseevropskim sistemom kreditnih prenosov in neposrednih bremenitev pomeni idealno podlago za razvoj novih vseevropskih plačilnih storitev, ob upoštevanju zahtev, ki izhajajo iz pravice do varstva podatkov⁴⁷ in zaupnosti komunikacije. Potrošniki in trgovci bi imeli neposredne koristi od bolj povezanega enotnega območja, ki bi vključevalo plačilne kartice, plačila prek spleta in mobilna plačila. Čeprav se je trg že začel razvijati v tej smeri, je ta razvoj še vedno na splošno prepočasen ali ne zajema celotne Evropske unije.

Kar zadeva **dobavo nakupov, opravljenih na spletu**, morajo potrošniki imeti zaupanje v to, da bodo naročeno pošiljko prejeli brez težav in ob razumnih stroških, brez predolgega čakanja in v zadovoljivem stanju.

⁴⁴ V zgoraj navedeni digitalni strategiji za Evropo so varnost plačil, zaupanje, spoštovanje zasebnega življenja in nezadosten dostop opredeljeni kot glavne skrbi potrošnikov, ki bi želeli kupovati na spletu.

⁴⁵ Eurostat Household survey 2009.

⁴⁶ Plačila prek spleta se pogosto izvedejo z uporabo debetnih ali kreditnih kartic, rešitev elektronskega plačila ali uporabo telefona (m-plačila).

⁴⁷ Načelo „vgrajene zasebnosti“ (privacy by design).

Danes 10 % oseb ne kupuje na spletu⁴⁸, ker jih skrbijo stroški dobave, zlasti čezmejne, in kakovost storitve. Kakovosti storitve dobave pošiljke ni mogoče oceniti zgolj na podlagi kazalnika trajanja dobave. Varnost je še en pomemben parameter, ki ga je treba upoštevati. Potrošnik mora imeti na izbiro različne možnosti, poleg tega pa je treba najboljše evropske prakse, od dostave na dom ob točno določeni uri, prevzema v partnerski trgovini ali v avtomatiziranih sistemih z daljšim obratovalnim časom itd., razširiti in uporabljati v različnih državah članicah. Vprašanje odgovornosti v primeru poškodovane, ukradene ali izgubljene pošiljke je treba pojasniti tako z vidika strank kot z vidika podjetij. Prav tako je treba zagotoviti, da bodo storitve dobave pošiljk učinkovite in dosegljive tudi na podeželskih ali oddaljenih območjih ter v najbolj oddaljenih regijah Unije, da bi lahko elektronsko poslovanje prispevalo k zmanjšanju in ne k povečanju neenakosti z vidika ozemeljske kohezije.

GLAVNI UKREPI

Komisija bo sprejela naslednje ukrepe:

10. razvoj strategije za vključitev trgov plačil s karticami prek spleta ali mobilnih telefonov na podlagi zelene knjige, ki bo sprejeta sočasno s tem sporočilom in katere namen bo i) oceniti ovire za vstop na te trge in konkurenco na njih ter po potrebi predlagati zakonodajne ukrepe, ii) zagotoviti, da bodo te plačilne storitve pregledne za potrošnike in prodajalce, iii) izboljšati in pospešiti standardizacijo in interoperabilnost plačil s karticami, prek interneta ali mobilnih telefonov ter iv) povečati raven varnosti plačil in varstva podatkov. Komisija bo sklepne ugotovitve o tem ukrepu in naslednjih korakih predložila do sredine leta 2012;
11. na podlagi zelene knjige leta 2012 začeti posvetovanje o dobavi pošiljk, zlasti čezmejnih, na podlagi rezultatov študije o stroških čezmejnih poštnih storitev, da bi se opredelile mogoče rešitve težav, s katerimi se srečujejo podjetja in potrošniki. Komisija bo sklepne ugotovitve o tem ukrepu in naslednjih korakih predložila do konca leta 2012.

