

Tisdagen den 21 september 2010

## I

*(Resolutioner, rekommendationer och yttranden)*

## RESOLUTIONER

## EUROPAPARLAMENTET

**Den inre marknaden för e-handel**

P7\_TA(2010)0320

**Europaparlamentets resolution av den 21 september 2010 om fullbordandet av den inre marknaden för e-handel (2010/2012(INI))**

(2012/C 50 E/01)

*Europaparlamentet utfärdar denna resolution,*

- med beaktande av EU-domstolens avgöranden om Google (i domen av den 23 mars 2010 i de förenade målen C-236/08–C-238/08) och BergSpechte (domen i målet C-278/08 av den 25 mars 2010) som definierar begreppet "normalt informerad och skäligen uppmärksam Internetanvändare" som den genomsnittliga Internetkonsumenten,
- med beaktande av sin resolution av den 9 mars 2010 om konsumentskydd <sup>(1)</sup>,
- med beaktande av Solvits årsrapport för 2008 om Solvit-nätverkets utveckling och resultat under 2008 (SEK(2009)0142), arbetsdokumentet från kommissionens avdelningar av den 8 maj 2008 om en handlingsplan när det gäller en integrerad strategi för att tillhandahålla stödtjänster för inre marknadsfrågor till medborgare och företag (SEK(2008)1882) och Europaparlamentets resolution av den 9 mars 2010 om Solvit <sup>(2)</sup>,
- med beaktande av kommissionens meddelande av den 3 mars 2010 "Europa 2020 – En strategi för smart och hållbar tillväxt för alla" (KOM(2010)2020),
- med beaktande av kommissionens arbetsdokument av den 3 december 2009 om vägledning om genomförandet/tillämpningen av direktiv 2005/29/EG om otillbörliga affärsmetoder (SEK(2009)1666),
- med beaktande av kommissionens meddelande av den 22 oktober 2009 om gränsöverskridande e-handel mellan företag och konsument i EU (KOM(2009)0557),
- med beaktande av undersökningen "Mystery shopping evaluation of cross-border e-commerce in the EU", som genomförts av YouGovPsychonomics på uppdrag av Europeiska kommissionen, GD Hälsa och konsumentfrågor, och som publicerades den 20 oktober 2009,

<sup>(1)</sup> Antagna texter, P7\_TA(2010)0046.<sup>(2)</sup> Antagna texter, P7\_TA(2010)0047.

**Tisdagen den 21 september 2010**

- med beaktande av kommissionens arbetsdokument av den 22 september 2009 med titeln "Retail financial services to the Consumer Markets Scoreboard" (SEK(2009)1251),
- med beaktande av kommissionens meddelande av den 7 juli 2009 om en harmoniserad metod för klassificering och rapportering av klagomål och förfrågningar från konsumenter (KOM(2009)0346) och det åtföljande utkastet till kommissionens rekommendation (SEK(2009)0949),
- med beaktande av kommissionens meddelande av den 2 juli 2009 om tillsyn av konsumentregelverket (KOM(2009)0330),
- med beaktande av kommissionens rapport av den 2 juli 2009 om tillämpningen av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen ("förordningen om konsumentskyddssamarbete") (KOM(2009)0336),
- med beaktande av kommissionens arbetsdokument av den 5 mars 2009 om rapporten om gränsöverskridande e-handel i EU (SEK(2009)0283),
- med beaktande av Europaparlamentets resolution av den 5 februari 2009 om internationell handel och Internet <sup>(1)</sup>,
- med beaktande av kommissionens meddelande "Övervakning av den inre marknads konsekvenser för konsumenten: Andra resultatavslutningar för konsumentmarknaderna" av den 28 januari 2009 (KOM(2009)0025) och kommissionens åtföljande arbetsdokumentet "Second Consumer Markets Scoreboard" (SEK(2009)0076),
- med beaktande av sin resolution av den 21 juni 2007 om konsumenternas förtroende för den digitala miljön <sup>(2)</sup>,
- med beaktande av artikel 20.2 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/123/EG av den 12 december 2006 om tjänster på den inre marknaden <sup>(3)</sup>,
- med beaktande av Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/114/EG av den 12 december 2006 om vilseledande och jämförande reklam (kodifierad version) <sup>(4)</sup>,
- med beaktande av sina resolutioner av den 23 mars 2006 om europeisk avtalsrätt och översynen av gemenskapens regelverk: utvecklingen i framtiden <sup>(5)</sup> och av den 7 september 2006 om europeisk avtalsrätt <sup>(6)</sup>,
- med beaktande av gällande gemenskapslagstiftning på områdena konsumentskydd, e-handel och informationssamhällets utveckling,
- med beaktande av kommissionens meddelande om översynen av EU:s regelverk för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (KOM(2006)0334),
- med beaktande av första rapporten av den 21 november 2003 om tillämpningen av direktivet för elektronisk handel (KOM(2003)0702),
- med beaktande av Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG av den 23 september 2002 om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter och om ändring av rådets direktiv 90/619/EEG samt direktiven 97/7/EG och 98/27/EG <sup>(7)</sup>,

<sup>(1)</sup> EUT C 67 E, 18.3.2010, s. 112.

<sup>(2)</sup> EUT C 146 E, 12.6.2008, s. 370.

<sup>(3)</sup> EUT L 376, 27.12.2006, s. 36.

<sup>(4)</sup> EUT L 376, 27.12.2006, s. 21.

<sup>(5)</sup> EUT C 292 E, 1.12.2006, s. 109.

<sup>(6)</sup> EUT C 305 E, 14.12.2006, s. 247.

<sup>(7)</sup> EGT L 271, 9.10.2002, s. 16.

Tisdagen den 21 september 2010

- med beaktande av Uncitrals modellag om elektronisk handel 1996, Uncitrals modellag om elektroniska signaturer 2001 och Uncitrals konvention om internationella avtalsslut i samband med användning av elektronisk kommunikation 2005 <sup>(1)</sup>,
- med beaktande av artikel 11 i EUF-fördraget vari fastställs att miljöskyddskraven ska integreras i utformningen och genomförandet av unionens politik och verksamhet, särskilt i syfte att främja en hållbar utveckling,
- med beaktande av artikel 12 i EUF-fördraget vari fastställs att konsumentskyddskraven ska beaktas när unionens övriga politik och verksamhet utformas och genomförs,
- med beaktande av artikel 14 i EUF-fördraget och tillhörande protokoll 26 om tjänster av allmänt (ekonomiskt) intresse,
- med beaktande av artikel 48 i Europaparlamentets arbetsordning,
- med beaktande av betänkandet från utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd och yttrandena från utskottet för industrifrågor, forskning och energi och utskottet för rättsliga frågor (A7-0226/2010), och av följande skäl:
  - A. EU bör inte bara söka vägar för att fortsätta utvecklingen av den inre marknaden för e-handel utan även undersöka hur den inre marknaden skulle kunna få en varaktig nystart genom en ytterligare utveckling av e-handeln.
  - B. I Mario Montis rapport om en ny strategi för den inre marknaden av den 9 maj 2010 betonas att den inre marknaden är mindre populär än någonsin men samtidigt behövs mer än någonsin. Vidare framhålls det i rapporten att e-handel, innovativa tjänster och eko-industri har den största tillväxt- och sysselsättningspotentialen inför framtiden och därmed utgör nya framåt drivande områden på den inre marknaden.
  - C. Den elektroniska handeln är en mycket viktig del av Internet och en betydelsefull katalysator för att uppnå målen med EU 2020-strategin för den inre marknaden. Det är av vikt att alla berörda parter samarbetar för att övervinna de återstående hindren.
  - D. För de små och medelstora företagen underlättar och främjar e-handeln utveckling av nya marknadsnischer som annars inte skulle finnas.
  - E. För att e-handlare fullt ut ska kunna utnyttja potentialen på EU:s inre marknad bör de uppmuntras att göra reklam för sina produkter i samtliga medlemsstater med hjälp av direkt marknadsföring eller andra kommunikationsverktyg.
  - F. E-handel är en nyckelmarknad för Europeiska unionen under tjugohundralet. Den har potential att stöpa om EU:s inre marknad, bidra till kunskapsekonomin, ge värde och möjligheter till konsumenterna och näringslivet i Europa i denna tid av finansiell press, och ha stor och positiv inverkan på jobb och tillväxt. Utvecklingen av e-handeln kan förbättra EU-ekonomins konkurrenskraft som ett led i kommissionens EU 2020-strategi, inbegripet utveckling och främjande av nya sätt för entreprenörskap hos små och medelstora företag.
  - G. För att uppnå Lissabonagendans mål att öka tillväxten, konkurrensen och skapa konkurrenskraftiga och integrerande jobb till nytta för EU:s 500 miljoner konsumenter och deras välbefinnande, är det av största vikt att den inre marknaden fungerar effektivt. E-handel över gränserna ger viktiga samhälls-ekonomiska fördelar till konsumenterna i Europa, såsom ökad egenmakt och bekvämlighet, förstärkta konsumenträttigheter, ökad insyn och konkurrens, åtkomst till ett större utbud varor och tjänster att jämföra och välja mellan samt stora möjligheter att spara pengar.

