



EUROPEISKA KOMMISSIONEN

Bryssel den 11.1.2012
COM(2011) 942 final

**MEDDELANDE FRÅN KOMMISSIONEN TILL EUROPAPARLAMENTET,
RÅDET, EUROPEISKA EKONOMISKA OCH SOCIALA KOMMITTÉN SAMT
REGIONKOMMITTÉN**

**Samstämmiga ramar för att öka tilltron till en inre e-marknad för e-handel och
nätjänster**

{SEC(2011) 1640 final}

{SEC(2011) 1641 final}

INLEDNING

Internet har redan skakat om det dagliga livet i Europa på ett liknande sätt som de tidigare århundradenas industriella revolutioner. Elektronisk handel och, mer allmänt, nättjänster¹ präglar vardagen, inte bara för konsumenter och företag, utan för den stora allmänheten. På de senaste tjugo åren, ja till och med på de senaste tio och fem åren, har vi upplevt genomgripande förändringar i fråga om hur vi jämför, köper och säljer produkter och tjänster, hur vi letar eller tillhandahåller information, hur vi sköter betalningar eller förvaltar data, hur vi fortbildar oss, skapar kontakter, kommunicerar och delar erfarenheter

Traditionell ekonomisk verksamhet, och de administrativa regler som gäller för denna, ifrågasätts av utvecklingen. Gränserna mellan handel i en affär och på nätet suddas ut, likaså mellan traditionella media och kommunikation via internet. Denna upplösning av gränserna kan skapa positiv återkoppling som främjar konkurrens och innovation till allas fördel. Vissa regler kan också komma att ifrågasättas av den tekniska utvecklingen, eller behöva kompletteras med nya strategier.

Skapandet av en verklig gemensam elektronisk marknad skulle kunna leda till nya former av tillväxt. Det finns en enorm outnyttjad potential som skulle kunna gagna alla regioner och näringslivssektorer i EU. I G8-länderna, Sydkorea och Sverige har internetbranschen² stått för 21 % av BNP-tillväxten under de senaste fem åren³. Branschen skapar också 2,6 nya arbetstillfällen för varje arbetstillfälle den förstör, och står ibland för 25 % av nettotillväxten av arbetstillfällen⁴. Nättjänster påverkas naturligt nog inte av nationsgränserna, och kan därför påskynda den europeiska integrationen och fullbordandet av den inre marknad man eftersträvar sedan över 50 år.

Ändå är internetbranschens andel av EU:s BNP fortfarande liten. Den låg under 3,5 % år 2010. Även om elektronisk handel⁵ växer snabbt på nationell nivå är den fortfarande marginell i detaljhandelsammanhang på EU-nivå, där den står för 3,4 %⁶. Den europeiska e-handeln är mindre utvecklad än i USA eller Asien och

¹ Med nättjänster menas här tjänster som tillhandahålls på distans, på elektronisk väg, på begäran av tjänstemottagaren, och mot betalning. Elektronisk varuhandel (inbegripet handel med kulturföremål och läkemedel) och tjänster (inbegripet onlinespel) omfattas av begreppet, men likaså sociala nät, distansutbildning osv. Däremot omfattar denna analys inte de nättjänster som tillhandahålls av offentliga myndigheter. För enkelhetens skull kommer vi att använda uttrycket nättjänster utom där vi uttryckligen enbart menar elektronisk handel.

² Härmed menas all verksamhet som har att göra med skapandet och utnyttjandet av nät för tillgång till internet, men också tjänster som erbjuds på internet (telekommunikation via IP, tillverkning och underhåll av IT-material för webben, informationstjänster för webben, all verksamhet som baseras på internet, elektronisk handel och online-publikation).

³ *Internet matters, the net's sweeping impact on growth, jobs, and prosperity*, McKinsey Global Institute, maj 2011, som handlar om dessa länder samt Brasilien, Kina och Indien.

⁴ Detta är exempelvis fallet i Frankrike sedan år 2000. *L'impact d'Internet sur l'économie française*. McKinsey, mars 2011.

⁵ Försäljning och inköp på internetplatser eller via elektroniska system, men inte försändelse av manuellt utförda beställningar (enligt definition från Eurostat och OECD).

⁶ Euromonitor

Stillahavsområdet, och är fortfarande fragmenterad utmed nationsgränserna, med svag gränsöverskridande aktivitet⁷.

I internethänseende är EU fortfarande ett lapptäcke av olika lagar, regler, normer och metoder som ofta är mer eller mindre oförenliga. Detta hindrar utvecklingen av nättjänster och minskar de faktiska eller potentiella användarnas förtroende både på anbuds- och på efterfrågesidan. Deras tveksamhet ökas av att det ofta är oklart vilka rättigheter som finns och vilka regler som gäller, men också för att de möjligheter som den digitala ekonomin erbjuder inte är allmänt kända. De praktiska problemen med gränsöverskridande transaktioner (betalning, leverans, tvistlösning, risker för missbruk) avskräcker från att utnyttja internet till fullo för att köpa eller sälja produkter och tjänster.

Den digitala inre marknaden är ännu långt ifrån fullbordad. I dag beräknas det att kostnaderna för denna bristande fullbordning kommer att uppgå till minst 4,1 % av BNP fram till 2010, dvs. 500 miljarder euro eller 1 000 euro per EU-invånare⁸. EU, som satt upp ambitiösa mål för hållbar och smart tillväxt för alla fram till år 2020⁹ kan inte kosta på sig en sådan splittrade digital marknad. Tvärt om måste man sätta upp mål som speglar tillväxtpotentialen för näthandel och nättjänster. Dessa kan exempelvis stå för 15-20 % av BNP-tillväxten i Nederländerna och Storbritannien fram till 2015¹⁰. Genom att som mål fastställa en fördubbling av försäljningen på nätet till 2015 vad gäller internetbranschens andel av EU:s BNP skulle man kunna visa att EU är besluten att utnyttja sin digitala ekonomi maximalt.

Utvecklingen av näthandel och nättjänster på EU-nivå kräver samordnade och kraftfulla insatser, i linje med den digitala agendan för Europa¹¹. Kommissionen har åtagit sig att samarbeta med alla berörda parter för att uppnå detta mål. Redan nu har ett stort antal av de initiativ som tas upp i den digitala agendan antagits eller håller på att antas¹². Det här meddelande knyter också an till kommissionens meddelande från 2009¹³, eftersom de analyser som gjordes där fortfarande gäller. Det här meddelandet får ses som ett nytt bidrag till genomförandet av den digitala agendan, och fungera som handlingsplan för utvecklingen av nättjänster. Dessutom utgör det, tillsammans med den årliga tillväxtstudien¹⁴, ett svar på Europeiska rådets uppmaning att ta fram en färdplan för fullbordandet av den inre e-marknaden till 2015.

⁷ Femte resultattavlan för konsumentfrågor på inre marknaden, Europeiska kommissionen, mars 2011, http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms6_en.htm.

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

⁹ Meddelande från kommissionen, Europa 2020 – En strategi för smart och hållbar tillväxt för alla, KOM(2010) 2020 slutlig.

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

¹¹ En digital agenda för Europa, KOM(2010) 245.