Učinkovitejši boj proti zlorabam in boljše reševanje sporov

Spletne storitve morajo evropskim potrošnikom še naprej ponujati to izjemno možnost enostavnejšega komuniciranja in zakonitega opravljanja gospodarskih dejavnosti. Družbena omrežja, spletne prodajalne ali videoportali imajo ključno vlogo v evropski družbi in evropskem gospodarstvu. Državljanom omogočajo, da so dejavnejši, da izrazijo mnenje o proizvodu ali storitvi, da se informirajo ali izrazijo stališče. Toda to včasih presega zakonske meje, še zlasti na občutljivih področjih, kot so otroška pornografija, nasilje na splošno, nagovarjanje k rasnemu sovraštvu, obrekovanje, terorizem ali nezakonite spletne igre ter kazniva ravnanja, ki so lahko povezana z njimi. Skrb zbujajo tudi kršitve intelektualne lastnine.

Kljub jamstvom, ki jih Direktiva o elektronskem poslovanju ponuja podjetjem, ki pasivno gostijo ali „prenašajo“ nezakonito vsebino, internetni posredniki živijo v pravni negotovosti, ki je posledica razdrobljenosti v Evropski uniji veljavnih pravil in možnih praks, ki se od njih zahtevajo ali pričakujejo v zvezi s tem, kaj morajo

⁴⁸ Eurostatova anketa gospodinjstev (Eurostat Household survey) 2009.

storiti ali bi lahko storili, ko izvejo za nezakonite vsebine na svojih spletnih straneh. Ta razdrobljenost odvrača podjetja, ki bi želela poslovati prek spleta, ali zavira njihov razvoj.

Poleg tega se internet uporablja kot sredstvo razširjanja proizvodov ali storitev, ki ne spoštujejo pravic intelektualne lastnine, to je ponarejenih ali piratskih. Zaščita pravic intelektualne lastnine je nujna v gospodarstvu znanja in Evropska unija se aktivno bori proti ponarejanju in piratstvu.

Na splošno se nezakonite dejavnosti prepogosto ne zaustavijo učinkovito in nezakonite vsebine niso umaknjene ali so umaknjene prepočasi. Državljeni se na primer jezijo, da včasih traja predolgo celo, da se umaknejo očitno kriminalne vsebine, kot je otroška pornografija, katere prisotnost na spletu je zelo resen problem. To spodjeda zaupanje državljanov in podjetij v internet, kar vpliva na spletne storitve, kot so prodajne platforme. Sočasno se državljeni včasih pritožujejo zaradi pomanjkanja preglednosti ali pobud, ki so napačne (na primer umik zakonite vsebine) ali nesorazmerne ali ki ne spoštujejo pravice nekaterih ponudnikov spletnih storitev do zagovora.

Mehanizmi za odpravo zlorab in nezakonitih informacij morajo torej postati učinkovitejši, in sicer v okviru, ki sočasno zagotavlja pravno varnost, sorazmernost pravil, ki se uporabljajo za podjetja, in spoštovanje temeljnih pravic. Službe Evropske komisije v priloženem dokumentu podrobno opisujejo razhajanja pri interpretaciji, ki so vzrok za zgoraj navedene težave. Glede na številna različna pravila in sodno prakso v državah članicah se zdaj zdi nujno vzpostaviti horizontalni evropski okvir za postopke za obveščanje in ukrepanje⁴⁹.

Sočasno bo Komisija leta 2012 izvedla revizijo direktive o uveljavljanju pravic intelektualne lastnine⁵⁰, da bi se bolje spopadla z nezakonitimi vsebinami ob spoštovanju notranjega trga in temeljnih pravic z izboljšanjem civilnoprocesnega okvira. Vzpostavitev evropskega okvira za obveščanje in ukrepanje ne bo vplivala na to pobudo. Sodelovanje z zainteresiranimi stranmi, zlasti internetnimi ponudniki, imetniki pravic in plačilnimi storitvami, v Evropski uniji in Združenih državah, je lahko prav tako v pomoč v boju proti nezakonitim vsebinam.