<sup>(1)</sup> <http://www.un.or.at/unictral>.

**Tisdagen den 21 september 2010**

- H. Under den senaste ekonomiska krisen har utvecklingen av det digitala samhället och fullbordandet av den inre marknaden för informations- och kommunikationsteknik gjort det möjligt för e-handeln att fortsätta att växa och skapa arbetstillfällen, bidragit till att Internetföretag kunnat fortsätta sin ekonomiska aktivitet och gett konsumenter möjligheten att dra fördel av ett större utbud och bättre priser. Den gränsöverskridande e-handeln har betydelsefulla fördelar för EU-företag – särskilt små och medelstora – som kan leverera nyskapande och konsumentvänliga varor och tjänster av hög kvalitet för en inre EU-marknad på nätet. Den gränsöverskridande e-handeln stärker deras position och gör det möjligt för dem att behålla sin konkurrenskraft i den globala ekonomin.
- I. E-handeln ger konsumenterna ett större utbud, särskilt människor som bor i svårtillgängliga, avlägsna eller perifera områden och personer med nedsatt rörlighet, vilka annars inte skulle ha tillgång till ett så brett utbud av varor. E-handeln är särskilt fördelaktig för människor på landsbygden eller i avlägset belägna områden, som annars kanske inte skulle få tillgång till ett stort utbud av varor på ett lika enkelt sätt eller till lika så lågt pris.
- J. Den andra rapporten om tillämpningen av e-handelsdirektivet skulle ha påbörjats 2005, det vill säga för fem år sedan (artikel 21 i direktiv 2000/31/EG).
- K. I den digitala agendan för Europa fastställs rimliga mål för bredbandstäckning med snabbt och ultrasnabbt bredband och för övergången till e-handel.
- L. På grund av onödiga hinder för e-handeln, såsom en fragmenterad EU-marknad och konsumenternas osäkerhet vad avser dataskyddet, säkerheten i transaktionerna och konsumenträttigheterna i samband med eventuella problem, är förtroendet för den digitala miljön lågt bland Europas konsumenter och näringsidkare, och i vissa aspekter av e-handeln ligger Europa efter Förenta staterna och Asien. Att skapa en "digital inre marknad" som underlättar transaktioner över nationsgränserna i en onlinemiljö för alla konsumenter i hela EU är en viktig del i vitaliseringen av den inre marknaden, eftersom människor härigenom får ett större utbud av produkter och tjänster. Att överbygga hindren för e-handeln över gränserna och stärka konsumenternas förtroende är grundläggande om man vill uppnå en attraktiv, integrerad digital inre marknad för Europa och stimulera konsumentmarknaderna och den bredare ekonomin.
- M. I kommissionens meddelande om en digital agenda sägs att konsumenterna inom EU många gånger väljer att handla med företag som har sin bas utanför EU, till exempel i Förenta staterna, vilket visar hur viktigt det är att utforma en politik för att uppmuntra global elektronisk handel och att framhålla nödvändigheten att internationalisera förvaltningsformerna för Internet i linje med Tunisagendan. Varken konsumenterna eller företagen kan utnyttja fördelarna med den digitala inre marknaden, eftersom endast ett litet fåtal onlinehandlare säljer sina produkter eller tjänster till andra medlemsstater, och de flesta av dessa endast till ett begränsat antal medlemsstater. Det är nödvändigt att bekämpa konsumentdiskriminering, bland annat i samband med betalning, genom bestämmelser om hur betalning och leverans ska gå till. E-handeln utgör nu en betydande del av det vanliga näringslivet, och näringsidkare och konsumenter använder sig i allt högre utsträckning av såväl näthandel som traditionell handel, allt efter vad de finner bäst.
- N. E-handeln är internationell till sin natur och kan inte begränsas till att omfatta bara EU.
- O. I den digitala agendan för Europa fastställs rimliga mål för bredbandstäckning med snabbt och ultrasnabbt bredband och för övergången till e-handel.
- P. Fragmenteringen av delar av den elektroniska marknaden inom EU är ett hot mot de rättigheter som fastställs i gemenskapens regelverk.
- Q. Konsumenter och näringsidkare i Europa har liten rättssäkerhet i gränsöverskridande e-handel inom EU, och en enda elektronisk transaktion omfattas av många rättsliga bestämmelser som medför sinsemellan olikartade krav, vilket inte förser vare sig näringslivets aktörer eller konsumenterna med tydliga och lättillämpade regler.