¹² Exempelvis förslagen till förordningar om gemenskapsrätt för försäljning, direktivet om alternativa tvistlösningar eller översynen av direktivet om återanvändning av information från den offentliga sektorn, **se rapport ... tillgänglig [kompletteras av INFESO]**.

¹³ KOM(2009) 557 slutlig.

¹⁴ KOM(2011) 815 slutlig.

ÖKA TILLTRON TILL DEN GEMENSAMMA DIGITALA MARKNADEN

Förväntade fördelar

Effektiva och innovativa nättjänster som bygger på bredbandsnätet har en unik potential att driva på EU:s tillväxt och sysselsättning. Det finns i dag ingen annan teknisk, ekonomisk eller samhällelig utveckling med liknande potential i fråga om effektivitetsvinster, mångsidighet, tillgänglighet, ändamålsenlighet och innovation. Nättjänster och bredbandsnät kan dessutom bidra till ökad produktivitet och innovation i samband med livslångt lärande och vara till hjälp med de stora samhällsproblem vi står inför i samband med social och geografisk sammanhållning samt anpassningen till ett samhälle med en åldrande befolkning eller till klimatförändringen.

En förutsättning för att denna potential ska kunna utnyttjas är att tilltron till den inre e-marknaden och dess förmåga att gagna samhället som helhet ökar:

- Ökad e-handel skulle medföra kännbara förbättringar för **konsumenterna** i form av lägre priser, ökat urval och bättre kvalitet på tjänster och varor, till följd av gränsöverskridande transaktioner och bättre möjligheter att jämföra erbjudanden¹⁵. De sammanlagda vinsterna för konsumenterna uppskattas till cirka 204 miljarder euro (1,7 % av EU:s BNP) om e-handeln når upp till 15 % av detaljhandelsomsättningen och om hindren för en gemensam marknad undanröjs¹⁶. Särskilt sårbara personer (äldre, personer med nedsatt rörlighet, personer i isolerade glesbygdsområden samt personer med svag köpkraft) skulle ha nytta av en sådan utveckling, och EU skulle därmed bättre kunna möta dagens demografiska utmaningar.
- **Företagen, och i synnerhet de små och medelstora företagen**, samt mikroföretagen skulle få ökade möjligheter. De skulle få tillgång till nya marknader utanför de egna landsgränserna och till och med utanför Europa. Deras produktivitet skulle öka genom att de i större utsträckning skulle kunna utnyttja nättjänster och komma åt IT-plattformar i datormoln (*cloud computing*). Nya företag skulle kunna växa fram, och befintliga företag blomstra, genom att finna nya marknadsluckor och utnyttja *long-tail*-effekten¹⁷. En effektiv e-marknad i EU skulle öka vår konkurrenskraft gentemot den övriga världen och ge konkurrensfördelar i form av bättre kunskap och kvalifikationer och innovativa ekonomiska och sociala modeller.
- **Allmänheten** kommer allt mer att kunna delta i nätverksamhet, även över gränserna, i en säker, tillförlitlig och skyddad miljö. Internet kan bli en plattform som erbjuder effektivare, säkrare och mer tillförlitliga verksamhetsramar och ger allmänheten möjlighet att hävda sina rättigheter. Där kan de europeiska värderingarna komma till sin rätt, och de grundläggande rättigheter som ingår i

¹⁵ Det beräknas att konsumenter som handlar på nätet på den inhemska marknaden har dubbelt så stort utbud som de som inte alls handlar på nätet. Om de handlar på nätet över hela unionen kan de till och med ha upp till sexton gånger större urval.

¹⁶ Kommissionens arbetsdokument *Bringing e-commerce benefits to consumers*, bilaga 2 till detta meddelande.

¹⁷ Den sammanlagda försäljningssumman för produkter för vilka efterfrågan är begränsad eller som har en låg försäljningsvolym kan ändå motsvara en lika stor eller större marknadsandel som storsäljarprodukter, om försäljarna lyckas erbjuda ett större urval.

EU-stadgan om de grundläggande rättigheterna skyddas, till exempel yttrandefrihet, informationsfrihet, skydd av privatlivet, skydd av personuppgifter och icke-diskriminering. Kulturella och sociala utbyten underlättas.

- **Arbetstagarna** skulle också ha fördel av en inre e-marknad. Nätjänster skapar kvalificerade arbetstillfällen, både för anställda och egna företagare, inte minst i glesbygder eller isolerade regioner. De ger större valmöjligheter i fråga om verksamhetstyp (distansarbete...) och underlättar arbetssökandet, även över landsgränserna, och främjar den enskildas initiativförmåga.
- Slutligen kan utvecklingen av e-handel främja **miljön**. Den tillväxt som sådan handel leder till skulle vara mer ekologisk och hållbar: Det är mindre energislukande att leverera till hemmen inom ramen för ett perfektionerat logistiksystem än att öka antalet förflyttningar för de enskilda konsumenterna¹⁸. Energibesparingar uppstår också till följd av att man numera kan ladda ned produkter i elektronisk form¹⁹.

En strategi för att nå målen till 2015

I detta meddelande fastställs de fem viktigaste hindren för fullbordandet av en inre e-marknad, liksom en handlingsplan för att undanröja dem.

- Utbudet av legala och gränsöverskridande nätjänster är fortfarande otillräckligt.
- Informationen från nätjänsteoperatörerna och skyddet av internetanvändarna är otillräckligt.
- Betalnings- och leveranssystemen är otillräckliga.
- Missbruk förekommer för ofta och tvister är svåra att lösa.
- Det finns fortfarande inte tillräckliga bredbandsförbindelser och avancerade tekniska lösningar.

Dessa fem hinder och de lösningar som föreslås i handlingsplanen är på intet sätt uteslutande. I planen behandlas särskilt förstärkningen av enhetliga och harmoniserade ramar för elektronisk handel och andra kommersiella nätjänster. Genom att koppla detta till inremarknadsakten²⁰ och förespråka ett mer omfattande engagemang från Europeiska unionens sida för att främja den digitala ekonomin och informationssamhället tar handlingsplanen ett nytt grepp på EU:s digitala agenda. De åtgärder som föreslås sträcker sig från främjande av e-förvaltning över främjande av datorkunskaper till standardisering och nätsäkerhet²¹.

¹⁸ Internethandelns miljöeffekter, Estia och Médiamétrie//NetRatings för Fevad, juni 2009.

¹⁹ Weber, Koomey, Matthews *The energy and climate change impact of different music delivery methods*, slutrapport för Microsoft Corporation och Intel Corporation.

²⁰ Kommissionens meddelande *Inremarknadsakten – Tolv åtgärder för att stimulera tillväxten och stärka förtroendet för inre marknaden – Gemensamma insatser för att skapa ny tillväxt*, KOM(2011) 206 slutlig.

²¹ Kommissionen kommer se till att alla insatser som görs inom ramen för detta meddelande är förenliga med Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna.

Slutsatserna i detta meddelande grundas på ett antal samråd, studier och rapporter, bland annat från Europaparlamentet, och på ett offentligt samråd. Det åtföljs av två arbetsdokument. Det första, som handlar om nättjänster som elektronisk handel på inre marknaden, innehåller en analys av hindren för utvecklingen av e-handeln, och en utvärdering av direktivet om e-handel²². Det andra arbetsdokumentet handlar om att ge konsumenterna tillgång till e-handels fördelar och innehåller en ingående analys av de särskilda hinder som fastställts för elektronisk varuhandel.