Poleg tega se je treba boriti proti nepoštenemu poslovnemu ravnanju nekaterih podjetij, zlasti proti uporabi dvomljive ali prepovedane poslovne komunikacije.

Če se težava pojavi v okviru spletnega nakupa, morajo imeti potrošniki možnost najti hitro in enostavno rešitev. Njihova negotovost glede ukrepanja v primeru težave ostaja temeljna ovira za zaupanje, ki bi ga lahko imeli v spletne storitve. Predložitev zadeve sodiščem za zdaj ne ponuja zadovoljive rešitve za reševanje sporov, nastalih

⁴⁹ Postopki za obveščanje in ukrepanje so postopki, ki jih uporabljajo internetni posredniki za ukrepanje proti nezakonitim vsebinam po prejemu obvestila. Posrednik lahko ukrepa z umikom nezakonite vsebine, blokiranjem teh vsebin ali zahtevo osebam, ki so vsebino objavile na spletu, po prostovoljnem umiku vsebine. Ta pobuda ne bo ogrozila, ampak bi morala spodbuditi podrobnejše pobude na nekaterih področjih. Tako evropski protokol, ki so ga maja 2011 podpisali glavni imetniki pravic in spletne platforme za spletno prodajo ponarejenih proizvodov, poleg sistema za obveščanje in umik zahteva tudi ukrepanje proti ponavljajočim se kršitvam ter preventivne in proaktivne ukrepe.

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

⁵⁰ Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 2004/48/ES z dne 29. aprila 2004 o uveljavljanju pravic intelektualne lastnine (UL L 195, 2.6.2004).

pri poslovnih transakcijah na spletu, saj so klasični načini sodnega reševanja sporov predragi in veliko predolgi⁵¹. Okrepiti je torej treba učinkovitost uporabe prava na splošno in zlasti olajšati **reševanje spletnih sporov**. Alternativni sistemi reševanja sporov⁵² so hitrejša in cenejša sredstva, ki jih je treba uporabiti, da bi omogočili optimalni razvoj spletnih storitev. Vendar trenutno na spletu še vedno niso dovolj razpoložljivi, niso znani ali so slabo poznani ter ne zajemajo vseh sektorjev. Za odpravo tega stanja in v skladu z Aktom za enotni trg je Komisija predlagala Direktivo o alternativnem reševanju potrošniških sporov in Direktivo o alternativnem spletnem reševanju potrošniških sporov⁵³. Zaželeno je, da Evropski parlament in Svet nemudoma sprejmeta ta predloga⁵⁴. Poleg tega bo Komisija kmalu sprejela zakonodajno pobudo za reševanje sporov med podjetji⁵⁵.

Nazadnje, osnoven pogoj za zaupanje v enotni digitalni trg je okrepitev njegove varnosti. V digitalnem svetu, ki je medsebojno povezan in soodvisen, lahko kibernetiski napadi in tehnične motnje zelo hitro prizadenejo infrastrukturo in s tem močno vplivajo na evropsko gospodarstvo in družbo ter na same državljane. Zato je treba na ravni EU sprejeti učinkovito in oprijemljivo politiko. Komisija bo tako leta 2012 predlagala evropsko strategijo za varnost interneta. Njeni glavni cilji bodo zagotoviti, da se vzpostavljene infrastrukture za varnost interneta učinkovito zoperstavljajo kibernetiskim napadom in tehničnim motnjam, redno testiranje njihove sposobnosti odziva, izmenjava informacij, vnaprejšnje načrtovanje operativnih načinov in zagotovitev vzpostavitve mehanizmov obveščanja pristojnih organov.

GLAVNI UKREPI

Ukrepi Komisije bodo:

12. sprejetje horizontalne pobude o postopkih za obveščanje in ukrepanje (2012)⁵⁶;
13. sprejetje predloga leta 2012 za splošno strategijo o varnosti na spletu v Evropi z namenom, da se vzpostavi boljša zaščita pred kibernetiskimi napadi v EU. V tem okviru bo zlasti pomembno, da se do leta 2013 ustanovi Evropski center za kibernetisko kriminaliteto.