Tisdagen den 21 september 2010

- R. Detsamma gäller e-handel utanför EU eftersom konsumenterna inom EU ofta inte gör en skillnad mellan EU- och tredjeländer när de köper eller säljer varor på nätet. Det finns därför ett behov av att även involvera tredjeländer i projektet att öka insynen i e-handeln och göra den mera tillförlitlig och ansvarstagande.
- S. De allt fler gränsöverskridande inslagen på konsumentmarknaderna innebär nya utmaningar för tillsynsmyndigheter som är begränsade av jurisdiktionella gränser och fragmenteringen av regelverket.
- T. Förekomsten av olagliga tjänster på nätet utgör ett allvarligt hinder för utvecklingen av lagliga marknader för vissa digitala tjänster, framför allt musik, film och i allt större utsträckning böcker och tidskrifter. De immateriella rättigheterna spelar en avgörande roll i den digitala världen och skyddet av dessa, framför allt på Internet, kvarstår som en särskild utmaning.
- U. E-handelskonsumenter har rätt till ersättning om de drabbas till följd av olagliga förfaranden, men i praktiken är det mycket svårt att ta den här typen av ärenden till domstol på grund av dålig kunskap om vilka lagar som gäller i de olika medlemsstaterna, långa och komplexa förfaranden samt de risker som är förknippade med rättstvister, särskilt i gränsöverskridande fall, och de höga kostnaderna.
- V. Att den grundläggande mänskliga rätten till privatliv garanteras och att personuppgifter skyddas är viktiga förutsättningar för e-handeln.
- W. Trots möjligheter till alternativ tvistlösning utnyttjas dessa i genomsnitt bara av 5 procent av detaljhandlarna, och 40 procent av dem är inte ens medvetna om att sådana möjligheter finns.
- X. Harmoniseringen av de mest grundläggande konsumenträttigheterna, liksom av porto- och bankkostnader, upphovsrättsavgifter, moms förfaranden och dataskyddspraxis, är ett viktigt steg mot att skapa en verklig inre marknad för näringsidkare och konsumenter. Medlemsstaterna måste behålla sina befogenheter på moms förfarandeområdet.
- Y. De olika systemen för upphovsrättsavgifter i medlemsstaterna behöver förenklas och förtydligas, så att onlineleverantörer lättare kan göra sina varor och tjänster tillgängliga för kunder i olika medlemsstater. En sådan översyn av systemen för upphovsrättsavgifter skulle ge onlineleverantörer större rättssäkerhet när de tillhandahåller varor och tjänster till konsumenter. Det är viktigt att säkerställa en hög konsumentskyddsnivå för att öka förtroendet för varor och tjänster som säljs online, genom att se till att onlinemarknaden respekterar handelspraxis. Fortfarande finns en rad allvarliga struktur- och regleringshinder för att en inre EU-marknad för e-handel ska kunna fungera ordentligt, till exempel det faktum att konsumentskyddsbestämmelser, momsregler, återvinningsavgifter och skatter ser helt olika ut i de olika länderna, och att bestämmelser för avtal om ensamrätt och selektiv distribution inte följs.
- Z. Tillträde till tillförlitliga högkvalitativa posttjänster till ett rimligt pris i hela Europeiska unionen är en prioriterad fråga när det gäller att skapa en effektiv inre marknad för e-handel. De nuvarande vertikala distributionsavtalen används ofta för att undvika eller begränsa näthandel. På så sätt inskränks detaljhandlarnas tillträde till större marknader, konsumenterna nekas bättre utbud och priser och avtalen blir ett hinder för ökad handel. Den gränsöverskridande e-handeln mellan företag kan öka de europeiska företagens konkurrenskraft och göra det möjligt för dem att enkelt få tag på komponenter, tjänster och kunskap överallt på den inre marknaden (vilket även kan medföra nya samordningsvinster). Dessutom utgör den en möjlighet, särskilt för små och medelstora företag, att göra sin kundkrets mer internationell utan att behöva investera i fysisk närvaro i en annan medlemsstat.
- AA. Elektronisk handel gynnar utvecklingen av en ekologisk inre marknad genom användningen av teknik, standarder, märkning, produkter och tjänster som är koldioxid snåla och miljövänliga.
- AB. Rättsskyddet och köparnas förtroende för e-handeln måste stärkas. Samtidigt får man inte glömma att även säljarna och näringsidkarna behöver rättssäkerhet.

**Tisdagen den 21 september 2010**

- AC. Flexibilitet på marknaderna är det effektivaste sättet att skapa tillväxt. Det är viktigt att EU-institutionerna ser till att de nätbaserade marknaderna är så flexibla som möjligt så att ett ökat företagande och en allmän expansion inom denna sektor kan uppnås. Den digitala inre marknaden kan fullbordas endast om viktig lagstiftning om den inre marknaden, bland annat tjänstedirektivet, genomförs på ett korrekt sätt i alla EU:s medlemsstater. Det är mycket viktigt att skapa rättssäkerhet och öppenhet i fråga om rättighetsklarering när en e-handlare laddar upp upphovsrättsskyddat innehåll till en webbplats. Internet är den snabbast växande kanalen för detaljhandel, och e-handeln ökar ständigt på nationell nivå. Samtidigt blir klyftan mellan inhemsk och gränsöverskridande e-handel inom EU allt djupare, och konsumenterna i vissa medlemsstater i EU upplever geografiska, tekniska och organisatoriska begränsningar i utbudet.
- AD. Kommissionens resultattavla för konsumentmarknaden är ett bra verktyg för övervakning av situationen för gränsöverskridande e-handel i EU i och med att den anger i vilken grad konsumenterna kan ta del av varor och tjänster på den inre marknaden.
- AE. Det är väldigt viktigt att man uppnår målet att slutföra utbyggnaden av Internettjänster via bredband i EU-medlemsstaterna senast 2013, så att man kan ge både konsumenter och företag tillträde till den digitala ekonomin.

**Inledning**

1. Europaparlamentet välkomnar kommissionens meddelande av den 22 oktober 2009 om gränsöverskridande e-handel mellan företag och konsumenter i EU.
2. Europaparlamentet välkomnar kommissionens meddelande av den 19 maj 2010 om en digital agenda för Europa, där det fastställs att kommissionens strategi syftar bl.a. till en förenkling av transaktioner online och till en uppbyggnad av det digitala förtroendet.
3. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att vidta åtgärder med anledning av den akuta situation som beskrivs i Montis rapport om en ny strategi för den inre marknaden, där en av slutsatserna är att EU – som ett grundläggande steg inför den framtida inre marknaden – utan dröjsmål och helhjärtat bör ta itu med frågan hur man på bästa sätt och senast 2012 kan undanröja de återstående hindren för skapandet av en detaljhandelsmarknad på nätet som omfattar hela EU.
4. Europaparlamentet välkomnar att EU 2020-strategin främjar en kunskapsbaserad ekonomi, och uppmanar kommissionen att vidta omedelbara åtgärder för att öka hastigheten på bredbandstjänster och för att harmonisera avgifterna för sådana tjänster i hela unionen, så att man bättre kan uppnå en inre marknad för e-handel.
5. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att harmonisera alla grundläggande definitioner på området under en rimlig tidsperiod och samtidigt uppmärksamma det hårda arbete som redan har utförts på områden som förknippas med e-handel.
6. Europaparlamentet betonar att fullbordandet av den inre marknaden för e-handel förutsätter en övergripande strategi från kommissionens sida, med bl.a. effektiv samordning mellan olika generaldirektorat. Därför välkomnar parlamentet kommissionens åtagande nyligen (i sitt meddelande om en digital agenda för Europa) att inrätta en kommissionärsgrupp för att uppnå en effektiv politisk samordning.
7. Europaparlamentet påpekar att e-handel inte bör ses som ett självändamål, utan som ett extra verktyg för små och medelstora företag när det gäller att öka deras konkurrenskraft.
8. Europaparlamentet betonar vikten av att fullt ut utnyttja e-handels potential som en del i arbetet med att göra EU konkurrenskraftigare på global nivå.
9. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att utan dröjsmål vidta åtgärder som syftar till att främja en välfungerande digital inre marknad för varor och tjänster för att utnyttja dess enorma outnyttjade potential i termer av tillväxt och sysselsättning.



Tisdagen den 21 september 2010

10. Europaparlamentet understryker att det behövs en aktiv politik för att medborgare och företag ska kunna dra största möjliga fördel av den inre marknaden som erbjuder varor och tjänster av hög kvalitet och till konkurrenskraftiga priser. Parlamentet anser att detta är ännu viktigare nu under den pågående ekonomiska krisen för att bekämpa växande orättvisor och skydda sårbara konsumenter som bor i avlägsna områden eller har nedsatt rörlighet, låginkomsttagare samt små och medelstora företag som visar stor vilja att bli verksamma inom den elektroniska handeln.

#### **Motverka en uppdelad inre marknad för näthandel**

11. Europaparlamentet efterlyser en bättre tillnärmning av förhandsinformation för e-handel på en hög konsumentskyddsnivå, i den mån en sådan harmonisering kan anpassas för att säkerställa större insyn för och förtroende mellan konsumenter och säljare, samtidigt som principen om minimal harmonisering bibehålls när det gäller avtal inom vissa sektorer.