– FEM PRIORITERADE OMRÅDEN

Utveckla det legala och gränsöverskridande anbudet av nätprodukter och nätvaror.

För att kunna dra största möjliga nytta av en inre marknad för nättjänster bör alla konsumenterna i EU ha legal tillgång till ett stort och mångfaldigt utbud av varor och tjänster med så stor geografisk spridning som möjligt.

Genom **direktivet om e-handel** undanröjs en rad hinder för gränsöverskridande nättjänster. Direktivet är av **avgörande betydelse för konsumenternas och företagens rättsäkerhet och förtroende**. Den klausul om den inre marknaden som föreskriver att medlemsstaterna inte får inskränka friheten att tillhandahålla informationssamhällesrelaterade tjänster från en annan medlemsstat utgör grundstenen i den inre e-marknaden. De samråd och analyser som genomförts tyder inte på att direktivet skulle behöva ses över i nuläget. Däremot måste genomförandet av direktivet förbättras (inte minst genom bättre administrativt samarbete med medlemsstaterna och en mer ingående utvärdering av direktivets genomförande) och dess bestämmelser förklaras bättre, exempelvis frågan om vilket ansvar som vilar på mellanhänder som levererar informationssamhällets tjänster. Det behövs också kompletterande åtgärder för att till fullo utnyttja direktivets potential. Dessa anges i den föreliggande handlingsplanen. Samarbetet mellan medlemsstaterna i fråga om tillämpningen av e-handelsdirektivet skulle kunna förenklas om man utnyttjade IMI-systemet²³, som redan är i drift för andra rättsliga instrument i EU.

Det finns annars fortfarande ett antal hinder för utvecklingen av nättjänster och deras tillgänglighet för en så stor allmänhet som möjligt:

Företagen är obenägna att ge sig in på innovativa verksamheter på grund av de **kostnader och risker som uppsplittringen på 27 olika nationella rättssystem** medför (inte minst på konsumenträttsområdet). Det behövs ytterligare insatser på EU-nivå för att främja initiativ utan att skapa nya hinder. Det nyligen framlagda förslaget till en förordning om gemensamma europeiska regler för köprätt ska tillämpas på frivillig bas enligt uttrycklig överenskommelse mellan parterna till gränsöverskridande avtal, vilket minskar företagens kostnader för gränsöverskridande transaktioner. Denna gemensamma EU-köprätt gäller parallellt

²² Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden (EGT L 178, 17.7.2000, s. 1).. Direktivet syftar till främjande av sådana tjänster genom att bland annat införa ursprungslandsklausulen, krav på information till konsumenterna, bestämmelser om kommersiell kommunikation på nätet och bestämmelser om e-kontrakt och vilket ansvar som vilar på mellanhänder som levererar informationssamhällets tjänster.

²³ Detta är en säkrad och mångspråkig onlinetillämpning som underlättar kommunikationen mellan behöriga myndigheter på det europeiska ekonomiska samarbetsområdet.

med nationell rätt. Däremot måste all **omotiverad diskriminering på grund av nationalitet eller etableringsort i samband med köphandlingar** avskaffas. I detta sammanhang kommer kommissionen att lägga fram riktlinjer om genomförandet av artikel 20 i tjänstedirektivet, som uttryckligen förbjuder sådan diskriminering²⁴.

Ökad konkurrens mellan varor och tjänster bör främjas. Små och medelstora företag har uttryckt oro i samband med att **sektiv distribution tillämpas på produkter som inte bör omfattas av detta**. Kommissionen ska se till att de nya reglerna om selektiv distribution²⁵ tillämpas strikt. I samband med framtida initiativ om otillbörliga affärsmetoder mellan företag kommer kommissionen också att undersöka de problem som kan uppstå till följd av att aktörerna i traditionell handel missbrukar sin förhandlingsstyrka för att hindra nytillträdande näthandlare. Kommissionen kommer slutligen att se till att företagen inte missbrukar sin dominerande ställning på nätet och att nätets neutralitet bevaras. Det är bland annat viktigt att slutanvändarna kan komma åt och sprida information och utnyttja de tillämpningar och tjänster de vill²⁶.

I fråga om digitalt innehåll utvecklas det **legala anbudet** olika snabbt i de olika medlemsstaterna, och motsvarar inte alltid konsumenternas förväntningar. I vissa medlemsstater har konsumenterna till exempel ett mycket större musikutbud än i andra. Globalt sett utvecklas konsumtionen av online-musik mycket snabbare i USA än i EU²⁷, där det gränsöverskridande eller EU-övergripande anbudet fortfarande är relativt begränsat. Samma sak gäller för den audivuella sektorn, eftersom distributionsnäten för audivuella innehåll och sändningsrätter fortfarande är begränsade i vissa medlemsstater och ofta bara har nationell räckvidd. Förvaltningen av upphovsrätt borde kunna utvecklas till en europeisk modell som underlättar utfärdandet av licenser för flera länder. Enskilda personer som tillfälligt eller permanent bor i en annan medlemsstat bör kunna fortsätta att se sina favoritprogram. Om EU-strategin för immateriella rättigheter²⁸ omsätts på ett kraftfullt sätt skulle man kunna utveckla ett rikare anbud som var bättre anpassat till det europeiska sammanhanget. Under 2012 kommer kommissionen att lägga fram förslag om inrättandet av rättsliga ramar för förvaltningen av upphovsrätter som möjliggör försäljning av rätter i flera länder och över hela EU.

Andra typer av nya erbjudanden som den tekniska utvecklingen har medfört, till exempel **e-böcker**, säljer fortfarande dåligt i Europa, medan deras försäljning i USA redan överträffar försäljningen av pocketböcker. De gällande momssatserna kan påverka anbudsutvecklingen negativt om det är stora skillnader mellan de satser som tillämpas på jämförbara produkter och dessa påverkar det pris som konsumenterna får betala. Så är exempelvis fallet för elektroniska publikationer jämfört med

²⁴ Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/123/EG av den 12 december 2006 om tjänster på den inre marknaden [EUT L 376, 27.12.2006].

²⁵ Kommissionens förordning (EU) nr 330/2010 av den 20 april 2010 om tillämpningen av artikel 101.3 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt på grupper av vertikala avtal och samordnade förfaranden [EUT L 102, 23.4.2011, s. 1].

²⁶ KOM(2011) 222 slutlig

²⁷ Försäljningen av onlinemusik uppgick till sammanlagt 19 % i Europa jämfört med 50 % i USA och 25 % i Japan (*IFPI Recording Industry in Numbers*, 2011).

²⁸ Kommissionens meddelande *En inre marknad för immateriella rättigheter – Att genom att främja kreativitet och innovation skapa ekonomisk tillväxt, högkvalitativa arbetstillfällen och förstklassiga produkter och tjänster i Europa*, KOM(2011) 287 slutlig.

motsvarande pappersutgåvor. I sitt meddelande om mervärdesskattens framtid, antaget den 6 december 2011²⁹, anger kommissionen att en av de grundprinciper som måste beaktas är att likartade varor och tjänster ska omfattas av samma momssatser och att den tekniska utvecklingen måste beaktas i detta sammanhang, så att problemen med att förena online-verkligheten och den fysiska verkligheten upphävs. Före slutet av 2013 kommer kommissionen att lägga fram förslag i denna fråga. Den kommer också att diskutera utvecklingen av e-böcker på inre marknaden och de hinder som föreligger med medlemsstaterna och berörda parter.