Postavitev širokopasovnih omrežij in uporaba naprednih tehnoloških rešitev

Postavitev širokopasovnih komunikacijskih omrežij je pogoj sine qua non za razvoj spletnih storitev. Kljub temu Evropska unija, ki si je v digitalni agendi zastavila

⁵¹ In to kljub obstoju evropskega postopka v sporih majhne vrednosti, ki ga določa Uredba (ES) št. 861/2007 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. julija 2007 o uvedbi evropskega postopka v sporih majhne vrednosti (UL L 199, 31.7.2007, str. 1).

⁵² Znani kot alternativno reševanje sporov/spletno reševanje sporov (Alternative dispute resolution (ADR)/On line dispute resolution (ODR)).

⁵³ Predlog Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov), COM(2011) 793, ter Predlog Uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov (Uredba o spletnem reševanju potrošniških sporov), COM(2011) 794.

⁵⁴ Predloga za to direktivo in uredbo spadata med 12 ključnih ukrepov, izhajajočih iz Akta za enotni trg. Evropski parlament in Svet pa sta se zanj že dogovorila, da ju bosta sprejela po hitrem postopku (Letni pregled rasti, COM (2011) 815 konč.).

⁵⁵ Predlog za spletno reševanje sporov med podjetji je načrtovan za leto 2012.

⁵⁶ Narava pobude bo določena na podlagi predhodne študije vpliva.

ambiciozne cilje⁵⁷, v primerjavi s svojimi konkurenti zaostaja pri naložbah v telekomunikacijske infrastrukture nove generacije, ki jih nujno potrebuje.

Države članice morajo **naložbe v širokopasovna omrežja** postaviti v središče svoje strategije za rast⁵⁸, zlasti z izvajanjem operativnih načrtov v zvezi s tem, hitrim prenosom revidiranega evropskega zakonodajnega okvira o elektronskih komunikacijah v nacionalno pravo, prilagoditvijo svojega urbanističnega prava za omejitve stroškov postavitve ali z uporabo sredstev, razpoložljivih v okviru regionalne politike, oz. instrumentov, predvidenih v instrumentu za povezovanje, ki ga je predlagala Komisija (na primer obveznosti za posojila)⁵⁹. Komisija bo države članice spodbujala pri pospeševanju digitalnega gospodarstva in družbe ter zagotavljanju vključitve podeželskih, odmaknjenih in najbolj oddaljenih območij v omrežje elektronskih komunikacij.

Poleg tega je zaradi pojava novih načinov uporabe spleta, na primer uporabe mobilnega interneta (pametni telefoni, tablični računalniki) potrebna **večja razpoložljivost radiofrekvenčnega spektra**. Evropske želje glede rasti se morajo uresničiti z ustreznimi ukrepi na tem področju. Zlasti bo treba v luči nedavno sklenjena političnega dogovora hitro izvesti predlog sklepa Evropskega parlamenta in Sveta o uvedbi prvega programa za politiko radiofrekvenčnega spektra⁶⁰, potem ko ga bo sprejel evropski zakonodajalec. Zlasti je še posebej pomembno, da se državljanom in podjetjem zagotovi boljše brezžične širokopasovne povezave z bolj učinkovito uporabo spektra, zlasti s souporabo spektra.

Poleg infrastrukture mora Evropska unija odgovoriti na izzive, ki jih prinašajo napredne tehnologije. Zlasti **računalništvo v oblaku** pomeni velik potencial v smislu delovnih mest, produktivnosti, zlasti za MSP, in prihrankov za vse sektorje. Komisija bo leta 2012 sprejela skupno evropsko strategijo o računalništvu v oblaku, ki bo zajemala pravne in tehnične vidike, standardizacijo ter ukrepe v korist raziskav in inovacij.