12. Europaparlamentet påminner om att det finns stora skillnader i bestämmelser och praxis för dem som arbetar med distansförsäljning när det gäller de garantier och ansvar de erbjuder inom och utanför de nationella gränserna, och en harmonisering skulle vara av intresse för dem. Parlamentet efterlyser en djupanalys av konsekvenserna för e-handeln av en harmonisering av bestämmelser avseende de rättsliga garantierna för överensstämmelse med befintlig nationell lagstiftning.

13. Europaparlamentet anser att en del bestämmelser och praxis bör göras enhetliga för att distansförsäljare ska kunna verka över de nationella gränserna när det gäller garantier och ansvar.

14. Europaparlamentet förespråkar utveckling av ett lämpligt, effektivt, säkert och nyskapande system för betalning på nätet som ger konsumenten fria valmöjligheter när det gäller betalningssätt, inte lägger på några avgifter som hämmar eller begränsar valmöjligheterna och säkrar skyddet av konsumentens personuppgifter.

15. Europaparlamentet betonar vikten av ett ökat förtroende för gränsöverskridande betalningssystem på Internet (t.ex. kreditkort, betalkort och e-plånböcker), som kan uppnås genom ett brett urval betalningsmetoder, ökad kompatibilitet och fler gemensamma standarder, ett avlägsnande av tekniska hinder, stöd till den säkraste tekniken för elektroniska transaktioner, harmonisering och stärkande av lagstiftningen om integritets- och säkerhetsfrågor, bekämpande av bedrägerier samt information och utbildning till allmänheten.

16. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att lägga fram ett förslag om inrättande av ett europeiskt finansinstrument för kredit- och betalkort, i syfte att underlätta behandlingen av korttransaktioner på nätet.

17. Europaparlamentet framhåller betydelsen av den gränsöverskridande e-handeln mellan företag som ett sätt med hjälp av vilket europeiska företag, särskilt små och medelstora, kan växa, bli mer konkurrenskraftiga och skapa fler nyskapande varor och tjänster. Parlamentet uppmanar kommissionen och medlemsstaterna att erbjuda en sund och säker ram med lagar och regler som ger företagen de garantier de behöver för att i trygghet kunna genomföra gränsöverskridande e-handelstransaktioner mellan varandra.

18. Europaparlamentet välkomnar kommissionens förslag att främja elektronisk fakturering, och uppmanar rådet att snabbt uppnå en överenskommelse med parlamentet. Därutöver uppmanar parlamentet såväl kommissionen som medlemsstaterna att föreslå åtgärder och träffa överenskommelser för att förenkla och strömlinjeforma momsrapporteringskyldigheter för gränsöverskridande e-handel och förenkla momsregistreringsförfaranden.

19. Europaparlamentet välkomnar kommissionens förslag om att förenkla momsredovisningsskyldigheten och införa s.k. förenklad fakturering inom postorderhandeln, samt poängterar att subsidiaritetsprincipen bör respekteras inom skattelagstiftningen, inklusive moms lagstiftningen.

20. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att lägga fram ett integrerat system för momsutbörd som uppmanar små och medelstora företag att bedriva gränsöverskridande handel till lägre administrativ kostnad.

**Tisdagen den 21 september 2010**

21. Europaparlamentet betonar behovet av att klargöra momspaketets inverkan på de gränsöverskridande posttjänsterna, så att man undviker juridisk osäkerhet och prisökningar. Parlamentet menar att momsundantaget för allmänna posttjänster enligt EU:s momsdirektiv inte får påverkas negativt av nya skattebestämmelser som grundas på var tjänsterna levereras.
22. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att göra en bedömning av vilka konsekvenser det skulle få om man inrättade eller utsåg nationella myndigheter att hantera registreringsansökningar för gränsöverskridande e-handel från företag eller näringsidkare i den egna medlemsstaten, och en EU-myndighet som skulle fungera som sambandscentral mellan de nationella myndigheterna, så att den inre marknaden snabbt kan fullbordas.
23. Europaparlamentet understryker behovet av att förenkla och strömlinjeforma åtgärder för hantering av avfall som utgörs av eller innehåller elektriska eller elektroniska produkter, gränsöverskridande förvaltning av upphovsrättsavgifter vid försäljning av tomma medier och inspelningsutrustning, licensiering av innehåll i hela EU samt EU:s regler för gränsöverskridande elektronisk fakturering (e-fakturering) vid distansförsäljning.
24. Europaparlamentet stöder en förenkling av de nuvarande upphovsrättsavgifterna, med tanke på de kraftiga hinder för konsumenterna och för den inre marknads funktion som det nuvarande systemet medför.
25. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att utarbeta åtgärder för att stödja initiativet om e-fakturor i syfte att se till att hela EU använder elektroniska fakturor senast 2020.
26. Europaparlamentet föreslår att man ska inrätta ett system med en gemensam kontaktpunkt för EU som gör det möjligt att finna gränsöverskridande lösningar för administrativ förvaltning av medlemsstaternas olika regler och bestämmelser, såsom deklaration eller betalning av moms eller andra avgifter.
27. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att undersöka olika möjligheter när det gäller att öka tillgången till kreativt innehåll på Internet, t.ex. musik och audiovisuellt material och att tillfredsställa medborgarnas efterfrågan på användarvänliga gränsöverskridande tjänster.
28. Europaparlamentet uppmanar medlemsstaterna och kommissionen att bättre integrera centrumen för den inre marknaden genom att låta dem omfatta Solvit, de gemensamma kontaktpunkter som krävs enligt tjänstedirektivet, liksom de övriga produktcentrum som föreskrivs i förordningen om ömsesidigt erkännande, och att tillhandahålla ytterligare upplysningar, däribland rättsliga krav som gäller för företag som ska sälja sina varor över gränserna och via Internet. Det är av central betydelse att denna enda kontaktpunkt fungerar för att den inre e-handelsmarknaden ska kunna fullbordas.
29. Europaparlamentet erinrar kommissionen om att det fortfarande finns luckor i regelverket för online-tjänster, och uppmanar kommissionen att lägga fram riktade lagstiftningsförslag för att förbättra konsumenternas tillgång till och förtroende för produkter och tjänster online och erbjuda konsumenterna ett enkelt förfaringssätt med en enda kontaktpunkt.
30. Europaparlamentet pekar på vikten av enklare bestämmelser för gränsöverskridande handel och lägre kostnader för handlarnas och företagens regelefterlevnad genom praktiska lösningar i frågor som momsredovisning och fakturering, avgifter för elektroniskt avfall och återvinning, upphovsrättsavgifter, konsumentskydd, märkning och branschspecifika bestämmelser. Parlamentet efterlyser därför ett system med en enda kontaktpunkt och gränsöverskridande e-förvaltningslösningar såsom e-fakturering och e-upphandling.
31. Europaparlamentet beklagar att tjänstedirektivet fortfarande inte har genomförts fullt ut i alla medlemsländer. Parlamentet uppmanar kommissionen och medlemsstaterna att sätta stopp för diskriminering av konsument grundad på deras elektroniska adress eller bostadsadress, säkerställa ett effektivt genomförande av artikel 20.2 i tjänstedirektivet och se till att nationella myndigheter och domstolar driver igenom de nationella bestämmelser som innebär ett genomförande av denna icke-diskrimineringsregel inom ramen för medlemsstaternas rättssystem.



Tisdagen den 21 september 2010

32. Europaparlamentet framhåller vikten av fri rörlighet för varor och tjänster för e-handelns fortsatta utveckling, med särskild betoning på principen om att det inte får ske någon diskriminering på den inre marknaden på grund av en mottagares nationalitet eller bostadsort. Parlamentet upprepar att denna princip om icke-diskriminering inte går att förena med rättsliga och administrativa tilläggskrav på medborgare från andra medlemsstater som vill dra nytta av en tjänst eller få mer fördelaktiga villkor eller priser. Kommissionen uppmanas därför att agera mot sådan diskriminering på grundval av artikel 20.2 i tjänstedirektivet.