Det komplicerade **momssystemet** kan dessutom också avskräcka företag från att sälja på nätet i andra medlemsstater³⁰. Globalt sett skulle en förenkling av den administrativa börda som det nuvarande momssystemet innebär för företagen främja och underlätta gränsöverskridande elektronisk handel. En stor förbättring vore redan införandet av en enda kontaktpunkt. Kommissionen anger i ovan nämnda meddelande att ett harmoniserat införande av en begränsad enda kontaktpunkt för tjänsteleverantörer på området telekommunikation, radio- och tv-sändningar och elektroniska tjänster till slutanvändare till 2015 är en viktig prioritering och att man litar på att medlemsstaterna kommer att tillhandahålla de resurser som krävs för detta. Efter 2015 räknar man med att utvidga tillämpningen av denna enda kontaktpunkt även till andra varor och tjänster. Om inre marknaden ska fungera korrekt förutsätter det också att avgifterna för privatkopiering blir förenliga med principen om fri rörlighet för varor, dvs. att varor som omfattas av avgifter för privatkopiering kan handlas fritt över gränserna.

Sociala, ekonomiska, geografiska, meteorologiska och turismrelaterade **uppgifter från den offentliga sektorn** används allt oftare för innovativa kommersiella nättillämpningar. Variationer förekommer emellertid fortfarande mellan de olika medlemsstaternas lagstiftning, till exempel i fråga om pris eller användarvillkor. Kommissionen antog nyligen ett förslag om översyn av de nuvarande rättsliga ramarna i syfte att främja utnyttjandet av offentlig information för digitala tillämpningar.

DE VIKTIGASTE ÅTGÄRDERNA

Kommissionen kommer att vidta följande nyckelåtgärder:

1. Tillämpningen av direktivet om elektronisk handel och direktiven om konsumentskydd på nätet ska övervakas, med hjälp av ökat administrativt samarbete med medlemsstaterna (bland annat genom att informationssystemet för den inre marknaden (IMI) utvidgas, genom nätverket för konsumentskyddssamarbete (CPC-nätverket) och med hjälp av en grundlig utvärdering av införlivandet av direktivet (2012)).
2. Snabbt och kraftfullt genomförande av EU-strategin för immateriella rättigheter, bland annat genom ett lagstiftningsinitiativ om privatkopior (2013) och en översyn av direktivet om upphovsrätter i informationssamhället (2012). Under 2012 kommer kommissionen också att rapportera om resultaten av samrådet om

²⁹ KOM(2011) 851 slutlig.

³⁰ För tjänster måste man till exempel känna till vilka trösklar de olika länderna tillämpar för när man måste registrera sig i den medlemsstat där försäljningen sker, och sedan ta på sig den administrativa börda en sådan registrering innebär.

onlinedistribution av audiovisuella produkter och om effekterna av domen i målet *Premier League*³¹.

3. Reglerna för selektiv distribution måste tillämpas strikt, och man måste se till att företagen inte tillämpar otillbörliga affärsmetoder. Samtidigt måste man se till att allmänhetens tillgång till nättjänster inte hotas av metoder som snedvrider konkurrensen.

Bättre information för operatörer och ökat konsumentskydd

Både tjänsteleverantörer och användare av nättjänster ska kunna få tillgång till eller komma åt tillräckligt detaljerade och tillförlitliga uppgifter som rör deras verksamhet. Konsumenternas rättigheter behöver särskilt skydd, och de måste kunna lita på att deras personuppgifter används korrekt.

Operatörerna har **bristande kunskap och information om vilka bestämmelser som gäller för elektronisk handel**, och konsumenternas är inte tillräckligt medvetna om sina rättigheter, inte minst i gränsöverskridande sammanhang³². Många företag anser att det är för krångligt eller riskabelt att sälja på nätet eller att utvidga sin verksamhet till gränsöverskridande försäljning. Kommissionen kommer att bidra till en mer aktiv politik utgående från befintliga nät som Enterprise Europe Network för att förse onlineförsäljare med information om deras skyldigheter vid gränsöverskridande försäljning och om vilka möjligheter som försäljning i EU-länderna medför. Denna insats för försäljarna motsvaras av offentliggörandet av en vägledning för de europeiska nätkonsumenterna om deras rättigheter. Samtidigt kommer kommissionen att utveckla en interaktiv nätplattform för att undervisa konsumenterna, bland annat om ny digital teknik.

I EU använder varannan internetanvändare internet för att leta efter information, till exempel jämförelser av priser och kvalitet, miljöprestanda och energieffektivitet, före varje inköp på nätet eller i en affär³³. Det är därför viktigt att **webbplatserna för sådana jämförelser** är tillförlitliga, oberoende och transparenta, vilket inte alltid är fallet i dag. Det vore också bra om de kunde ge allmänheten större valmöjligheter genom att erbjuda information på flera språk och över gränserna. Det skulle öka den inhemska konkurrensen och bidra till fullbordandet av den inre marknaden. Införandet av logotyper som konsumenterna kan lita på, som fungerar som en sorts certifikat eller märkning, skulle vara ett annat sätt att förbättra informationen till användarna.

I EU klagar många regelbundet på att det saknas direkta kommunikationskanaler för att snabbt och effektivt ta kontakt med tillhandahållare av nättjänster, till exempel

³¹ Dom av den 4 oktober 2001, förenade mål C-403/08 och C-429/08. I domen konstateras det att import, försäljning och användning över gränserna av ett satellit-tv-abonnemang inte kan förbjudas mot bakgrund av principen om fritt tillhandahållande av tjänster.

³² Exempelvis vet bara 29 % av handlarna var de kan få upplysningar eller råd om konsumentskyddslagstiftningen i andra europeiska länder. 72 % av dem som säljer på distans känner inte till exakt hur lång ångertiden är för distansförsäljning i det egna landet. Källa: 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.

flygbolag. En snabb titt på internet, bekräftad av en *mystery shopping*-undersökning³⁴, räcker för att se att principerna för öppenhet och insyn och konsumentinformation inte i tillräcklig utsträckning respekteras vid beställningar på nätet³⁵. **Nätverket för konsumentskyddsarbete (CPC-nätverket)** har sedan 2007 blivit ett effektivt instrument för att se till att näthandlarna tillämpar EU-reglerna för öppenhet och insyn och om otillbörliga affärsmetoder. Man har även utvecklat verktyg som gemensamma marknadskontroller som lett till minskade otillbörliga affärsmetoder i samband med försäljning av flygbiljetter, ringsignaler till mobiltelefoner, elektronik osv. Kommissionen erbjuder även fortsättningsvis sin hjälp för att förstärka CPC-nätverkets resurser (till exempel genom att främja kompetensutvecklingen för de utredare som arbetar inom nätverket, samt fortbildning och utbyte av bästa praxis).