GLAVNI UKREPI

Ukrepi Komisije bodo:

14. okrepitev in olajšanje razvoja informacijske in komunikacijske infrastrukture v letu 2012, ki se doseže tako, da se i) v okviru instrumenta za povezovanje v Evropi določijo smernice za pripravo projektov za širokopasovno infrastrukturo, ii) v okviru evropskih kohezijskih skladov določijo smernice za pametno strategijo specializacije, ki se mora izvesti za dostop do regionalnih sredstev, iii) v regulativnem okviru elektronskih komunikacij sprejme priporočilo o zaračunavanju dostopa na grosističnem trgu, da bi se spodbudile naložbe v vzpostavitev optičnih omrežij, ter sprejme revizija smernic 2009 o državni pomoči

⁵⁷ Dostop do povezav s hitrostjo nad 30 Mbps za vse Evropejce in najmanj 50 % gospodinjstev, naročenih na povezave s hitrostjo nad 100 Mbps, leta 2020.

⁵⁸ Kot velja za vse pobude, omenjene v tem sporočilu, brez poseganja v pravila o državni pomoči.

⁵⁹ Predlog Uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o vzpostavitvi instrumenta za povezovanje Evrope z dne 19. oktobra 2011, COM(2011) 665 konč.

⁶⁰ COM(2010) 471 konč.

- za širokopasovna omrežja⁶¹ ter iv) sprejme vodnik tehnik za zmanjševanje gradbenih stroškov z namenom, da bi se prepolovili;
15. sprejetje skupne strategije o računalništvu v oblaku, da se ta sektor spodbudi in da se gospodarskim subjektom zagotovi potrebna pravna varnost (2012);
16. sprejetje Sporočila o souporabi spektra z vključitvijo strategije za spodbujanje souporabe dostopa do spektra na notranjem trgu in z omogočanjem strukturirane politične debate o gospodarskih, tehničnih in uredbenih vprašanjih različnih načinov souporabe spektra (2012).

– SKLEPNA UGOTOVITEV

Elektronsko poslovanje in spletne storitve so se v zadnjih desetletjih razvijali v korist evropskih državljanov in potrošnikov. Pomenijo izjemen gospodarski in družbeni potencial, ki še zdaleč ni izkoriščen.

Prihod digitalne družbe in digitalnega gospodarstva mora spremljati in pospešiti odločna evropska strategija, ki bo ustrezala pričakovanjem državljanov in s katero bo zagnana nova rast, s ciljem podvojitve deležev internetnega gospodarstva v evropskem BDP in spletne prodaje v trgovini na drobno do leta 2015. Poleg spremljanja tu predlaganih ukrepov za doseg tega cilja bo treba zagotoviti uskladitev in zbliževanje pobud. To zlasti pomeni, da bo treba ob upoštevanju težav pred vsakim novim predlogom zagotoviti, da ne bo noben nov ukrep, sprejet na evropski ravni, ustvarjal novih ovir za razvoj spletnih storitev.

Glede na svetovno razsežnost elektronskega poslovanja in spletnih storitev bo treba ukrepanje v Evropski uniji dopolniti z dejavnejšim sodelovanjem pri delu obstoječih mednarodnih organov in ustreznim usklajevanjem za preprečitev, da bi evropska podjetja, ki delujejo zunaj Evropske unije, in podjetja iz tretjih držav s sedežem v Uniji naletela na težave zaradi razdrobljenosti pravil.

Evropska komisija bo skrbno spremljala razvoj sektorja spletnih storitev in poročala o napredku pri izvajanju tega akcijskega načrta z objavo letnih poročil v povezavi s poročili o uporabi Direktive o elektronskem poslovanju ter skladno s spremljanjem Akta za enotni trg in Evropsko digitalno agendo. Leta 2013 bo organizirala konferenco zainteresiranih strani. Poleg tega bo Komisija ob vmesnem pregledu digitalne strategije ocenila napredek, dosežen pri ukrepih, določenih v navedeni strategiji, in po potrebi predvidela nove ukrepe za dodatno spodbujanje digitalne družbe in digitalnega gospodarstva.

⁶¹ Smernice Skupnosti o uporabi pravil o državni pomoči v zvezi s hitro postavitvijo širokopasovnih omrežij (UL C 235, 30.9.2009).