33. Europaparlamentet erinrar kommissionen om att det fortfarande finns luckor i regelverket för online-tjänster, och uppmanar kommissionen att lägga fram riktade lagstiftningsförslag för att förbättra konsumenternas tillgång till och förtroende för produkter och tjänster online och erbjuda dem ett enkelt förfaringssätt med en enda kontaktpunkt.

34. Europaparlamentet efterlyser en integrerad politisk strategi för fullbordande av den inre marknaden för transporter, omfattande alla transportsätt (inbegripet cabotage på väg och järnväg) och för miljölagstiftningen, i syfte att förhindra ineffektivitet i försörjningskedjan och onödiga kostnadsökningar för distansförsäljarna och e-handelns kunder.

35. Europaparlamentet anser att reformerna av postväsendet och främjandet av driftskompatibilitet och samarbete mellan olika postsystem och posttjänster kan få stor betydelse för utvecklingen av den gränsöverskridande e-handeln, som kräver billig och effektiv distribution och spårning av produkter. Parlamentet betonar därför att det tredje direktivet om posttjänster (2008/6/EG) snarast måste genomföras.

#### ***Fullborda den inre marknaden genom e-handel***

36. Europaparlamentet begär att åtgärder vidtas för att öka antalet Internetanvändare samt förbättra kvaliteten, priset och hastigheten på nätet i de länder och regioner inom EU som inte har en nätanslutning av god kvalitet, så att bredbandstillgång garanteras i hela EU senast 2013. Parlamentet understryker behovet att utveckla bredbandsnätet så att det blir tillgängligt för samtliga medborgare, och understryker att det även bör finnas tillgång till snabb nätanslutning på landsbygden och i avlägset belägna områden, med särskild tanke på konsumenter och företagare som bor i bergsområden eller öregioner, där man förutom en mer begränsad Internetåtkomst även har väldigt höga kostnader och lång tidsåtgång för postförsändelser med köpta eller sålda varor.

37. När det gäller översynen av det allmänna tjänstedirektivet konstaterar Europaparlamentet att man bör prioritera en vidareutveckling av snabb bredbandstillgång till rimligt pris, en nyckelfaktor för e-handelns utveckling, eftersom avsaknad av Internetåtkomst fortfarande är ett av de största hindren för EU-medborgarnas användning av e-handeln.

38. Europaparlamentet stöder de bredbandsmål som kommissionen satt upp och som syftar till att senast 2013 ge alla EU-medborgare tillgång till basbredband, senast 2020 ge alla medborgare tillgång till bredband på 30 Mbps eller mer och samma år ge hälften av hushållen i EU bredbandsabonnemang som avser mer än 100 Mbps, samt efterlyser konkreta åtgärder för att säkerställa att dessa mål uppnås. Parlamentet betonar att särskilda åtgärder bör vidtas för skydd av barn och unga, framför allt genom utvecklingen av system för ålderskontroll och ett förbud mot metoder för marknadsföring på nätet vilka påverkar barn negativt.

39. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att börja utforma europeiska standarder för att underlätta gränsöverskridande e-handel, överbrygga skillnaderna mellan gällande lagstiftningar i de olika medlemsstaterna och inom selektiva distributionsnät avskaffa skyldigheten att ha en fysisk butik för att få bedriva näthandel, när det kan beläggas att en sådan skyldighet strider mot gällande konkurrenslagstiftning eller att en sådan skyldighet inte är motiverad av de sålda varornas eller tjänsternas art, så att såväl konsumenter som små och medelstora företag till fullo kan utnyttja den inre marknads potential i den digitala miljön. Parlamentet uttrycker oro över kommissionens beslut om kravet på att man måste ha en fysisk butik innan man får bedriva onlinehandel, eftersom detta krav kraftigt hämmar onlineförsäljningen.

**Tisdagen den 21 september 2010**

40. Europaparlamentet anser att nätplattformar har spelat en stor roll för uppsvinget hos (särskilt den gränsöverskridande) e-handeln i Europa, eftersom de gett hundratusentals små och medelstora företag tillträde till marknaderna och skapat ett större utbud för konsumenterna, men även medfört ett antal utmärkta metoder för att öka förtroendet och införa tydligare information om rättigheter och skyldigheter samt, vid behov, god praxis för förenklad konfliktlösning mellan parterna i onlinetransaktioner. Parlamentet efterlyser plattformar som möjliggör en distribution av varor och tjänster till EU:s alla konsumenter utan territoriell diskriminering på grund av medlemsstatstillhörighet.
41. Europaparlamentet framhåller vikten av ett öppet format för utbyte av handlingar när det gäller att få till stånd ett fullt ut kompatibelt elektroniskt system för affärsverksamhet, och uppmanar kommissionen att vidta konkreta åtgärder till stöd för ett sådant format och spridningen av det.
42. Europaparlamentet betonar vikten av bättre riktlinjer och tillgång till finansiella arrangemang för små och medelstora företag när det gäller att stödja dem i arbetet med att skapa e-handelsstrukturer utöver deras respektive fysiska butiker.
43. Europaparlamentet framhåller vikten av en öppen och neutral tillgång till höghastighetsinternet, utan vilken e-handeln inte kan fungera.
44. Europaparlamentet framhåller att fullbordandet av den inre marknaden för e-handel inte får begränsas till att omfatta lagstiftningsåtgärder och motsvarande kontroller, utan även måste omfatta ett stärkande av andra Internetområden, närmare bestämt områdena e-förvaltning och e-lärande.
45. Europaparlamentet betonar vikten av att kontrollera tillämpningen av de bestämmelser som nyligen antagits i kommissionens förordning (EU) nr 330/2010 av den 20 april 2010 om ensamrätt och selektiv distribution och som grundas på marknadsinformation från involverade aktörer och nationella konkurrensmyndigheter, och att vid behov se över dessa bestämmelser för att minska hindren för näthandeln. Kommissionen uppmanas att senast 2011 lägga fram förslag om hur dessa problem kan undanröjas.
46. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att stärka konsumenternas integritetsskydd och se till att alla konsumentuppgifter, även köp- och sökuppgifter, finns tillgängliga för konsumenterna på begäran och arkiveras av leverantörerna under en viss tid i enlighet med unionens lagstiftning.
47. Europaparlamentet uppmanar vidare kommissionen att verka för bestämmelser och standarder som gör att bristande kompatibilitet hos mjukvaran på kommersiella webbplatser och webbplatser för socialt nätverkande inte hindrar konsumenterna från att ändra sina köpalternativ.
48. Europaparlamentet betonar betydelsen av elektroniska signaturer och av infrastruktur för kryptering med öppen nyckel (PKI) för säkra e-förvaltningstjänster i hela Europa och uppmanar kommissionen att inrätta en europeisk nätport för valideringsmyndigheter för att garantera gränsöverskridande driftskompatibilitet för elektroniska signaturer.
49. Med tanke på hur viktigt det är att förverkliga den inre marknads fulla potential uppmanar Europaparlamentet kommissionen och medlemsstaterna att se till att minst hälften av alla förfaranden för offentliga upphandlingar sker elektroniskt senast 2015, i enlighet med den handlingsplan som man kom överens om vid ministerkonferensen om e-förvaltning i Manchester 2005.
50. Europaparlamentet tror att m-handel (mobilhandel via sms) kan bli en stor del av e-handeln eftersom den kan nå de miljoner EU-medborgare som använder mobiltelefoner men inte har persondatorer. Den kan främja ökad konvergens mellan Internet och mobiltekniken och gynna en ledande ställning för EU i mobila kommunikationer.
51. Europaparlamentet menar att utveckling av och stöd till gemensamma, öppna tekniska och operativa specifikationer och standarder (för kompatibilitet, tillgänglighet, säkerhet, logistik, leveranser osv.) kommer att underlätta gränsöverskridande e-handel genom att vara till hjälp för konsumenterna, särskilt sårbara och oerfarna datoranvändare, och genom att överbygga de operativa, tekniska, kulturella och språkliga skillnader som finns mellan de olika medlemsstaterna.