Direktivet om konsumentskydd³⁶, som nyligen antogs, är i dag det viktigaste instrumentet för att skydda konsumenterna av nättjänster. Det bör genomföras så snabbt och effektivt som möjligt. Under 2012 kommer kommissionen att lägga fram en agenda för EU-konsumenterna utgående från en samordnad strategi där en avgörande aspekt blir den digitala revolutionens effekter på konsumenternas beteende³⁷. Ett av huvudsyftena med denna strategi är att öka konsumenternas förtroende till köp av varor och tjänster, både på nätet och i affärer. Strategin kommer uttryckligen att ta upp elektroniska innehåll, där konsumentskyddet fortfarande måste ökas kraftigt.

Dessutom måste allmänheten kunna lita på att **personuppgifter** inte används utan deras samförstånd, och operatörer måste kunna utveckla innovativa ekonomiska modeller. Utvecklingen av nya nättjänster, som beteendestyrd annonsering, medför emellertid risker i samband med hur personuppgifter används och hur de skyddas. Personer vars personuppgifter hanteras måste få tydlig och begriplig information om detta i enlighet med direktivet om uppgiftsskydd³⁸. En översyn av unionens regelverk i fråga om uppgiftsskydd kommer att göra det möjligt att finna rätt balans mellan innovation och en hög nivå av användarskydd.

Under 2012 kommer kommissionen också att lägga fram lagförslag om ömsesidigt erkännande av elektronisk identifiering, autentisering och elektroniska underskrifter, som är av avgörande betydelse för elektroniska transaktioner och kan öka allmänhetens förtroende.

Onlinespel och onlinevadhållning ger också upphov till en viss problematik.³⁹ Med internets frammarsch och det ökande utbudet av den här typen av tjänster blir det svårare för olika nationella system att existera jämsides. Det är också så att det

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

³⁵ Exempelvis uttryckligt godkännande av allmänna försäljningsvillkor, bekräftelse av beställningen både per e-post och på skärmen osv.

³⁶ Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EG av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter [EUT L 304, 22.11.2011].

³⁷ En agenda för Europas konsumenter, åtgärd 17, bilaga till kommissionens meddelande till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén och Regionkommittén, Kommissionens arbetsprogram för 2012, KOM(2011) 777 slutlig, s. 2.

³⁸ Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter [EGT L 281, 23.11.1995].

³⁹ Grönbok om onlinespel på den inre marknaden, COM (2011) final.

illegala utbudet forstsätter att frodas⁴⁰. Även efterlevnaden av den nationella lagstiftningen har visat sig problematisk, vilket väcker frågan om det inte krävs åtgärder på EU-nivå för att garantera lämpligt skydd och mer effektivt bekämpa bedrägerier. Ingen medlemsstat kan idag klara att ensam bekämpa det illegala spelutbudet på internet på ett effektivt sätt. Samarbetet mellan de nationella regleringsmyndigheterna befinner sig dock ännu i ett inledningsskede. Kommissionen kommer att föreslå en handlingsplan under 2012. Planens mål kommer bland annat vara att stärka samarbetet och skapa ett effektivt skydd för konsumenterna och allmänheten.

Bruket att **handla mediciner på internet** medför vissa problem i fråga om konsumentskydd. Nyligen antogs ett direktiv om förfalskade läkemedel⁴¹ som kommer att bidra till att göra det lagliga läkemedelsutbudet på internet säkert, bland annat genom en igenkännbar och tillförlitlig EU-logotyp för lagliga sajter som kommer att utformas inom ramen för den mer allmänna diskussion om tillförlitliga logotyper för nätsajter som aviseras i den digitala agendan.

För att garantera ett lämpligt skydd för patienter i hela unionen är det viktigt att analysera de särskilda risker som eventuellt är förknippade med läkemedelsförsäljningen på nätet, mot bakgrund av medlemsstaternas genomförande av direktivet. Kommissionen kommer att för Europarlamentet och rådet lägga fram en rapport om hur direktivet bidragit till att förhindra att förfalskade läkemedel kommer in i den lagliga försörjningskedjan. Rapporten kommer att innehålla uppgifter om hur utvecklingen inom läkemedelsförfalskningen ser ut, särskilt vad avser vilka kategorier läkemedel som berörs och deras distributionskanaler, däribland försäljningen på nätet.

Det kan för övrigt vara så att det olagliga utbudet av läkemedel ingår i den typ av kriminell verksamhet som omfattas av de straffrättsliga åtgärderna enligt Europarådets Medicrime-konvention⁴². Rådets slutsatser från juni 2011⁴³ uppmanar medlemsstaterna att stärka samarbetet mellan brottsbekämpande organ i kampen mot förfalskade läkemedel och föreskriver åtgärder för att upptäcka internetsajter som innehåller ett eventuellt illegalt utbud av läkemedel.

DE VIKTIGASTE ÅTGÄRDerna

Kommissionen kommer att vidta följande centrala åtgärder:

4. Ge internethandlarna mer omfattande utbildning om de skyldigheter som åligger dem och om de möjligheter som erbjuds genom den digitala inre marknaden, särskilt genom Enterprise Europe Network, med stöd av ECC-nätverket (nätverket av europeiska konsumentcentrum) när det gäller konsumentfrågor, och genom den särskilda vägledning som kommer att publiceras (2012).

⁴⁰ För några år sedan var det mer än 85 % av närmare 15 000 aktiva spelsajter som fungerade utan någon som helst licens. Källa: *Cybercriminalité dans le jeu en ligne*, vitbok från franska institutet CERT-LEXSI, (*Laboratoire d'Expertise en Sécurité Informatique*), juli 2006.

⁴¹ Direktiv 2011/62/EU av den 8 juni 2011 om ändring av direktiv 2001/83/EG om upprättande av gemenskapsregler för humanläkemedel vad gäller att förhindra att förfalskade läkemedel kommer in i den lagliga försörjningskedjan [EUT L 174, 1.7.2011].

⁴² Konvention av den 28 oktober 2011

⁴³ Rådet (justitieministrarna) av den 9 och 10 juni 2011.

5. Genom dialog med de berörda parterna utarbeta uppförandekodexar, vägledningar för goda metoder och riktlinjer för pris-, kvalitets- och hållbarhetsjämförelser så att konsumenterna får tillgång till öppen och tillförlitlig information och på så sätt bättre kan jämföra priser, kvalitet och hållbarhet när det gäller varor och tjänster.
6. Stärka prestandan för nätverket för konsumentskyddssamarbete och förse det med verktyg som garanterar tillämpning av adekvat lagstiftning och är anpassade till en digital miljö på EU-nivå, särskilt genom finansiering av gemensamma projekt som främjar kompetensutvecklingen för de utredare som arbetar i nätverket, utbildning och utbyte av goda metoder (2012–2014).
7. Anta *En agenda för Europas konsumenter* som erbjuder en strategi för att sätta konsumenterna i centrum för den inre marknaden, även i digitalt avseende, särskilt genom stärkta handlingsmöjligheter och ett adekvat skydd av konsumenternas rättigheter (2102).
8. Lägga fram handlingsplaner för onlinespel på EU-nivå med tonvikten på administrativt samarbete, konsumentskydd och utveckling av det lagliga utbudet.
9. Genom genomförandet av direktivet om förfalskade läkemedel, garantera ett adekvat skydd av patienter som handlar läkemedel på nätet. I detta syfte kommer det i) att införas logotyper som konsumenterna kan lita på och som visar vilka sajter som har ett lagligt utbud av läkemedel som får säljas på distans till allmänheten (2013–2014) – kommissionen kommer att lägga fram en rapport till Europaparlamentet och rådet om detta – och man kommer ii) att följa utvecklingen av problemet med läkemedelsförfalskning genom distributionskanaler och iii) undersöka de särskilda risker som eventuellt är förknippade med försäljningen av läkemedel på nätet.

Tillförlitliga och effektiva betalnings- och leveranssystem

Till skillnad från traditionell handel som sker genom direkt betalning mellan personer, sker betalningen inom den elektroniska handeln huvudsakligen **elektroniskt på distans**. Nätkonsumenterna bör dock ha möjlighet att välja mellan olika betalningssätt som garanterar snabbt och säkert genomförande av betalningarna till konkurrensmässiga priser. Alltför ofta hindrar eller avskräcker ett svagt förtroende eller begränsade valmöjligheter vad gäller betalningssätt konsumenterna från att betala på internet, och därigenom dra full nytta av den elektroniska handeln⁴⁴.

Närmare 35 % av internetanvändarna väljer att inte handla online, då de tvivlar på betalningssystemens säkerhet⁴⁵. Betalkort accepteras inte i tillräckligt hög grad för betalningar via nätet och alla EU-bor har inte tillgång till kreditkort. Kostnaden kan också vara avskräckande för konsumenten på grund av de ofta höga extraavgifterna. Företagen anser för övrigt att betalningskostnaderna är för höga, särskilt för mikrobetalningarna där en kraftig utveckling är att vänta (press, musik, filmer osv. via nätet). Denna situation har sitt ursprung i en rad hinder och begränsningar som hindrar marknaden för internetbetalningar att utvecklas i Europa, särskilt över

⁴⁴ Den digitala agendan för Europa utpekar betalningsskyddet, förtroendet, skyddet av privatlivet och avsaknad av tillgång till internet som de främsta orosmomenten för de konsumenter som önskar handla på nätet.

⁴⁵ Eurostat Household survey 2009.

landsgränserna⁴⁶. Dessa hinder omfattar (utan att därför begränsas till detta) en hög grad av marknadsfragmentering, hinder för marknadsinträde, otillräcklig standardisering, problem med driftskompatibilitet mellan tjänsteleverantörer, otillräcklig säkerhets- och skyddsnivå vad avser betalningar och personuppgifter och en prissättning som är långt ifrån fri eller en bristande öppenheten när det gäller vissa betalningsinstrument.

Alla dessa frågor måste lösas inom ramen för en bättre marknadsintegration. Det gemensamma eurobetalningsområdet (Sepa) med EU-täckande betalningar och autogireringar, är en idealisk grund för utveckling av nya EU-täckande betalningar som fullt ut respekterar de krav som följer av rätten till skydd av personuppgifter⁴⁷ och konfidentialiteten vid kommunikation. Både konsumenter och handeln kommer att dra direkt nytta av ett mer integrerat gemensamt eurobetalningsområde där betalningar kan ske med betalkort, via internet och via mobilbetalningar. Även om marknaden har börjat utvecklas i denna riktning, går utvecklingen i allmänhet för långsamt och täcker inte hela Europeiska unionen.

När det gäller **leveransen av inköp som gjorts på nätet** måste konsumenterna kunna vara försäkrade om att det beställda paketet kommer att erhållas utan problem och till rimlig kostnad, inom rimlig tid och i ett tillfredsställande skick.

Mer än 10 % väljer idag att inte handla online⁴⁸ därför att de oroar sig för leveranskostnaderna, särskilt över landsgränserna, och för kvaliteten på tjänsten. Kvaliteten på leveranstjänsten vid paketleverans kan inte enbart mätas utifrån leveranstiden. Säkerheten är en annan viktigt parameter. Konsumentens möjligheter att välja mellan olika alternativ bör utvecklas, och bästa praxis inom Europa när det gäller leverans till hemmet vid fastställda tider eller upphämtning hos en handelspartner eller inom ramen för automatiska system med långa öppettider osv. bör spridas och utnyttjas i olika medlemsstater. Både för kundernas och företagets skull är det viktigt att klargöra hos vem ansvaret ligger när ett paket anländer i skadat tillstånd, om det blir stulet eller förloras. Det är också viktigt att se till att leveranstjänsterna är effektiva och överkomliga även i landbygdsområden eller isolerade områden och i unionens yttersta randområden, så att den elektroniska handeln kan bidra till att utjämna och inte öka skillnaderna när det gäller territoriell sammanhållning.

DE VIKTIGASTE ÅTGÄRDerna

Kommissionen kommer att vidta följande åtgärder:

10. Utveckla en strategi för integration av marknaderna för betalning med kort, via internet eller mobilbetalning, på grundval av en grönbok som antas samtidigt med detta meddelande och som har till syfte att utvärdera marknadstillträdes- och konkurrenshindren och föreslå lagstiftningsåtgärder om så krävs, garantera att betalningstjänsterna är tydliga och begripliga för konsumenter och försäljare, förbättra och påskynda standardiseringen och driftskompatibiliteten när det gäller kort-, internet- och mobilbetalningar samt öka säkerhetsnivån vid betalningar och

⁴⁶ Betalningar via internet sker ofta med hjälp av betal- eller kreditkort, olika e-betalningslösningar eller via telefon (mobilbetalningar).

⁴⁷ Principen om *privacy by design*.

⁴⁸ Eurostat Household survey 2009.

skyddet av personuppgifter och andra uppgifter. Kommissionen kommer att lägga fram sina slutsatser rörande den här etappen och följande etapper under första halvåret 2012.

11. Under 2012 starta ett samråd (med grönboken som utgångspunkt) om leveranser av paket, i synnerhet över landsgränserna, på grundval av resultaten av kostnadsstudien för gränsöverskridande posttjänster för att identifiera möjliga lösningar på de problem som företag och konsumenter möter. Kommissionen kommer att lägga fram sina slutsatser rörande den här etappen och följande etapper före utgången av 2012.

Effektivare bekämpning av missbruk och förbättrad tvistlösning

Det är viktigt att internettjänsterna kan fortsätta att erbjuda EU:s konsumenter denna fantastiska möjlighet att på ett enkelt sätt kommunicera och bedriva ekonomisk verksamhet inom fullt lagliga ramar. De sociala näten, plattformarna för näthandel eller videodelning spelar numera en central roll i samhället och för ekonomin. De ger människor möjlighet att vara aktivare, att säga sin åsikt om en vara eller en tjänst, att informera sig och att uttrycka sig. Men ibland överskrids lagens gränser, särskilt på känsliga områden som barnpornografi, våld i allmänhet, rashets, ärekränkning, terrorism och på områden som olagliga onlinespel och den illegala verksamhet som kan vara förknippad med dessa. Brotten mot immateriella rättigheter är också oroväckande.

Trots de garantier som direktivet om e-handel erbjuder företag som fungerar som passiv värdtjänst för eller som passivt ”transporterar” olagligt innehåll, lever tjänsteleverantörerna på internet i total osäkerhet om rättsläget till följd av fragmenteringen inom unionen av de regler och eventuella rutiner som de förväntas följa när de upptäcker olagligt innehåll på sina webbplatser. Fragmenteringen avskräcker företag som vill börja fungera via internet eller hindrar dem från att utvecklas.