Tisdagen den 21 september 2010

52. Europaparlamentet är medvetet om de särskilda rättsliga utmaningarna i samband med utvecklingen av en inre marknad för m-handel som kan garantera konsumenternas rättigheter, den personliga integriteten och skyddet för minderåriga kunder. Parlamentet uppmanar kommissionen att undersöka denna fråga noga.

53. Europaparlamentet understryker behovet av att försörjningskedjan i den digitala miljön öppnas för ökad insyn så att konsumenten alltid känner till vem leverantören är, samt dennes företagsnamn, geografiska adress, kontaktuppgifter och skatteregistreringsnummer, och om leverantören är en mellanhand eller den slutgiltiga leverantören, vilket är särskilt viktigt i samband med Internetauktioner.

54. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att fastställa de tydliga normer som behövs för gränsöverskridande e-handel på EU-nivå, inklusive en skyldighet för handlare att kostnadsfritt ge sina kunder och myndigheterna enkel, direkt och permanent tillgång till information om sina egna eller tjänsteleverantörers namn och registreringsnummer, priset för varor och tjänster som erbjuds samt eventuella tillkommande fraktkostnader.

55. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att kräva att entreprenörer som frivilligt använder standardavtal och standardiserade allmänna handelsvillkor ska upplysa om avtalsvillkor som avviker från dessa.

56. Europaparlamentet anser att reglerna för distansförsäljning bör utökas till att även omfatta avtal som ingås mellan konsumenter och yrkeshandlare vid Internetauktioner, och uppmanar kommissionen att i ytterligare utsträckning undersöka och granska reglerna för särskild distansförsäljning i samband med turisttjänster (flygbiljetter, hotellvistelse, biluthyrning, fritidsverksamhet osv.) som beställs individuellt via Internet, främst för att öka Internetauktionernas ansvarsskyldighet och därmed bättre värna om konsumenternas rättigheter.

57. Europaparlamentet anser att kommissionen bör förtydliga reglerna för utbudandet av varor och tjänster (direkt eller indirekt) vid användning av Internet i andra medlemsstater.

#### **Förbättra rättsskyddet vid gränsöverskridande e-handel**

58. Europaparlamentet anser att man bör införa krav på oberoende granskning av vissa typer av elektroniska tjänster där det finns ett särskilt stort behov av att säkerställa att tjänsterna är helt säkra för att skydda personuppgifter och personlig information (exempelvis vid bankärenden över Internet).

59. Europaparlamentet betonar att användarna (konsumenter och försäljare) måste ha juridisk säkerhet när de handlar på nätet, och välkomnar kommissionens förslag i meddelandet "En digital agenda för Europa" om uppdatering av bestämmelser om begränsat ansvar för informations-samhällets tjänster, så att dessa följer den tekniska utvecklingen, inom ramen för direktivet om e-handel (se fotnot nr 13 i kommissionens meddelande).

60. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att vidta åtgärder för att skapa rättssäkerhet och ta itu med den allvarliga splittring som råder i fråga om rättighetsklarering samt jurisdiktion i flera medlemsstater i samband med att medieinnehåll laddas upp till webbplatser.

61. Europaparlamentet anser att man bör gå in för att ta bort de administrativa och regleringsbetingade hindren för gränsöverskridande e-handel genom att senast 2013 införa samma regler för konsumenter och näringsidkare i samtliga 27 medlemsstater. Det skulle skapa en gynnsam digital miljö, ge rättslig trygghet åt såväl företag som konsumenter, förenkla förfarandena, minska kostnaderna för att uppfylla reglerna, minska illojal konkurrens och släppa loss den inneboende potentialen för EU:s marknad för e-handel. För detta syfte kan en enhetlig tolkning och tillämpning av lagstiftningsverktyg såsom ett konsumentskyddsdirektiv, direktivet om elektronisk handel (2000/31/EG), artikel 20.2 i tjänstedirektivet (direktiv 2006/123/EG) och direktivet om otillbörliga affärsmetoder (direktiv 2005/29/EG) vara av största vikt. Kommissionen uppmanas därför att fortsätta sin pågående granskning av EU-bestämmelser som påverkar den digitala inre marknaden och att föreslå riktade lagstiftningsåtgärder för att få bort de huvudsakliga hindren.

**Tisdagen den 21 september 2010**

62. Med tanke på att konsumtionen kommer att vara en viktig faktor för den ekonomiska återhämtningen anser Europaparlamentet att det för att stärka e-handelskonsumenternas förtroende är nödvändigt att förbättra marknadsövervakning, regelinsyn och tillsynsmekanismer. Parlamentet menar att offentliga myndigheter måste få mer resurser för att kunna utreda, och i slutänden stoppa, olagliga affärsmetoder. Kommissionen uppmanas att skapa ett europeiskt system för tidig varning, bland annat en databas, för att bekämpa bedrägeriverksamhet i den digitala miljön. Parlamentet anser att kommissionen efter behov bör uppdatera Rapex (ett system för snabbt informationsutbyte), och betonar att sådana initiativ måste respektera gällande dataskyddsbestämmelser.
63. Europaparlamentet uppmanar myndigheterna att snabbt agera mot tvivelaktiga webbplatser genom att ägna ökad uppmärksamhet åt konsumenternas rättigheter, bland annat genom åtgärder för att införa märkning för trygga och säkra webbplatser och se till att företag som erbjuder sponsrade reklamtjänster inte gör reklam för olagliga webbplatser.
64. Europaparlamentet anser att konsumenternas förtroende kan byggas upp genom normer och uppförandekoder som gör att leverantörer av onlinetjänster kan hålla jämna steg med den snabba tekniska utvecklingen.
65. Europaparlamentet betonar att åtgärder för målgruppsval och profilering på nätet till fullo måste respektera gällande dataskyddsbestämmelser.
66. Europaparlamentet framhåller vikten av en konsekvent tolkning av EU:s uppgiftsskyddsbestämmelser för att stärka uppgiftsskyddet och främja konsumenternas förtroende för onlinebetalningssystem.
67. Europaparlamentet anser att förbättrade konsumentskyddssystem över hela EU, bland annat skydd mot kreditkortsbedrägerier, kan säkra konsumenternas förtroende för gränsöverskridande onlinetransaktioner.
68. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att se till att en konsekvent rättslig tillämpning av upphovsrätten inte undergrävs på området för elektroniska handelstransaktioner.
69. Europaparlamentet anser att gränsöverskridande webbsökning och webbannonsering skulle ge konsumenterna bättre information och större förmåga att göra jämförelser och hitta erbjudanden. Parlamentet är i detta sammanhang oroat över att konsumenter och företagare eventuellt kan erfaras snedvridning av konkurrensen i vissa EU-medlemsstater. Parlamentet uppmanar kommissionen att i samarbete med branschen ta itu med bristerna när det gäller webbsökning och plattformar för annonsering och att uppmantra deras gränsöverskridande funktion, till exempel genom främjande av eu-domäner.
70. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att genom övervakning se till att lagen tillämpas på ett enhetligt sätt på området för upphovsrätt inom e-handeln.
71. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att ta initiativet och att snarast göra en konsekvensbedömning om den lämpligaste metoden att hantera upphovsrättsavgifter, bland annat möjligheten att ta ut avgiften vid den tidpunkt och på den plats där produkten för första gången släpps ut på marknaden i EU, detta eftersom de inblandade parterna inte lyckas nå enighet.
72. Europaparlamentet delar kommissionens uppfattning att mekanismer för alternativ tvistlösning, såsom förlikning och skiljedom eller tvistlösning utanför domstol kan vara ett passande och tilltalande alternativ för många konsumenter, och noterar att flera privata aktörer, till exempel webbplattformar, har tagit framgångsrika initiativ för att öka konsumenternas förtroende och använder interna verktyg för tvistlösning. Parlamentet uppmanar medlemsstaterna att uppmantra till alternativ tvistlösning för att förbättra konsumentskyddet och åstadkomma bästa möjliga lagefterlevnad. Parlamentet påminner om de positiva erfarenheterna av problemlösningsnätverket för den inre marknaden (Solvit) och nätverket av europeiska konsumentcentrum. Parlamentet efterlyser inrättandet av ett europeiskt informationssystem för e-handel som kan ge detaljerad vägledning och information om vilka rättigheter och skyldigheter som gäller för konsumenter och företag i den digitala miljön. Parlamentet understryker dock att dessa mekanismer enbart skulle komplettera, och inte ersätta, de administrativa och juridiska tillsynsmekanismerna.
73. Europaparlamentet konstaterar att man måste öka konsumenternas för närvarande låga förtroende för gränsöverskridande transaktioner genom att förbättra efterlevnaden av befintliga regler, både över nationsgränserna och på nätet, ge konsumentskyddsmyndigheterna mer makt, främja samarbetet mellan offentliga myndigheter och inrätta effektiva mekanismer i hela EU för marknadsövervakning och revision samt klagomålshantering och tvistlösning.