Internet används dessutom som plattform för spridning av varor och tjänster som inte respekterar de immateriella rättigheterna, som är varumärkesförfalskade eller piratkopierade. I kunskapsbaserade ekonomier är det nödvändigt att skydda de immateriella rättigheterna, och union kämpar aktivt mot varumärkesförfalskning och piratkopiering.

Det händer det alltför ofta att illegal verksamhet inte kan stoppas på ett effektivt sätt, och att olagligt innehåll inte omedelbart, eller tillräckligt snabbt, avlägsnas från marknaden. Medborgarna upprörs till exempel över att det ofta tar alldeles för lång tid att få bort ett så uppenbart kriminellt innehåll som barnpornografi, vars förekomst på nätet är en mycket allvarlig sak. Detta underminerar allmänhetens och företagets förtroende för internet, vilket slår tillbaka mot onlinetjänster som t.ex. e-handelsplattformar. Samtidigt klagar människor ibland över bristen på insyn eller över de felriktade initiativ (till exempel när lagligt innehåll tas bort), de oproportionella initiativ eller de initiativ utan hänsyn till den kontradiktoriska principen, som tas av vissa leverantörer av onlinetjänster.

Mekanismerna för att undanröja missbruk och avlägsna olaglig information bör alltså göras effektivare, inom en ram som samtidigt garanterar att det råder rättslig

säkerhet, att de regler som gäller för företagen är proportionella och att de grundläggande rättigheterna respekteras. I bilagan beskriver Europeiska kommissionen i detalj de skiljaktiga tolkningar som är upphovet till de ovannämnda problemen. Inför den mångfald regler och olika rättspraxis som förekommer i medlemsstaterna förefaller det nu nödvändigt att införa en horisontell europeiska ram för förfarandena för anmälan och åtgärder⁴⁹.

Parallellt med detta kommer kommissionen att under 2012 göra en översyn av direktivet om säkerställande av skyddet av immateriella rättigheter⁵⁰ i syfte att bättre bekämpa illegalt innehåll på ett sätt som tar hänsyn till den inre marknaden och de grundläggande rättigheterna, genom att förbättra de civilrättsliga procedurreglerna. Införandet av en EU-ram för anmälan och åtgärder kommer inte att påverka det senast nämnda initiativet. Samarbetet mellan de berörda parterna, särskilt leverantörerna av internetjänster, rättighetsinnehavarna och betalningstjänsterna i Europeiska unionen och i USA, kan också bidra till att bekämpa olagligt innehåll.

De illojala handelsmetoder som vissa företag tillämpar, i synnerhet tvivelaktiga eller förbjudna kommersiella meddelanden, måste bekämpas.

Om det uppstår ett problem inom ramen för ett internetköp bör konsumenterna ha möjlighet att finna en snabb och billig lösning. Osäkerheten kring vad man ska göra om det uppstår problem är fortfarande det som i första hand hindrar konsumenterna från att känna förtroende för e-tjänsterna. Än så länge erbjuder dock inte domstolarna någon tillfredsställande lösning när det gäller tvister som uppstått till följd av handelstransaktioner på internet, eftersom de klassiska rättsmekanismerna för tvistlösning är alldeles för kostsamma och tidskrävande⁵¹. Det är alltså viktigt att stärka tillämpningen av lagstiftningen i allmänhet och särskilt underlätta tvistlösning på nätet. De alternativa systemen för tvistlösning⁵² är verktyg som fungerar snabbare och som inte är alltför kostsamma att införa och på så sätt främjar en optimal utveckling av e-tjänsterna. I nuläget är de emellertid sällan tillgängliga online, förtroendet för dem är ofta lågt eller så känner folk helt enkelt inte till dem, och de täcker inte heller alla sektorer. För att åtgärda den här situationen har kommissionen, i enlighet med inre marknadsakten, föreslagit ett direktiv om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister samt en förordning om **tvistlösning online** vid

⁴⁹ Förfarandena för anmälan och åtgärder är de förfaranden som de mellanhänder som levererar informations-samhällets tjänster måste följa när de efter att ha mottagit en anmälan vidtar åtgärder mot olagligt innehåll. Mellanhandens åtgärd kan till exempel bestå i att det olagliga innehållet tas bort, att det blockeras eller att en anmodan om frivilligt återtagande av innehållet skickas till de personer som lagt ut det. Detta initiativ hindrar inte, utan bör i stället uppmuntra till mer ingående initiativ på vissa områden. Det EU-protokoll om e-handel med varumärkesförfalskningar och piratkopieringar som i maj 2011 undertecknades mellan rättsinnehavare i första ledet och internetplattformar, kräver förutom ett system för anmälan och tillbakadragande från marknaden, åtgärder mot upprepade överträdelser samt förebyggande och proaktiva åtgärder. Se http://ec.europa.eu/internal_market/iprenforcement/docs/memorandum_04052011_en.pdf

⁵⁰ Europaparlamentets och rådets direktiv 2004/48/EG av den 29 april 2004 om säkerställande av skyddet för immateriella rättigheter [EUT L 157, 2.6.2004].

⁵¹ Detta trots att det finns ett europeiskt förfarande för småmål, se Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 861/2007 av den 11 juli 2007 om inrättande av ett europeiskt småmålsförfarande [EUT L199/1, 31.7.2007]

⁵² Systemen för alternativ tvistlösning kallas även ADR (*Alternative dispute resolution*) och ODR (*On line dispute resolution*).

konsumenttvister⁵³. Europaparlamentet och rådet kommer att uppmanas att snabbt anta dessa förslag⁵⁴. Kommissionen kommer inom kort att anta ett lagstiftningsinitiativ om tvistlösning vid tvister mellan företag⁵⁵.

Ett villkor som är avgörande för förtroendet för den digitala inre marknaden är en stärkt säkerhet. I en sammanlänkad digitaliserad värld präglad av inbördes beroende kan cyberattacker och tekniska fel mycket snabbt påverka infrastrukturerna, vilket får betydande konsekvenser för EU:s ekonomi och samhälle och för enskilda. Det är därför nödvändigt att få till stånd en effektiv och konkret politik på EU-nivå. Kommissionen kommer därför att under 2012 att föreslå en europeisk strategi för internetsäkerhet. Dess mål kommer framför allt att vara att säkra att de infrastrukturer som ska garantera internetsäkerheten kan stå emot cyberattacker och klara tekniska fel på effektivt sätt, att regelbundet testa deras reaktionskapacitet, att främja informationsutbyte, och att i förväg planera funktions- och arbetssätt och garantera att det införs mekanismer för anmälan till de behöriga myndigheterna.

DE VIKTIGASTE ÅTGÄRDerna

Kommissionen kommer att vidta följande åtgärder:

12. Anta ett horisontellt initiativ om förfaranden för anmälan och åtgärder (2102)⁵⁶.
13. Under 2012 föreslå en övergripande strategi för internetsäkerhet i Europa i syfte att skapa ett bättre skydd mot cyberattacker inom EU. Inrättandet av ett europeiskt centrum mot cyberbrottslighet före 2013 kommer att vara av särskild betydelse på detta område.

Bygga ut bredbandsnät och avancerade tekniska lösningar

Utbyggnaden av bredbandsnäten är en förutsättning för e-tjänsternas utveckling. Europeiska unionen, som har satt långtgående mål för den digitala agendan⁵⁷, ligger emellertid efter jämfört med konkurrenterna när det gäller investeringar i den nya generationen telekominfrastruktur som den så väl behöver.

Bredbandsinvesteringarna måste bli ett centralt inslag i medlemsstaternas tillväxtstrategier⁵⁸ och medlemsstaterna måste genomföra verksamhetsplaner på detta område, snabbt i införliva EU:s lagstiftning om elektronisk kommunikation (som genomgått en översyn) i sin nationella lagstiftning, anpassa sin stadsplaneringslagstiftning i syfte att begränsa utbyggnadskostnaderna, göra bruk av regionalpolitikens fonder eller instrumenten inom ramen för den fond för ett

⁵³ Förslag till Europaparlamentet och rådets direktiv om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG, COM (2011) 793 och förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om tvistlösning online vid konsumenttvister, COM (2011) 794.

⁵⁴ Förslagen ADR-ODR ingår i 12 nyckelåtgärder som identifieras i inremarknadsakten och som Europaparlamentet och rådet redan har samtyckt till att låta omfattas av påskyndat förfarande (*Årlig tillväxtöversikt 2012*, COM (2011) 815 final).

⁵⁵ Förslag om tvistlösning i tvister mellan företag planerat till 2012.

⁵⁶ En konsekvensbedömning kommer att göras för att fastställa vilken typ av initiativ som behövs.

⁵⁷ Alla EU-inwånare bör senast 2020 ha tillgång till en uppkopplingshastighet på mer än 30 Mbit/s och minst 50 % av hushållen i Europa ha abonnemang på mer än 100 Mbit/s.

⁵⁸ Europaparlamentet och rådets förslag till förordning om inrättande av Fonden för ett sammanlänkat Europa, 19.10.2011, COM (2011) 665 final.

sammanlänkat Europa som föreslagits av kommissionen (t.ex. obligationslån)⁵⁹. Kommissionen kommer att uppmuntra medlemsstaterna att främja den digitala ekonomin och det digitala samhället, samt garantera att landsbygdsområden, isolerade områden och de yttersta randområden integreras i bredbandsnäten.

Vidare kräver de nya modeller för nätkonsumtion som växer fram, t.ex. mobilt internet (smartphones och i-pads), en ökad tillgång till **radiospektrum**. EU:s tillväxtambitioner måste konkretiseras genom lämpliga åtgärder på området. Till följd av den politiska överenskommelse som nyligen slöts bör Europaparlamentets och rådets förslag till beslut om inrättande av det första programmet för radiospektrumpolitik⁶⁰ genomföras snabbt efter att det antagits av EU:s lagstiftare. Det är särskilt viktigt att garantera enskilda och företag en bättre trådlös uppkoppling via bredband tack vare ett bättre utnyttjande av spektrumet, särskilt genom frekvensdelningsarrangemang.

Vid sidan av åtgärderna på infrastrukturområdet måste Europeiska unionen ta itu med utmaningarna när det gäller avancerad teknik. **Datormoln** har framför allt en viktigt potential när det gäller sysselsättning, produktivitet (framför allt för de små och medelstora företagen) och ekonomi (för alla sektorer). Under 2012 kommer kommissionen att anta en övergripande EU-strategi för datamoln som kommer att täcka den juridiska och tekniska dimensionen samt standardisering och som omfattar åtgärder för att främja forskning och innovation.

DE VIKTIGASTE ÅTGÄRDERNA

Kommissionen kommer att vidta följande åtgärder:

14. Stärka och underlätta utvecklingen av informations- och kommunikationsinfrastruktur under 2012 genom att, i) inom ramen för fonden för ett sammanlänkat Europa, ta fram riktlinjer för utarbetandet av bredbandsinfrastrukturprojekt, ii) inom ramen för de europeiska sammanhållningsfonderna, utarbeta riktlinjer för smart specialisering som villkor för tillträde till regionalfonderna, iii) inom ramen för regleringsramarna för elektronisk kommunikation, anta en rekommendation om tillträdesavgifterna på grossistmarknaden i syfte att stimulera investeringar i utbyggnad av fiberoptik, samt anta en översyn av riktlinjerna från 2009 för statligt stöd för utbyggnaden av bredbandsnät⁶¹, och iv) anta en teknisk vägledning för konstruktionskostnadsminskning i syfte att minska kostnaderna till hälften.
15. Anta en övergripande strategi för datormoln i syfte att stimulera denna sektor och erbjuda den rättsliga säkerhet som de ekonomiska aktörerna behöver (2012).
16. Anta ett meddelande om frekvensdelningsarrangemang som innehåller en strategi för att främja tillgång till frekvensdelning på den inre marknaden och som kommer att möjliggöra en strukturerad politisk debatt om ekonomiska, tekniska och regleringsmässiga frågor när det gäller olika typer av frekvensdelningsarrangemang (2012).

⁵⁹ Liksom för alla initiativ som nämns i detta meddelande påverkas inte reglerna om statligt stöd.

⁶⁰ COM(2010) 0471 final.

⁶¹ Gemenskapens riktlinjer för tillämpning av reglerna för statligt stöd på snabb utbyggnad av bredbandsnät, [EUT C 235, 30.9.2009].

– **SLUTSATS**

Den elektronsiska handeln och e-tjänsterna har utvecklats de senaste åren till stor nytta för EU:s invånare och konsumenter. De utgör en fantastisk ekonomisk och social potential som idag långt ifrån utnyttjas fullt ut.

Det digitalt samhälle och den digitala ekonomi som håller på att växa fram måste åtföljas och påskyndas av en beslutsam EU-strategi som kan infria allmänhetens förväntningar och generera ny tillväxt. Målet är att fram till 2015 fördubbla både internets andel av ekonomin i EU:s BNP och e-handelns andel av detaljhandeln i Europa. Utöver de åtgärder som föreslås här i syfte att uppnå detta är det viktigt att se till att initiativen är konsekventa och samstämmiga. Det kommer att handla om att analysera problematiken före varje nytt förslag och se till att ingen ny åtgärd som vidtas på EU-nivå skapar nya hinder för e-tjänsternas utveckling.

Med tanke på den e-handelns och e-tjänsternas globala dimension måste åtgärderna inom EU kompletteras av ett mer aktivt deltagande i de befintliga internationella instansernas arbete och av en mer anpassad samordning, i syfte att undvika att europeiska företag som är verksamma utanför unionen och företag från tredjeländer som är etablerad i unionen stöter på svårigheter på grund av fragmenteringen av de regler som styr dem och deras verksamhet.

Europeiska kommissionen kommer att följa utvecklingen inom sektorn för e-tjänster och rapportera om framstegen med genomförandet av handlingsplanerna. Detta kommer att ske genom offentliggörande av årliga rapporter kombinerat med rapporter om tillämpningen av direktivet om e-handel, och i samordning med uppföljningen av inremarknadsakten och den digitala agendan för Europa. Den kommer att organisera en konferens med berörda parter under 2013. Vid halvtidsöversynen av den digitala agendan kommer kommissionen att utvärdera framstegen när det gäller de åtgärder som ingår i strategin, och kommer om så behövs att planera nya åtgärder för att stimulera det digitala samhället och den digitala ekonomin ytterligare.