Tisdagen den 21 september 2010

74. Europaparlamentet uppmuntrar alternativa tvistlösningsmekanismer, med en möjlighet att använda dessa via ett onlineförfarande som utan dröjsmål ska vara tillgängligt via den europeiska portalen för e-rättvisa, om och när denna inrättas.
75. Europaparlamentet betonar behovet av att utforma och standardisera bestämmelser som ger ett starkt rättsligt skydd för minderåriga, och att främja informations- och utbildningskampanjer som vänder sig till föräldrar, vårdnadshavare och lärare i syfte att upplysa dem om deras ansvar att informera barnen om riskerna med e-handel samt om vikten av att ha kontroll över barnens Internetanvändning.
76. Europaparlamentet uppmanar kommissionen och medlemsstaterna att utan dröjsmål vidta åtgärder för att bekämpa olagliga onlinetjänster som inte respekterar gällande bestämmelser om konsumentskydd, skyddet av minderåriga, upphovsrätten, rådande skattelagstiftning och andra tillämpliga bestämmelser.
77. Europaparlamentet betonar att man noga måste försöka se till att de risker som är förenade med olagliga produkterbjudanden på nätet kan undvikas – särskilt i fråga om förfalskade läkemedel och hälsovårdsprodukter – genom att främja kunskap om hälsa och genom särskilda webbplatser inom eu-domänerna för att fästa uppmärksamheten på vilseledande information.
78. Europaparlamentet vill att kommissionen lägger fram ett förslag med lämpliga åtgärder eller påföljder för e-handel med förfalskade varor och läkemedel, bland annat märkning för trygga och säkra webbplatser, såsom certifieringssystem för godkända apotek.
79. Europaparlamentet understryker att tjänstemän och juridiska myndigheter behöver ges lämplig utbildning och fortbildning om EU:s konsumentskyddsbestämmelser.

#### ***En strategi för e-förtroende för att stärka e-handelskonsumenternas förtroende***

80. Europaparlamentet begär att man ska utarbeta ett enhetligt juridiskt instrument som innehåller alla de texter som är i kraft, så att de bestämmelser som gäller för e-handel blir tydligare. Parlamentet välkomnar kommissionens förslag till direktiv om konsumenträttigheter, och anser att vissa aspekter av avtalsrätten i konsumentfrågor bör, i tillämpliga fall, vara föremål för ett lämpligt mått av harmonisering, särskilt vad avser hanteringen av garantianspråk. Parlamentet anser att detta bör innefatta andra direktiv, såsom direktiven om distansförsäljning av finansiella tjänster och e-handel.
81. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att utvärdera om inrättandet av en e-handelsportal som övervakas av kommissionen under medverkan av intressenter och medlemsstater bättre skulle kunna bidra till att sprida bästa praxis och information och därmed stärka konsumenternas förtroende och öka den gränsöverskridande e-handeln.
82. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att fortsätta att undersöka orsakerna till att konsumenterna väljer bort e-handel, för att kunna utarbeta effektiva riktlinjer för lämplig lagstiftning, och föreslår att en resultatavtala ska upprättas och användas endast för e-handeln för att man ska få en bild av nätconsumenternas beteenden och få kunskap om vilka faktorer som påverkar och avgör dessa konsumenters val.
83. Europaparlamentet konstaterar att medborgarna, om de inte har tillräckligt förtroende för regelverket inom det nya digitala området, kommer att avstå från att kommunicera, uttrycka sina åsikter fritt och ingå affärssuppgörelser. För att skapa förtroende hos medborgarna måste de grundläggande rättigheterna garanteras och upprätthållas, och för att skapa förtroende hos företagen måste de immateriella rättigheterna och andra rättigheter garanteras.
84. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att slopa kravet på att man måste ha en fysisk butik innan man får bedriva näthandel, eftersom det kraftigt hämmar näthandeln.
85. Europaparlamentet betonar hur viktigt det är för den fortsatta utvecklingen av den gränsöverskridande e-handeln att man inom gränserna för EU-regelverket inrättar en enhetlig ram för hela EU för att skydda och säkra verkställigheten av den immateriella äganderätten, intensifierar kampen mot illegala och piratkopierade varor samt ökar medvetenheten om dessa frågor bland konsumenterna i EU.



**Tisdagen den 21 september 2010**

86. Europaparlamentet påpekar att det är nödvändigt att införa lagstiftning som kan tillämpas på alla elektroniska transaktioner, eftersom detta är grundläggande för att skydda rättigheterna hos dem som använder e-handelstjänster.

87. Europaparlamentet vill att man inom ramprogrammen för forskning utvecklar banbrytande forskningsprojekt som syftar till att främja och ena EU:s marknad för e-handel genom att öka konsumenternas förtroende för, inflytande på och valmöjligheter i den digitala miljön.

88. E-handels rättsliga, tekniska och ekonomiska utveckling måste övervakas effektivt, och Europaparlamentet påpekar att man måste genomföra en konsekvensbedömning för alla beslut som påverkar den digitala inre marknaden och informationssamhället. För det ändamålet skulle en resultatavslutning för e-handeln vara ett användbart verktyg för bedömningen av den digitala internetmarknaden i EU.

89. Europaparlamentet anser att man kan utveckla förtroendet genom att undanröja hinder för gränsöverskridande e-handel och samtidigt behålla ett maximalt konsumentskydd, och dessutom öka förtroendet genom europeiska certifierade organ eller förtroendemärkning som garanterar tillförlitligheten och kvaliteten hos varor som säljs på den gränsöverskridande e-handelsmarknaden. Parlamentet anser att kommissionen bör inrätta en hållbar förtroendemärkning med tydliga, insynsvänliga och kontrollerade regler. En sådan europeisk förtroendemärkning måste kombineras med ett system för kontroll av standarderna eller en tillsynsmekanism, vilket redan har gjorts på nationell nivå i vissa medlemsstater. Parlamentet tillstår att det kan vara så att en gränsöverskridande europeisk förtroendemärkning endast kommer att fungera i kombination med unionslagstiftning som den europeiska förtroendemärkningen kan grunda sig på. Parlamentet anser att en sådan europeisk förtroendemärkning måste under alla omständigheter bli föremål för en grundlig konsekvensbedömning, och genomföras på ett sätt som är förenligt med de system för förtroendemärkning som redan tillämpas i medlemsstaterna.

90. Europaparlamentet betonar betydelsen av EU-omfattande logotyper samt kvalitets- och förtroendemärkningar, som skulle hjälpa konsumenterna att hitta ärliga handlare på nätet, belöna bra rutiner och uppmuntra nyskapande, och på så sätt stödja EU-företag i deras ansträngningar att nå kunder utanför sin hemmamarknad.

91. Europaparlamentet understryker att det i onlinemiljön, där köparen och säljaren är långt från varandra och köparen har begränsade möjligheter att bedöma produkternas fysiska kvalitet, krävs noggrann och tydlig information för att skapa insyn.

92. Europaparlamentet framhåller kommissionens och de nationella posttillsynsmyndigheternas ansträngningar för att utan dröjsmål och på ett korrekt sätt genomföra det tredje direktivet om posttjänster (2008/6/EG) i de 27 medlemsstaterna. Syftet med dessa åtgärder är att öka konkurrensen, sänka priserna och förbättra såväl utbudet av tjänster som leveransvillkoren för varor som inköpts inom ramen för gränsöverskridande e-handel. Parlamentet understryker också vikten av att trygga tillgången till försäkrings-tjänster i samband med leverans av varor.

93. Europaparlamentet anser att man bör inrätta ett program – och utnyttja befintliga finansinstrument – för att genomföra projekt som ökar konsumenternas förtroende för e-handeln, såsom utbildnings- och informationskampanjer på både europeisk och internationell nivå, och projekt för att kontrollera hur nätbaserade tjänster fungerar i praktiken (exempelvis genom anonyma kundbesök). Parlamentet poängterar också behovet av att utveckla hjälpmedel på nätet för att utbilda konsumenterna i elektronisk handel och i ny digital teknik (konsumenternas viktigaste rättigheter på Internet, e-handel, bestämmelser om uppgiftsskydd etc.) såsom konsumenträttsprojektet Dolceta (Development of On-Line Consumer Education Tools for Adults). Detta skulle ge allmänheten möjlighet att öka sin digitala kompetens, få bättre kunskap om sina rättigheter och skyldigheter och dra nytta av de fördelar som e-handeln erbjuder i ett digitalt samhälle.

94. Europaparlamentet anser att konsumenternas förtroende kan ökas ytterligare om man ser till att allmänheten kan lita på Internet, bemöter oron över skyddet av personuppgifter, reglerar uppgiftsinsamling och målgruppsanalyser utifrån beteendemönster, profilering och reklam samt ökar konsumenternas medvetenhet genom utbildnings- och informationskampanjer. Parlamentet uppmanar kommissionen att lägga fram ett förslag om hur dataskyddsdirektivet kan anpassas till dagens digitala miljö.

95. Europaparlamentet betonar behovet att göra försörjningskedjan och reglerna för gränsöverskridande näthandel enklare och tydligare genom att införa bestämmelser om vilseledande eller ofullständig information om konsumenträttigheter, totalkostnader och handlarens kontaktuppgifter, och genom att främja bra och ärliga rutiner, rekommendationer och riktlinjer för e-handlare. Parlamentet ser de ansträngningar som EU gjort på området för att klargöra regler, villkor och priser när det gäller flygbiljetter som ett positivt exempel som är värt att följa.



Tisdagen den 21 september 2010

96. Europaparlamentet betonar hur viktigt det är att snabbt och effektivt genomföra EU:s instrument för mikrokrediter, i bruk från och med juni 2010. Det skulle kunna ge nya impulser och främja affärsverksamhet på nätet, särskilt bland personer som nyligen blivit arbetslösa.

97. Kunskap om och vana vid datorer och medier är grundläggande för utvecklingen av den digitala miljön inom EU. Europaparlamentet föreslår därför att man på EU- och medlemsstatsnivå lanserar en handlingsplan för digital kompetens och integration som framför allt ska omfatta följande: specifika möjligheter till digital kompetenshöjning för arbetslösa och grupper som riskerar att utestängas, incitament till initiativ inom den privata sektorn för att öka de anställdas digitala kompetens genom utbildning, ett europeiskt initiativ under rubriken "Bli smart på nätet!" ("Be smart on-line!") för att lära studenter, också studenter inom livslångt lärande och yrkesutbildning, säker användning av IKT- och Internettjänster, samt ett gemensamt IKT-certifieringssystem på EU-nivå.

98. Europaparlamentet välkomnar kommissionens åtagande att senast 2012 utfärda en uppförandekod för EU-onlinerättigheter, som på ett entydigt och lättillgängligt sätt sammanfattar de rättigheter och skyldigheter som gäller för dagens digitala användare i EU. Den ska kompletteras av en årlig översyn av överträdelser av lagen om skydd för onlinekonsumenter och lämpliga åtgärder för kontroll av efterlevnaden, i samordning med det europeiska nätverket för konsumentskyddsorgan.

99. Europaparlamentet anser att rättigheter och skyldigheter för alla aktörer i informationssamhället skulle klargöras och konsumenternas förtroende för e-handeln därigenom öka om bransch-, yrkes- och konsumentorganisationerna tog fram uppförandekoder för självreglering och om man genomförde bestämmelserna i parlamentets betänkande "En ny digital agenda för Europa: 2015.eu", där en EU-stadga om medborgarnas och konsumenternas rättigheter i den digitala miljön, liksom en "femte frihet" som skulle möjliggöra fri rörlighet för innehåll och kunskap, efterfrågades.

100. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att utan dröjsmål vidta åtgärder och under 2012 avge rapport om de framsteg som den gjort när det gäller att undanröja de tio hinder för gränsöverskridande e-handel som anges i kommissionens meddelande av den 22 oktober 2009 om gränsöverskridande e-handel mellan företag och konsumenter i EU (KOM(2009)0557). Europaparlamentet uppmanar kommissionen och medlemsstaterna att säkerställa ett fullgott konsumentskydd inom e-handeln och med hjälp av lagstiftning och andra åtgärder se till att alla de hinder för utvecklingen av e-handel undanröjs som anges i kommissionens digitala agenda från 2010 och dess meddelande från 2009 om gränsöverskridande e-handel mellan företag och konsumenter i EU. Parlamentet uppmanar kommissionen att få igång en dialog mellan berörda aktörer och Förenta staterna, för att analysera hur man kan utveckla en transatlantisk elektronisk marknad.

\*

\* \*

101. Europaparlamentet uppdrar åt talmannen att översända denna resolution till rådet och kommissionen samt till regeringarna och parlamenten i medlemsstaterna.

## **Handelsförbindelser och ekonomiska förbindelser med Turkiet**

P7\_TA(2010)0324

### **Europaparlamentets resolution av den 21 september 2010 om handelsförbindelser och ekonomiska förbindelser med Turkiet (2009/2200(INI))**

(2012/C 50 E/02)

*Europaparlamentet utfärdar denna resolution*

— med beaktande av kommissionens framstegsrapport 2009 om Turkiet (SEK(2009)1334),

— med beaktande av avtalet av den 12 september 1963 om upprättandet av en associering mellan Europeiska ekonomiska gemenskapen och Turkiet,